



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SEDE
ESMERALDAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TITULO

**DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DEL CENTRO
MEDICO DE ESPECIALIDADES Y MEDICINA TROPICAL PUCSE
EN EL 2020 – 2021**

PREVIO AL GRADO ACADÉMICO DE LA OBTENCIÓN DEL TITULO
DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

LINEA DE INVESTIGACIÓN
GESTIÓN ESTRATEGICA

AUTORA:

TANYA OYARVIDE ALVAREZ

ASESOR:

MGT. FREDDY BETANCOURT AGUILAR

ENERO, 2023

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Tesis de grado previo a la obtención del título de LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS.

LECTOR/A 1

f. _____

LECTOR/A 2

f. _____

Mgt. Freddy Betancourt Aguilar

DIRECTOR DE TESIS

f. _____

Mgt. Yanina Bazurto

COORDINADORA DE CARRERA

f. _____

ESMERALDAS, 2022

AUTORÍA

Yo, **Tanya Amarilys Oyarvide Alvarez** portadora de la cédula de ciudadanía No. **0803586817** declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final son absolutamente originales, auténticos y personales.

En tal virtud, declaro que el contenido de esta investigación es y será de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor y de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

Tanya Oyarvide Alvarez

C.I. 0803586817

DEDICATORIA

A mis padres, a mis hermanos porque fueron parte importante en todo este proceso brindándome su apoyo constante para lograr todas las metas que me propongo, son la mayor inspiración y sin uno de ellos todo lo conseguido hasta ahora no hubiera sido igual. Todo lo logrado es dedicado a ustedes que nunca dejan de creer en mí.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por la salud y sabiduría por ser mi guía y fortaleza en estos años de estudio para luchar por conseguir mis metas y no rendirme.

A mi madre y a mi hermano que son el pilar fundamental en mi vida y que gracias a su esfuerzo, consejos, paciencia y motivación me guía siempre para seguir encaminada a lograr todos mis objetivos.

A mi padre gracias por el trabajo arduo que hizo por apoyarme en mis estudios para lograr para lograr todo que me propuse.

A cada uno de mis maestros que fueron parte de este largo proceso, gracias por los conocimientos compartidos que me servirán mucho para mi vida personal y profesional.

Agradezco a mis compañeras porque siempre estuvieron presente brindándonos mucho apoyo para seguir que en conjunto pudiéramos llegar a la meta.

DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DEL CENTRO MEDICO DE ESPECIALIDADES Y MEDICINA TROPICAL PUCESE

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo analizar el desempeño laboral del personal del centro médico de especialidades y medicina tropical Pucese. La población fue de 10 trabajadores del centro médico entre personal médico, personal de servicios, auxiliar administrativo y personal de seguridad, y la muestra fue la misma debido a que se consideró que la población era reducida. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo con un alcance descriptivo y un estudio de tipo no experimental transversal. Para esta investigación se aplicó un cuestionario de 19 ítems constituido de dos dimensiones eficiencia y eficacia con una escala de Likert que permitió identificar diferentes factores que influyen en el desempeño laboral. Entre los principales resultados obtenidos en esta investigación se menciona que en cuanto a la eficiencia los trabajadores realizan sus tareas a tiempo y asisten con puntualidad a su jornada laboral, como parte de la eficacia el buen clima laboral que hay en el centro médico permite que los trabajadores cumplan con todas sus actividades asignadas de la mejor manera. Se concluyó que el personal cuenta con un alto desempeño laboral, donde aplica todos sus conocimientos, habilidades y destrezas a la hora de realizar sus actividades en la organización.

PALABRAS CLAVES

Desempeño laboral, talento humano, eficiencia, eficacia

JOB PERFORMANCE IN THE STAFF OF THE MEDICAL CENTER OF SPECIALTIES AND TROPICAL MEDICINE PUCESE

ABSTRACT

The objective of this research was to analyze the work performance of the staff of the Pucese tropical medicine and specialties medical center. The population was 10 workers of the medical center between medical personnel, service personnel, administrative assistant and security personnel, and the sample was the same because it was considered that the population was small. The research had a quantitative approach with a descriptive scope and a non-experimental cross-sectional study. For this research, a 19-item questionnaire was applied, made up of two dimensions: efficiency and effectiveness with a Likert scale that allowed the identification of different factors that influence job performance. Among the main results obtained in this research, it is mentioned that in terms of efficiency, workers perform their tasks on time and attend their workday punctually, as part of the efficiency, the good working environment in the medical center allows workers fulfill all their assigned activities in the best way. It was concluded that the staff has a high job performance, where they apply all their knowledge, skills and abilities when carrying out their activities in the organization.

Keywords:

Work performance, human talent, efficiency, effectiveness.

INDICE

INTRODUCCIÓN	10
Presentación del tema de investigación	10
Planteamiento del problema	11
Justificación	12
Objetivos	13
Objetivo general	13
Objetivos específicos.....	13
CAPITULO 1. MARCO TEÓRICO.....	13
Fundamentación teórico-conceptual.....	13
Antecedentes	20
Fundamentación legal.....	23
2.3.1 Constitución de la República del Ecuador	23
2.3.2 Código de trabajo	23
2.3.3 Plan Nacional para el Buen vivir	24
CAPITULO2. METODOLOGÍA	24
Tipo de estudio.....	24
Método.....	25
Definición conceptual y operacionalización de variables	25
Población y muestra.....	26
Técnicas e instrumentos	27
Análisis de datos.....	27
CAPITULO 3. RESULTADOS	27
CAPITULO 4. DISCUSIÓN.....	33
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	36
Conclusiones	36
Recomendaciones	37
REFERENCIAS.....	38
ANEXOS	41

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. – Operacionalización de variables.....	25
Tabla 2. – Número de encuestas	26

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. – Edad y Género	27
Figura 2. – Cumplimiento y participación en los procesos administrativos	28
Figura 3.- Compromiso	29
Figura 4. – Apoyo en el puesto de trabajo	29
Figura 5.- Supervisión.....	30
Figura 6.- Ausentismo.....	31
Figura 7. – Clima laboral	31
Figura 8. – Innovación	32

INTRODUCCIÓN

Presentación del tema de investigación

El desempeño laboral dentro de las organizaciones es un factor influyente en logro de metas y objetivos. Es por eso la importancia que los trabajadores sean evaluados periódicamente de acuerdo al trabajo que realizan. La evaluación no es lo único relevante para controlar el desempeño laboral de los trabajadores, también muchas veces influye el clima que se maneje dentro de la organización con el rendimiento de los trabajadores.

Según Chiavenato (2001) la evaluación del desempeño es un concepto dinámico, porque las organizaciones siempre evalúan a los empleados con cierta continuidad sea formal o informalmente. Además, la evaluación del desempeño es una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa, permitiendo localizar problemas de supervisión de personal, integración del empleado a la organización o al cargo actual y desaprovechamiento de empleados con potencial más elevado que el requerido por el puesto de trabajo (p.357).

Con esta investigación se pretende encontrar aquellos factores positivos y negativos que repercuten en el desempeño laboral de los trabajadores del centro médico de especialidades y medicina tropical PUCESE, los resultados que se obtengan en esta evaluación del desempeño permitirá a la alta dirección tomar decisiones para fortalecer el desempeño laboral de los trabajadores.

El desempeño laboral en los trabajadores se ha considerado una variable con gran influencia en el desarrollo de una organización y la efectividad al realizar sus actividades. Un buen desempeño laboral dentro de una organización influirá en el éxito que esta tendrá para cumplir con los objetivos planteados, es por eso que en la actualidad los directivos de las organizaciones están constantemente midiendo el desempeño de sus trabajadores y buscando siempre un mejoramiento continuo en la manera que cumplen sus funciones.

El desempeño que tenga un grupo de individuos dentro de una organización va a depender de diferentes factores como experiencia, motivación, conocimiento de sus funciones, trabajo

en equipo, liderazgo y compromiso. Todas esas acciones o comportamientos por parte de los trabajadores en sus actividades son importantes para que la organización alcance sus metas planteadas, por eso aquellas evaluaciones periódicas que se realicen a los empleados servirán para medir y analizar el desempeño laboral.

Mediante la evaluación del desempeño laboral los administrativos pueden direccionar y mejorar el desempeño de los trabajadores, además que permitirá comprobar la eficiencia de los procesos de admisión del personal con el que cuenta la empresa. Es importante que la selección del personal sea eficaz porque mediante este proceso estamos realizando una predicción del desempeño de aquel personal y luego comprobaremos su eficacia en la realización de las actividades de la organización.

Planteamiento del problema

En la PUCESE en el año 2020 entró en funcionamiento un laboratorio clínico, que viene trabajando desde la pandemia en la realización de pruebas de COVID 19. Este laboratorio empezó su atención especialmente enfocado en la realización de pruebas rápidas y PCR para la ciudad de Esmeraldas, a pesar de la pandemia y su peligro eminente el personal de laboratorio continuó laborando permanentemente y se pudo atender a muchas personas que lo requerían. Hace unos meses se apertura un centro médico que brinda diferentes especialidades a la ciudadanía.

El centro médico implementó servicios de medicina general, pediatría, Cardiología, Gastroenterología, Oftalmología, Optometría, Alergología, Endocrinología, Psicología Clínica y Ginecología con el principal objetivo de responder a las necesidades de salud de la población, de manera integral, brindando servicios de calidad y una atención de primera.

La PUCESE es una institución que periódicamente realiza evaluaciones de desempeño a sus trabajadores pero al ser el centro médico una nueva área que está integrado por un personal nuevo no se ha realizado una evaluación del desempeño, por lo cual la Universidad no tiene

claro como es el rendimiento de cada uno de los trabajadores en sus actuales puestos de trabajo que le permita establecer mejoras si fuese necesario.

Luego de haber mencionado todos los aspectos y situaciones que pudieron influir en el desempeño laboral de los trabajadores, se realiza la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo es el desempeño laboral del personal de salud del centro médico de especialidades y medicina tropical de la PUCESE?

Justificación

La presente investigación se realiza con el fin de conocer el nivel del desempeño laboral del personal de salud del centro médico de especialidades y medicina tropical PUCESE. Esta investigación tiene relevancia en la actualidad porque es importante que las organizaciones constantemente evalúen el desempeño de sus trabajadores para conocer si ellos están avanzando por el camino correcto y si están direccionados a alcanzar los mismos objetivos de la organización. Es fundamental conocer cómo se siente el talento humano y si hay factores que no permiten que su desempeño dentro de sus respectivos puestos de trabajo sea el idóneo y apropiado, esto permitirá que los directivos puedan establecer estrategias que permitan fortalecer el desempeño de los trabajadores.

Esta investigación aportará información a la PUCESE relevante porque al ser un área nueva que se ha implementado en la universidad no se ha realizado una evaluación de desempeño a ese personal de salud del centro médico en los últimos meses, pese a que la universidad cuenta con un sistema de evaluación. Con esta información las autoridades de la universidad podrán conocer cómo es el desempeño de su personal y cuales son aquellos retos a los que se vieron expuestos por la emergencia sanitaria que en su momento atravesó por los niveles más altos de contagio donde quedo expuesta su salud.

Para la obtención de la información para la investigación se analizará y se tendrá comunicación con todo el personal que se encuentre laborando en las instalaciones del centro

médico de la PUCESE, con el fin de conocer cómo se sienten los trabajadores, cuáles son aquellos aspectos negativos o positivos que influyen en el desarrollo de sus actividades y como consideran que impacto la pandemia en su desempeño laboral.

Los beneficiarios directos de esta investigación serán los trabajadores del centro médico porque mediante este análisis se determinará qué aspectos positivos o negativos pueden ser fortalecidos para alcanzar un nivel de desempeño óptimo, los beneficiarios indirectos serán la universidad porque le permitirá conocer como es el desempeño laboral de los trabajadores y su compromiso con el centro médico; además los clientes también serán beneficiados porque se mejorará la eficacia en el servicio y se les brindará una mejor atención.

Objetivos

Objetivo general

Analizar el desempeño laboral del personal de salud del centro médico de especialidades y medicina tropical PUCESE en el periodo 2020-2021.

Objetivos específicos

- Identificar los factores que inciden en el desempeño laboral de los trabajadores.
- Describir el desempeño laboral de los trabajadores del centro médico de especialidades y medicina Tropical PUCESE.
- Proponer estrategias que ayuden a fortalecer el desempeño laboral de los trabajadores del centro médico de especialidades y medicina tropical PUCESE.

CAPITULO 1. MARCO TEÓRICO

Fundamentación teórico-conceptual

Talento humano

Según Vilcaguano, D (2011) acerca de talento humano en las organizaciones menciona que:

“El recurso humano es considerado el factor más importante en una organización, porque de ellos depende el funcionamiento adecuado de los procesos administrativos y desarrollo de las tareas en las diferentes áreas de

la organización para alcanzar los objetivos y metas propuestas, a través de un esfuerzo coordinado entre todo el personal que labora en la empresa” (p.6-7).

El talento humano es importante ya que aporta a las organizaciones características que contribuyen a que los procesos sean eficientes. Vallejo, L (2016) menciona que:

A pesar de que los recursos financieros y los equipos son recursos fundamentales en una organización, los trabajadores también son importantes porque aporta creatividad en una organización; el talento humano se ocupa de diseñar y producir bienes y servicios, de controlar la calidad y de determinar objetivos y estrategias para la organización. Es por todos esos aspectos que el talento humano es importante porque sin personas eficientes se dificultaría el logro de los objetivos de una organización.

Evaluación del desempeño

La evaluación del desempeño no es un sistema que fue creado recientemente, surgió desde el momento en el que comienza la relación laboral. Por los cambios constantes que se dan en la sociedad, los sistemas de evaluación del desempeño han ido adaptándose a las nuevas exigencias de las empresas.

Rodríguez, I (2017) menciona que:

Frederick Taylor fue un teórico que optó por la creación de un sistema de evaluación de desempeño en 1910, donde creo un método denominado Administración Científica del Trabajo. Taylor se centraba con este sistema en tratar de llegar a la máxima productividad a través de la eficiencia técnica de sus empleados y lo que le importaba es que fueran rápidos al momento de realizar sus tareas.

Para Ramirez, D (2006) la evaluación del desempeño:

Es un instrumento que asegura que la organización funcione de manera correcta y la conduce a ir por el camino correcto para alcanzar sus metas. Las empresas tienen que construir sistemas de evaluación del desempeño que

permita verificar si sus empleados están avanzando o si, por el contrario tiene problemas que requieren acciones de mejora (p.4).

Por otra parte Chiavenato (2007) menciona que:

Por medio de la evaluación del desempeño las organizaciones pueden detectar problemas en el desempeño laboral de los trabajadores y si existen inconvenientes para desarrollar las tareas de los respectivos puestos de trabajo. De acuerdo a los problemas identificados en la organización, la evaluación del desempeño servirá para definir y desarrollar una política de recursos humanos acorde con las necesidades de la organización.

Remírez (2019) con respecto a la importancia de la evaluación de desempeño define que:

La importancia no radica únicamente en que permite detectar errores en la organización, sino basarse en la retroalimentación y en las acciones diseñadas de forma estratégica para buscar la mejora continua, esta consiste en que un grupo de personas valoren a otra por medio de una serie de factores observables en el desarrollo diario de la práctica profesional. Es el sistema más amplio para valorar el desempeño, ya que dirige a las personas a la satisfacción de las necesidades y experiencias no solo de su jefe si no de aquellos que reciben sus servicios tanto internos como externos (p.3).

Objetivos de la evaluación del desempeño

Para Montejo, A (2009) “El objetivo primordial de la evaluación del desempeño es dar a conocer una descripción de la manera en las que los trabajadores de una institución desarrollan sus actividades en su respectivo puesto de trabajo” (p.3).

Además Montejo, A (2009) sobre los objetivos de la evaluación del desempeño señala que:

Los objetivos de la evaluación del desempeño puede ser presentado en tres ciclos: Permitir condiciones de medida del potencial humano para determinar

su plena aplicación. Permitir el tratamiento del recurso humano como un recurso básico de la organización. Suministrar oportunidades de crecimiento y una efectiva participación de todos los miembros de la organización (p.3).

Iturralde (2011) señala acerca de los factores en una evaluación del desempeño de los trabajadores que:

Hay distintos factores que se consideran para la evaluación del desempeño, esto depende del método de evaluación que se emplee, por lo regular aquellos factores son: calidad de trabajo, cantidad de trabajo, conocimientos del puesto, iniciativa, planificación, relaciones con los compañeros, relaciones con el supervisor, relaciones con el público, dirección, desarrollo de los subordinados y responsabilidades (p.33).

Según Montejó, A (2009) “la evaluación del desempeño permite establecer nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño de los trabajadores y permite determinar si existe la necesidad de capacitación a los trabajadores” (p.2)

Por otra parte Montejó (2009) establece que: el administrador con la evaluación del desempeño obtiene beneficios en la comunicación con sus trabajadores, porque permite indicar con claridad cuáles son las obligaciones de los trabajadores y los resultados que se esperan de ellos.

Ventajas de la evaluación del desempeño

Según Popo, F (2015) la evaluación del desempeño tiene las siguientes ventajas:

Contribuye a mejorar el desempeño del empleado: mediante la evaluación que se realiza al empleado, la empresa puede desarrollar acciones para mejorar las deficiencias que tenga el trabajador.

Además la evaluación detecta factores externos que en ocasiones influyen en el desempeño de los trabajadores, como la salud, la familia, finanzas etc. En caso de presentarse estos factores, el departamento de personal puede prestar la ayuda correspondiente.

Otra ventaja de la evaluación del desempeño es que identifica errores en el diseño del puesto, el desempeño insuficiente puede indicar errores en la concepción del puesto.

Proceso de Evaluación del desempeño

Corral, F (2007) menciona acerca del proceso en el sistema de evaluación del desempeño de los trabajadores que:

Las etapas que permitirán identificar las habilidades necesarias para la evaluación del desempeño son: Aclarar el trabajo a realizar, fijación de objetivos, seguimiento del desempeño en el puesto, evaluación del desempeño (preparación, entrevista y documentación) y planificar el siguiente periodo (trabajo y desarrollo personal) (p.24)

Tipos de evaluación del desempeño

Según Iturralde, J (2011) existen cuatro tipos de la evaluación del desempeño laboral:

Evaluación del desempeño laboral de 90°.- Es mezcla de los objetivos y las competencias. El logro de las metas se relacionan con aspectos remunerativos y las competencias se evalúan para su desarrollo.

Evaluación del desempeño laboral de 180°.- La evaluación es realizada por el jefe inmediato y la autoevaluación del trabajador con respecto a su rendimiento y cumplimiento de los objetivos de la organización.

Evaluación del desempeño laboral de 270°.- Esta evaluación se desarrolló con el fin de prevenir la subjetividad que se pueda dar en la evaluación de 90° y 180°. Esta evaluación es realizada por el superior, también hay una autoevaluación y si es el caso es evaluado por su subordinado o el compañero que este en el mismo nivel de responsabilidad.

Evaluación del desempeño laboral de 360°.- Como lo indica el nombre esta evaluación se obtiene una perspectiva del desempeño del trabajador por parte del supervisor, el subordinado, compañeros, clientes internos etc.

Desempeño laboral

Según Bohórquez (2004) como se citó en Guzman (2017) el desempeño laboral es el nivel del trabajador a la hora de ejecutar sus tareas y la capacidad para alcanzar las metas de la organización con eficiencia.

Por otra parte Guzman (2017) define que el desempeño laboral es la predisposición de un trabajador para poner en práctica todos sus conocimientos y habilidades para alcanzar los objetivos de la empresa.

Milkovich y Boudreau (1994) como se citó en Guzman (2017) refieren que el desempeño laboral va ligado con las características personales de los trabajadores, las misma que son parte fundamental a la hora de la interacción con el trabajo que desempeñan y la organización. Entre las características más relevantes están las habilidades, las cualidades y las necesidades de cada persona.

Factores que influyen en el desempeño laboral

Medina (2017) menciona que las empresas para obtener mayor rendimiento de sus trabajadores es importante que tomen en cuenta diferentes factores que influyen en el desempeño del personal. Dentro de esos factores se encuentran:

Satisfacción laboral: la satisfacción laboral es la actitud que una persona tiene a la hora de realizar sus actividades en el trabajo. El desempeño laboral está relacionado con la satisfacción porque un trabajador que se siente cómodo y está feliz con las condiciones del lugar donde desarrolla sus actividades, es un trabajador motivado y se puede esperar que su rendimiento sea mayor al de un trabajador que esta abrumado o no está a gusto con su puesto de trabajo.

Autoestima: el autoestima en un trabajador es importante porque genera que tenga ambición desempeñar sus actividades de la mejor manera para ganar reconocimiento dentro de la empresa o para alcanzar un puesto jerárquico mayor al que se encuentra en la actualidad.

Trabajo en equipo: al momento de efectuar actividades en equipo se puede identificar el desempeño laboral de los trabajadores, cuando se realizan estos trabajos se desarrollan nuevas habilidades como liderazgo, comunicación efectiva, entre otras, esto podría ayudar a

incrementar el desempeño de los trabajadores o también podrían surgir inconvenientes que afecten al desempeño.

Capacitación del trabajador: cuando un trabajador tiene la oportunidad de capacitarse para adquirir nuevos conocimientos su desempeño laboral aumenta, porque al instruirse de nuevas técnicas podrá realizar sus tareas con mayor eficiencia y eficacia.

Dimensiones del desempeño laboral

Innovación

Para Folgado (2014) como se citó en Medina (2017) innovar constantemente en las técnicas para realizar las tareas fomenta un crecimiento tanto personal como organizacional. La innovación es consecuencia de desarrollar habilidades como la creatividad, lo cual permite aumentar el desempeño de los trabajadores.

Satisfacción

Para Medina (2017) la satisfacción es la sensación de compromiso y ganas por la que atraviesa un trabajador cuando se siente cómodo con el trabajo que desempeña.

Eficiencia

Según Manene (2013) como se citó en Medina (2017) la eficiencia es la capacidad que tiene un trabajador para alcanzar una meta minimizando el consumo de los recursos.

Crecimiento

Medina (2017) hace referencia a las personas que tienen como objetivo adquirir nuevos conocimientos y experiencias para crecer como profesionales y lo hacen porque es una necesidad personal que desarrollan como parte de su mejora continua.

Calidad

Para Medina (2017) la calidad se define como el desarrollo profesional en las áreas de trabajo, donde se da a notar el crecimiento y mejora en cada uno de los procedimientos porque los resultados finales cada vez tienen un grado menor de errores.

Antecedentes

Como investigaciones que brindan aporte a la investigación se encontró un estudio de Cueva y Díaz (2017) sobre “satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco 2017” con el objetivo de determinar la relación que existe entre satisfacción laboral y desempeño laboral en los colaboradores de Mibanco Tarapoto. El tipo de investigación fue descriptivo y la muestra estuvo conformada por 120 trabajadores de la entidad financiera. Para la recolección de datos de la variable satisfacción laboral se utilizó como instrumento el cuestionario “Escala de opiniones SL-SPC” que utiliza la escala de Likert y para desempeño laboral se utilizó el cuestionario de Mamani (2016). En cuanto a los resultados se encontró que la satisfacción laboral se relaciona significativamente a los trabajadores de Mibanco porque a mayor satisfacción laboral mejor desempeño laboral. Por tal motivo la satisfacción laboral cumple un papel fundamental dentro del desempeño laboral de la financiera porque sus colaboradores pueden desarrollar sus tareas en óptimas condiciones.

Zans (2017) describe en su tesis doctoral realizada un estudio de “clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN-Managua en el periodo 2016”. El objetivo es analizar el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores. Este estudio se desarrolló tomando en cuenta el enfoque cuantitativo con elementos cualitativos de tipo descriptivo – explicativo, con una muestra de 59 trabajadores y funcionarios. Los instrumentos que se usaron para la recolección de la información fueron la encuesta a los trabajadores con 51 ítems y a los jefes de áreas con 35 ítems. Los resultados de esta investigación indican que el desempeño laboral que se desarrolla en la Facultad es bajo a pesar que las tareas se ejecutan en el tiempo que se lo requiere, donde la toma de decisiones se realiza de manera individual.

Valentín (2017) en su tesis titulada “gestión del talento humano y desempeño laboral del personal de la Red de Salud Huaylas Sur, 2016” que tuvo como objetivo determinar de qué manera la gestión del talento humano influye en el desempeño laboral del personal de la Red

de Salud Huaylas Sur 2016. El tipo de estudio que se utilizó fue no experimental transversal, de nivel explicativo, la población de estudio fue conformada por 161 personas entre el personal asistencial y administrativo de la Red de Salud Huaylas Sur a quienes se les aplicó una encuesta propia elaborada por Valentín de 12 ítems con una escala tipo Likert. Según los resultados de las pruebas estadísticas realizadas la gestión del talento humano sobre el desempeño laboral es alto y significativo, cuando la gestión del talento humano tiene un nivel bajo, el desempeño laboral también será bajo, mientras que cuando hay una buena gestión del talento humano también se obtiene un desempeño laboral alto. El personal menciona que los incentivos repercuten en su desempeño y los incentivos en la empresa no tienen buen nivel y por lo tanto el desempeño también es bajo.

Pozo (2020) en su tesis titulada “desempeño laboral del personal de salud y calidad de atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, Ecuador, 2020” el objetivo principal de esta investigación fue determinar la relación del desempeño laboral del personal de salud y la calidad de atención del usuario externo del hospital. Este estudio tuvo un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental, tipo transversal correlacional. La población de estudio fue de 64 usuarios internos y 81 usuarios externos a quienes se les aplicó dos cuestionarios validados. Se determinó que existe una relación alta entre el desempeño laboral y la calidad de servicio que brinda el personal, debido a que la calidad de la atención que brindan los empleados es parte de los diferentes factores que influyen en su desempeño.

Por otra parte en un estudio realizado por Campos, Gutiérrez y Matzumura (2019) acerca de la rotación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería en un instituto especializado con el objetivo de determinar la relación entre rotación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería de un instituto especializado en oftalmología. El método que usó para esta investigación fue correlacional, prospectivo, de corte transversal y se aplicó un muestreo no probabilístico por conveniencia a 29 enfermeras. Para medir la rotación se utilizó un instrumento de 21 preguntas elaborado por los investigadores con una escala de Likert de cinco niveles y un instrumento obtenido del estudio de Montoya de 26 ítems mediante una escala de Likert con cinco opciones para la evaluación del desempeño. Se concluyó que la rotación en el centro laboral es regular, el desempeño laboral en el centro es

moderado y encontró no existe relación significativa entre la rotación y el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del instituto de oftalmología.

Angeles (2019) en su tesis titulada “estrés y desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud de Chiquián”. El objetivo de esta tesis fue determinar la relación que entre el estrés y desempeño laboral en colaboradores del centro de salud de Chiquián-Bolognesi 2019. Para esta investigación se consideró un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental-correlacional, el estudio fue realizado a 42 colaboradores del centro de salud y el instrumento aplicado fue un cuestionario propio elaborado por Angeles, E para la variable estrés y la variable desempeño laboral. Se concluye que existe relación inversa y significativa entre estrés y desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud, encontrando que las causas del estrés en los empleados son la carga laboral, la relación con sus compañeros y el entorno en el que desarrollan sus actividades, lo cual conlleva a una disminución en su desempeño laboral y el agotamiento constante.

Lemos (2020) en su tesis titulada “factores que intervienen en el alto desempeño laboral del servidor público administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva” que tuvo como objetivo de conocer el nivel de desempeño laboral del servidor público administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva y cuáles son los factores de mayor relevancia que contribuyen a dicho desempeño. Para esta investigación se empleó la ficha anónima de evaluación del desempeño (FAEDL) conformada por 7 dimensiones y 20 ítems de graduación tipo Likert, la muestra fue de 180 servidores públicos administrativos. El tipo de investigación fue básica y de nivel relacional y para la recolección de datos se empleó el diseño transversal. Los resultados obtenidos mediante SPSS, indican que el 43% de los trabajadores califican con un alto desempeño laboral, el 56% un desempeño normal y el 1% un bajo desempeño. Se concluyó que los servidores públicos que son parte del alto desempeño laboral son 81, los cuales existe relación entre desempeño laboral y el grado académico, mientras que con el nivel remunerativo y el tiempo de servicio no existe una relación directa.

En una investigación realizada por Quito, Orbe, Ortiz y Matovelle (2020) con el objetivo de analizar el desempeño laboral del capital humano en las Universidades de la Ciudad de

Cuenca-Ecuador. La investigación se realizó desde una perspectiva descriptiva con diseño no experimental transversal. La población objeto de estudio estuvo conformada por 96 personas que laboran como personal administrativo en cuatro universidades de la ciudad de Cuenca-Ecuador. Se obtuvo como resultado de esta investigación que el 42,91% de los encuestados coinciden que a veces cuentan con todos los recursos, insumos, equipos y una estructura adecuada para desarrollar sus actividades. El 61% del personal encuestado no perciben que la institución tenga como prioridad este tema y que no se identifican con los objetivos institucionales dados.

Fundamentación legal

La presente investigación estará sujeta en artículos y leyes que permiten dar mayor relevancia al presente proyecto investigativo.

2.3.1 Constitución de la República del Ecuador

En la Constitución de la República del Ecuador, establece en su título II, sección octava, Art. 33 establece que “el trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido y aceptado”.

2.3.2 Código de trabajo

Según el Capítulo 4, art 42, literal 8 las obligaciones del empleador “Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo en condiciones adecuadas para que éste sea realizado” (Código del Trabajo 2012).

Para que los trabajadores sean eficientes al momento de realizar sus tareas, el empleador debe proporcionar a sus trabajadores los instrumentos necesarios para que cumplan con sus funciones adecuadamente y tengan un buen desempeño laboral.

En el Capítulo 4, art. 45, literal A las obligaciones del trabajador “Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos” (Código del trabajo 2012).

Los trabajadores deben cumplir con sus tareas establecidas en su respectiva área de trabajo de manera eficiente con el fin de que contribuyan a alcanzar los objetivos de la empresa.

2.3.3 Plan Nacional para el Buen vivir

En el Plan Nacional para el Buen vivir en el objetivo 1 “Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas”, establece el igual acceso al trabajo en sus diferentes formas, siempre en condiciones dignas y justas, así como a la seguridad social como un derecho, eliminando cualquier posibilidad de precarización laboral, tendiente hacia la generación de empleo juvenil y al cierre de brechas laborales de género, posición social, etnia, otorgando los mismos derechos y oportunidades para todos.

CAPITULO2. METODOLOGÍA

Tipo de estudio

Hernández, S (2014) “el enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p.4).

En base a lo mencionando anteriormente se desarrolló una investigación con enfoque cuantitativo que permitió recolectar los datos necesarios para el análisis del desempeño laboral de los trabajadores del centro médico, tuvo un alcance descriptivo porque se identificaron todas las características o las causas que afectan de manera positiva o negativa el desempeño laboral de los trabajadores. Se desarrolló un estudio no experimental transversal porque se analizó diferentes características de los trabajadores para obtener información de su desempeño.

Método

El método por el cual se realizó la investigación fue deductivo porque previamente se estudiaron teorías de diferentes autores para fundamentar la investigación y sacar conclusiones sobre el desempeño laboral.

Definición conceptual y operacionalización de variables

La variable que se estudió en la investigación fue desempeño laboral. La tabla 2 muestra el proceso de operacionalización que se realizó donde se definieron sus dimensiones eficiencia y eficacia, además se muestra los indicadores de la variable estudiada.

Tabla 1. – Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
DESEMPEÑO LABORAL	Según Chiavenato (2001) la evaluación del desempeño es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona en el cargo o del potencial de desarrollo futuro, que sirve para estimular o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades de una persona (p.357).	Se medirá el nivel de desempeño laboral mediante la aplicación de un cuestionario a los trabajadores del centro médico.	Eficiencia	-Participación en la elaboración del manual de procedimientos. -Seguimiento del mapa de flujos de la empresa. -Participación en los programas de salud de la empresa. -Nivel de responsabilidad para cumplir con todas las actividades. -Puntualidad. -Nivel de presión para cumplir con las tareas. -Apoyo por parte de los compañeros en el área de trabajo. - Compañerismo. -Clima laboral. -Supervisión del trabajo. -Retroalimentación. -Supervisión por parte del jefe inmediato para mejorar el desempeño.

	Eficacia	-Ausentismo por problemas familiares. -Buena relación con el jefe directo. -Nivel de desempeño laboral por la remuneración que se recibe. -Ausentismo por mala relación con los compañeros. -Relación con los compañeros. -Ambiente laboral conflictivo. -Orientación a la innovación de los procedimientos. -Cambios en el entorno de la organización
--	----------	---

Población y muestra

La población de la presente investigación estuvo conformada por un grupo de diez profesionales del centro médico que brindaron información suficiente para analizar el desempeño en la empresa y sacar las respectivas conclusiones de la investigación. (Distribuidos como se muestran en la tabla 1)

Tabla 2. – Número de encuestas

CARGO	CANT.
Enfermera	1
Médico general	2
Laboratorista	1
Técnico de laboratorio	1
Auxiliar administrativa	1

Personal de servicios	2
Guardia	2
TOTAL	10

No se considera una muestra y se abordó a toda la población de estudio porque es un grupo de personas reducido.

Técnicas e instrumentos

Para la investigación se aplicó un cuestionario con el fin de obtener información sobre el desempeño laboral y recolectar datos de las dimensiones eficiencia y eficacia por parte de los trabajadores del centro médico de especialidades y medicina tropical Pucese.

El instrumento que se consideró para esta investigación fue el cuestionario de nombre desempeño laboral del personal de salud extraído de la tesis con título “Desempeño laboral del personal de salud y calidad de atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, Ecuador, 2020” de Pozo, L (2020), constituido con dos dimensiones según la escala de Likert con un total de 19 preguntas cerradas.

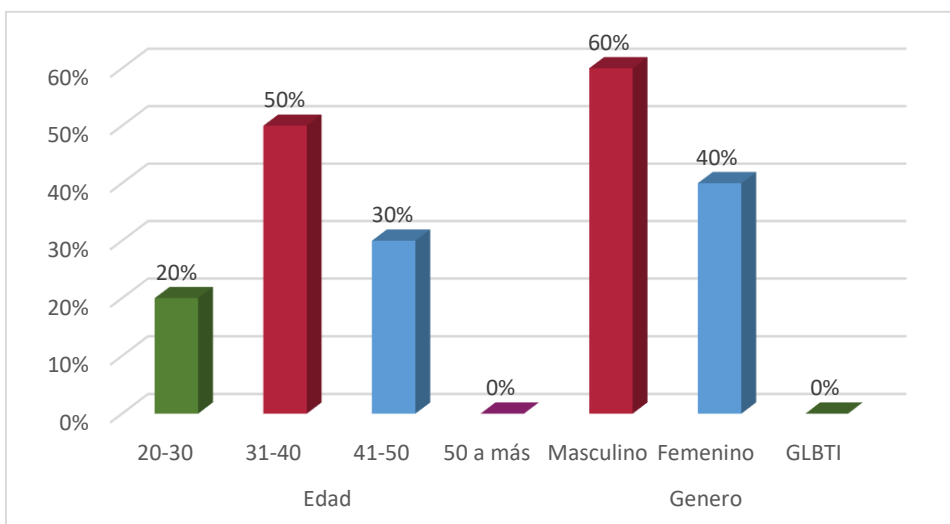
Análisis de datos

Luego de haber sido aplicado el cuestionario a los 10 trabajadores del centro médico de especialidades y medicina tropical PUCESE los datos obtenidos fueron tabulados por medio de la herramienta Microsoft Excel para luego mediante los resultados que muestran los gráficos realizar el respectivo análisis.

CAPITULO 3. RESULTADOS

La figura 1 muestra que la mayor parte del personal del centro médico tienen un rango de edad entre 31-40 años, los demás trabajadores se encuentran en una edad desde los 41 en adelante. Este personal mayormente es de género masculino.

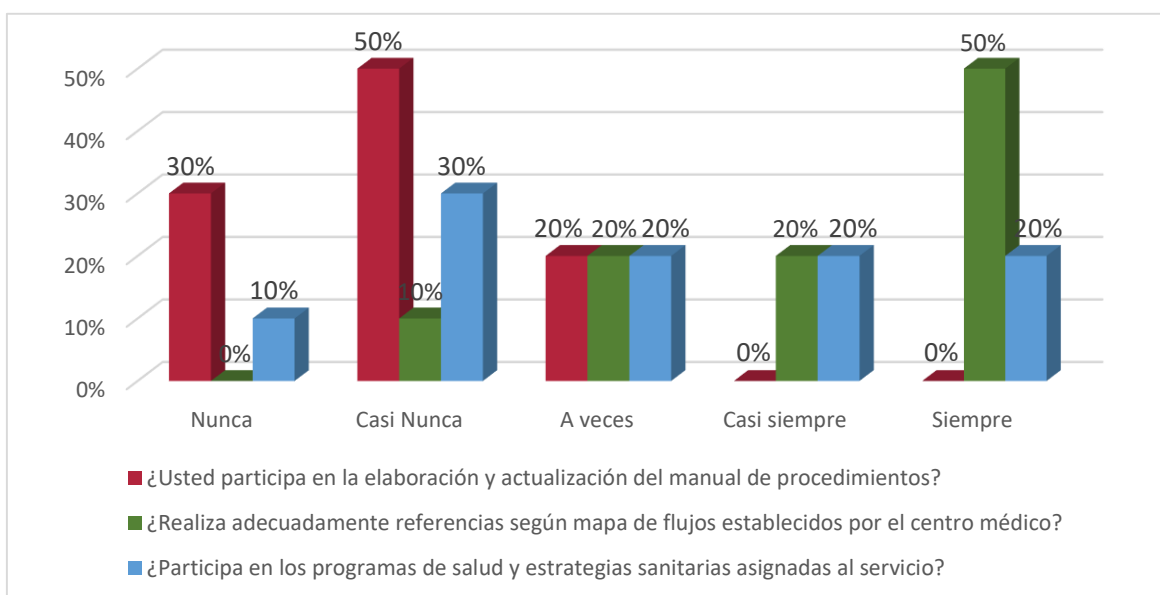
Figura 1. – Edad y Género



Dimensión eficiencia

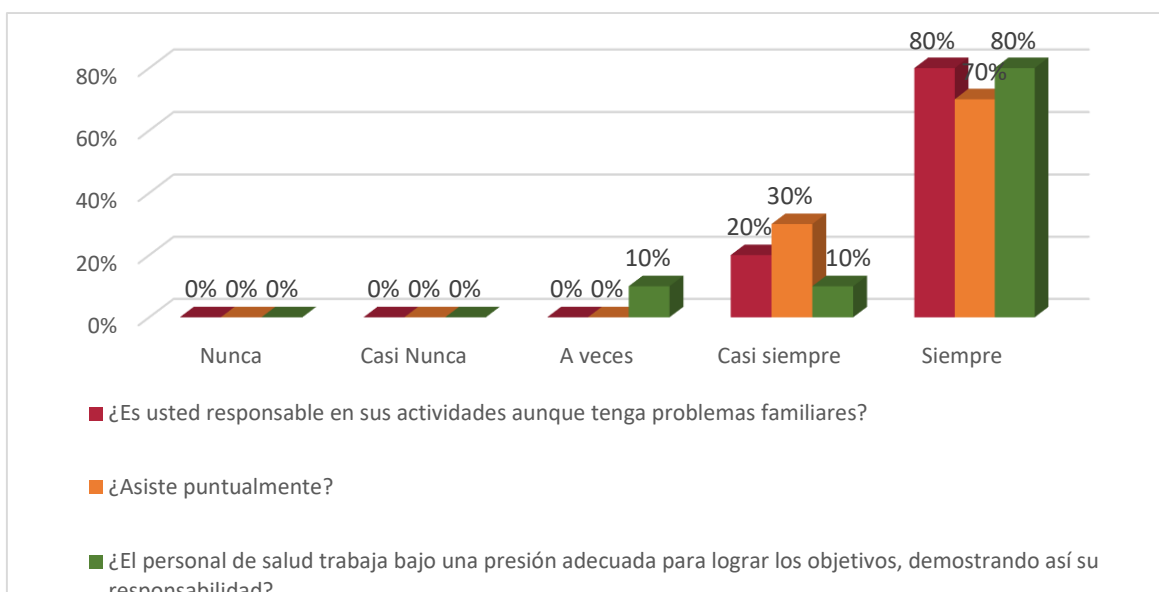
Como se muestra en la figura 2 los trabajadores no tienen gran participación dentro de los procesos administrativos, pero frecuentemente cumplen con los procedimientos y programas establecidos por la organización.

Figura 2. – Cumplimiento y participación en los procesos administrativos



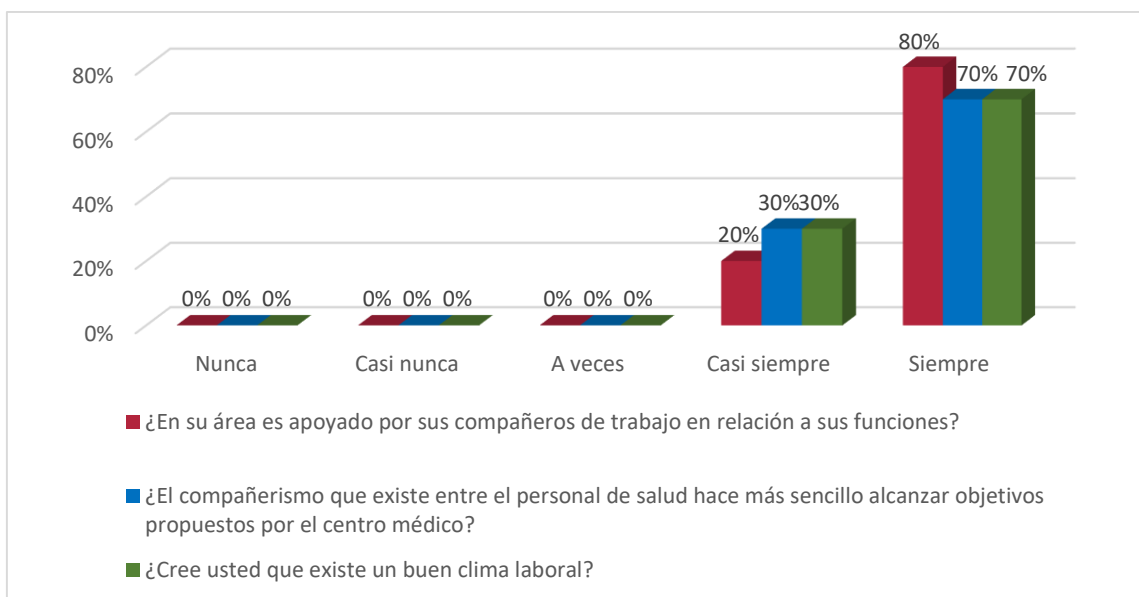
La figura 3 muestra que el personal del centro médico está comprometido con la organización para lograr los objetivos, cumple con los horarios establecidos y realizan sus tareas con buena predisposición.

Figura 3.- Compromiso



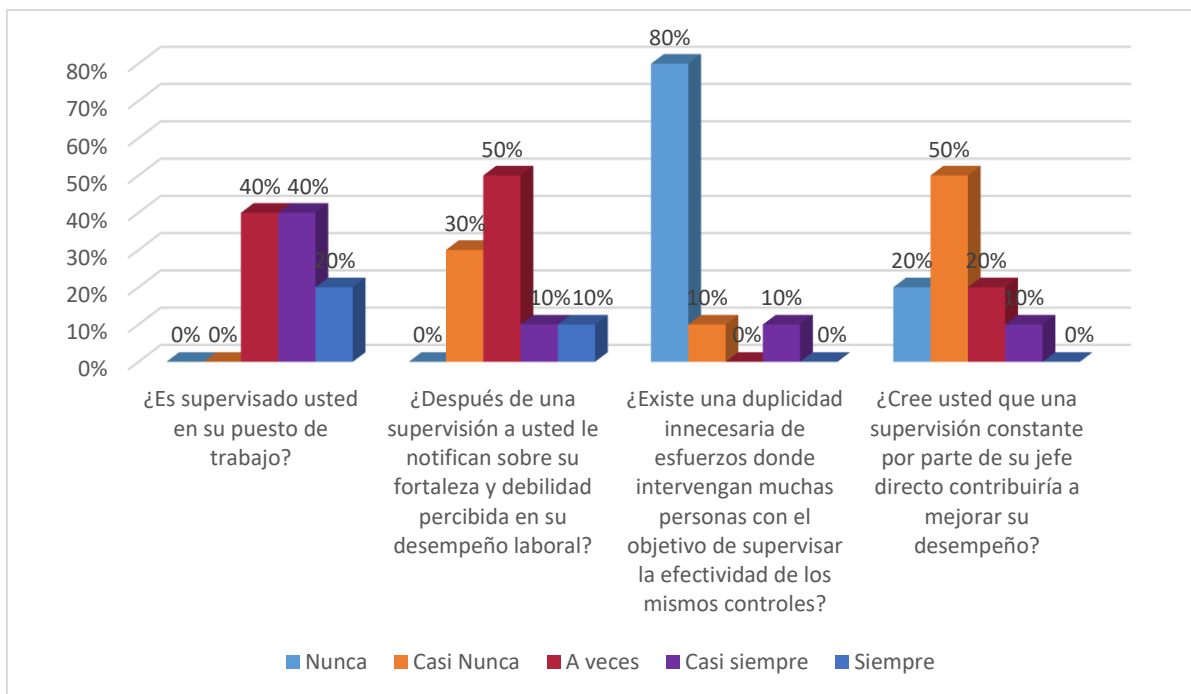
En la figura 4 se aprecia que en el centro médico existe apoyo constante entre los trabajadores, se apoyan entre todos para alcanzar los objetivos establecidos por la empresa en conjunto. Además el ambiente donde desarrollan sus actividades es cómodo y apropiado para desarrollar sus tareas diarias.

Figura 4. – Apoyo en el puesto de trabajo



La figura 5 muestra que constantemente los trabajadores son supervisados en su puesto de trabajo pero en ocasiones no se les realiza una retroalimentación acerca de los resultados que se obtuvieron. El proceso de supervisión es asignado a los jefes directos para evitar que intervengan demasiadas personas y al momento de realizar notificar los resultados no haya duplicidad de información. Los trabajadores creen que no es necesario que su jefe haga supervisiones constantemente porque no determinará el nivel de desempeño que tengan.

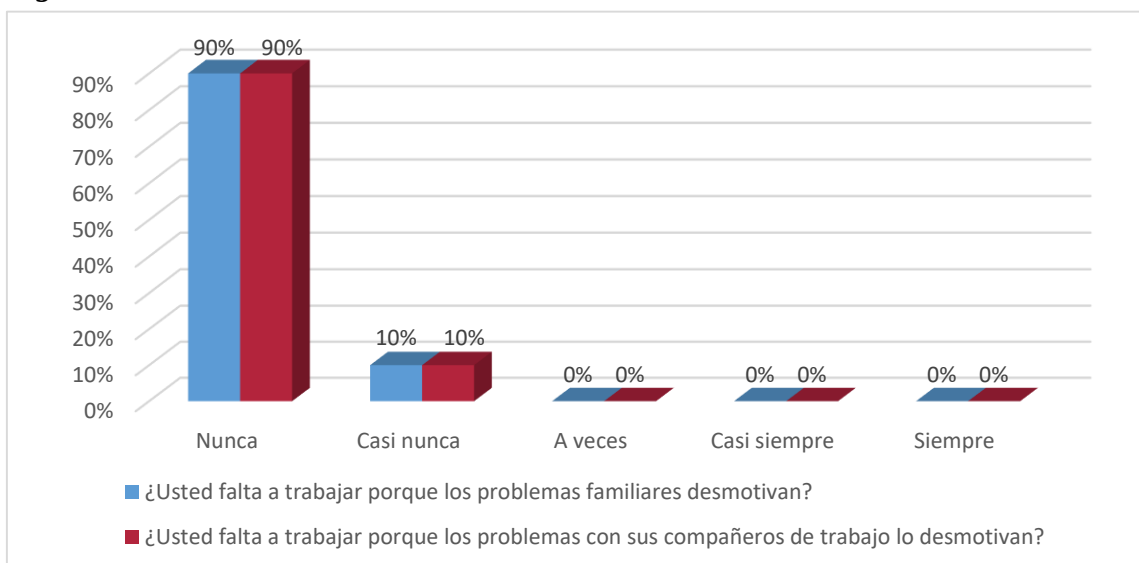
Figura 5.- Supervisión



La figura 6 muestra que los trabajadores no faltan a trabajar, a pesar de que tengan inconvenientes familiares o compañeros no se pierde la motivación y tratan de estar puntuales en su trabajo todos los días cumpliendo con todas sus actividades de la mejor manera.

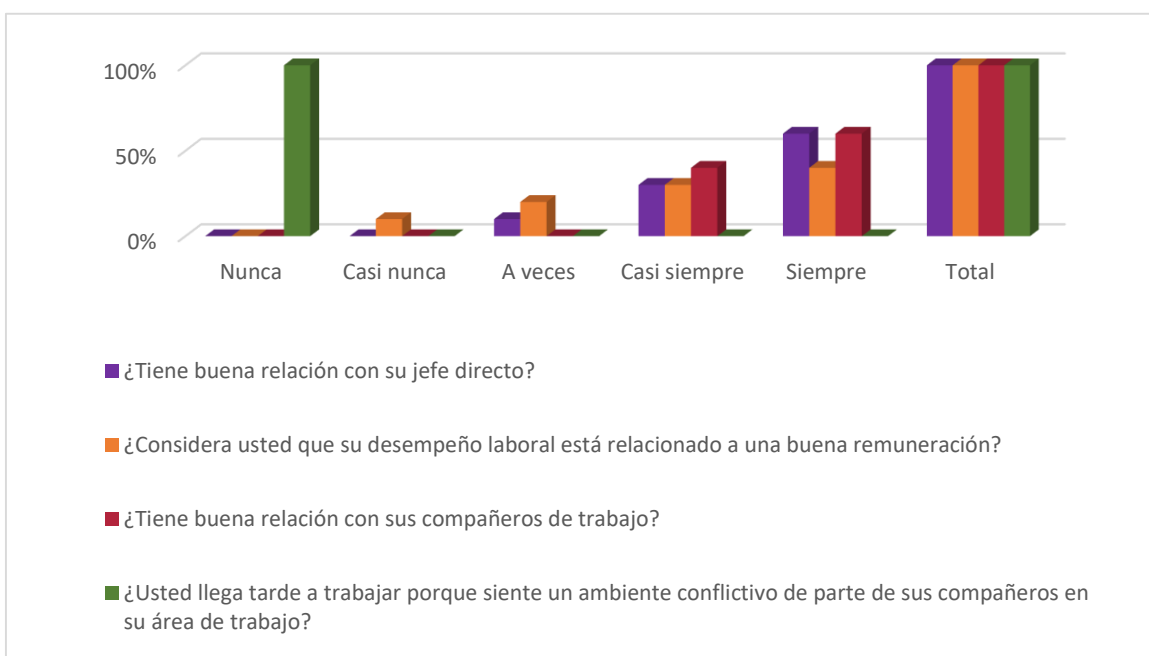
Dimensión eficacia

Figura 6.- Ausentismo



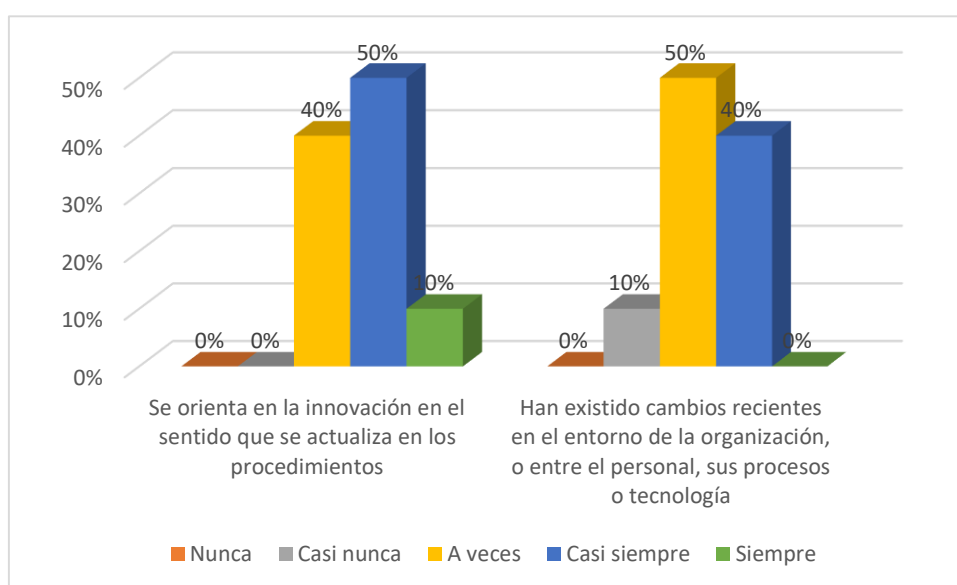
En la Figura 7 se aprecia la relación con el jefe directo y los compañeros de trabajo es buena, lo que permite que los trabajadores puedan desarrollar sus tareas con en un ambiente apropiado sin que afecten su rendimiento. Los trabajadores consideran que la remuneración también es importante para motivar al personal y ayuda a que tengan buena predisposición.

Figura 7. – Clima laboral



En la figura 8 se aprecia que los trabajadores constantemente están adquiriendo nuevos conocimientos que le permitan adaptarse a los nuevos procedimientos o tecnologías que implementa la empresa para afrontar los cambios constantes que sufre su entorno.

Figura 8. – Innovación



CAPITULO 4. DISCUSIÓN

Esta investigación fue desarrollada con la finalidad de analizar el desempeño laboral de los trabajadores del centro médico de especialidades y medicina tropical PUCESE. Para poder fundamentar esta investigación se realizó un cuestionario a todo el personal del centro médico para obtener la información necesaria, el cuestionario se desarrolló en base a dos dimensiones. Dentro de esas dimensiones esta la eficiencia de los trabajadores para desarrollar sus actividades en los tiempos establecidos y de la mejor manera. La otra dimensión es la eficacia del personal para cumplir con las metas planteadas por la organización.

Se pudo obtener como parte de los resultados luego de haber aplicado el instrumento que el desempeño laboral del personal del centro médico de especialidades y medicina tropical PUCESE es alto en eficiencia y eficacia a la hora de desarrollar las tareas en sus puestos de trabajo. Los trabajadores desarrollan las actividades en los tiempos establecidos y cumplen con sus horarios de trabajo a tiempo, constantemente la empresa brinda todas las herramientas necesarias para que el desempeño del personal no se vea afectado y cumpla con las exigencias de la empresa y cuide su bienestar personal.

El resultado que se obtuvo de esta investigación es importante porque se conoció que el personal del centro médico tiene un buen desempeño y la empresa sabe que cuenta con un personal con alto rendimiento en sus tareas.

Milkovich y Boudreau (1994) como se citó en Guzman (2017) refieren que el desempeño laboral va ligado con las características personales de los trabajadores. Entre las características más relevantes están las habilidades, las cualidades y las necesidades de cada persona. La calidad de los resultados en una empresa dependerá también de las habilidades y conocimientos que tiene el trabajador. Esto es similar a los resultados obtenidos del centro médico de especialidades y medicina tropical PUCESE, porque se evidenció que constantemente los trabajadores están capacitándose para actualizar sus conocimientos y mejorar procedimientos en sus áreas de trabajo, por lo tanto se constata que cuentan con un personal altamente calificado que tiene los conocimientos y habilidades necesarias para realizar un buen trabajo.

Los resultados de la investigación de Valentín (2017) fueron que la gestión del talento humano tiene gran incidencia en el desempeño laboral. Los trabajadores indican que los incentivos tienen gran influencia en el desempeño laboral, consideran que el nivel de los incentivos es bajo y el desempeño laboral también lo es. Esto es diferente a los resultados obtenidos en el centro médico porque se pudo constatar que los directivos de la empresa realizan un buen trabajo en la gestión del talento humano, con respecto a los incentivos se evidenció que obtienen una buena remuneración, eso los motiva a comprometerse y realizar un buen trabajo.

Según los resultados obtenidos en la investigación de Pozo (2020) se determinó que hay una alta relación del desempeño laboral con la calidad del servicio que brinda el personal, debido a que la calidad de atención que los empleados puedan brindar a las personas dependerá de diversos factores que afectan ese rendimiento laboral. Esto es semejante a los resultados de la investigación porque debido a que los trabajadores tienen un desempeño alto, la atención que brindan a los pacientes es de calidad.

En la investigación de Quito, Orbe, Ortiz y Matovelle (2020) se obtuvo como resultado que los trabajadores no cuentan con los equipos, insumos y recursos necesarios para llevar a cabo las actividades diarias, por lo que los trabajadores mencionan que los directivos deben dar más prioridad a estos temas. Los resultados que se obtuvieron en la investigación al centro médico son diferentes porque se constató que los trabajadores están satisfechos en su puesto laboral.

Cueva y Díaz (2017) obtuvieron como resultado de su investigación que los trabajadores de la institución de Mibanco están satisfechos y es parte fundamental para que los trabajadores desarrollen sus tareas en óptimas condiciones. Estos resultados coinciden con los obtenidos en el centro médico Pucese, los trabajadores manifiestan que están conformes con la remuneración que obtienen, con el compañerismo y con las supervisiones que se realizan, todas estas variables que reflejan la alta satisfacción que tienen y que ayudan a un buen desempeño de la empresa.

Los resultados obtenidos en la investigación de Angeles (2019) muestran que hay gran relación del estrés con el desempeño de las personas, encontrando que las principales causantes del estrés son la carga laboral, la relación con sus compañeros y el entorno en el

que desarrollan sus actividades. Estos resultados son diferentes a los resultados obtenidos de la investigación en el centro médico Pucese, el personal no está atravesando por situaciones de estrés que impidan el cumplimiento de sus tareas y afecte su desempeño laboral. En los resultados se muestra que existe un porcentaje alto de compañerismo y apoyo a la hora de desempeñar sus obligaciones.

Por otra parte Lemos (2020) obtuvo como resultado de su investigación que los factores que tienen mayor relación con el desempeño laboral son el nivel remunerativo, el tiempo de servicio y el desconocimiento de las metas, objetivos y actividades a realiza. Esto es semejante a los resultados del centro médico porque se evidenció que la remuneración es parte del buen desempeño que tienen los trabajadores y que tienen conocimiento de los procesos y metas que la empresa quiere alcanzar.

Debido a que en la actualidad todas las empresas tuvieron que adaptarse a nuevos métodos de trabajo a causa de la emergencia sanitaria por COVID 19, se sugiere investigar como las empresas pueden mejorar las técnicas de trabajo en la virtualidad y lograr que el personal siga motivado para realizar las tareas con la misma eficiencia que en su puesto de trabajo, todo esto para que el desempeño laboral no se vea afectado y se logren los objetivos planteados desde un principio.

La investigación realizada fue importante porque permitió identificar a los factores más importantes para el desempeño del personal. Al ser una empresa que tiene poco tiempo de haber iniciado sus labores y haberse enfrentado a un escenario donde la mayor parte de los procedimientos eran desconocidos para los trabajadores, el desempeño es alto en cuanto a la eficiencia y eficacia. Esta investigación aporta información valiosa que puede servir como una guía para que los directivos fortalezcan y pongan el debido interés en aquellos puntos débiles que se identificaron.

Se verificó que el desempeño laboral para una empresa es la capacidad de una persona para desarrollar sus actividades con eficiencia y eficacia dentro de los parámetros que establezca la organización. Es por eso que es importante analizar el desempeño laboral de los trabajadores para conocer si se encuentran cómodos con su puesto de trabajo y están yendo por el camino correcto para obtener buenos resultados y lograr las metas de la empresa.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

En el centro médico de especialidades y medicina tropical PUCESE los trabajadores tienen predisposición y ganas de realizar un buen trabajo para obtener resultados favorables tanto para la organización y para su desarrollo profesional. Los trabajadores son eficientes y eficaces al realiza las actividades que les toca desempeñar en su puesto de trabajo.

- Dentro de los factores que mayor incidencia tienen en el desempeño laboral de los trabajadores esta la poca participación en los manuales de procedimientos ya que según los resultados en pocas ocasiones forman parte o aportan con ideas para su desarrollo. Otro de los factores que inciden en el desempeño de manera positiva es el buen clima laboral dentro de la empresa, porque los trabajadores constantemente se apoyan en las actividades en el área de trabajo, compartiendo información que ayude al crecimiento de todos.
- El personal del centro médico de especialidades y medicina tropical PUCESE aplica sus habilidades y conocimientos a la hora de realizar sus tareas para que el trabajo terminado sea entregado con la mejor calidad y cuidando cada uno de los detalles. Se cumplen con los objetivos que la empresa estableció desde un principio y en el tiempo determinado. El trabajo en equipo se desarrolla satisfactoriamente, dentro de la empresa se maneja un ambiente laboral apropiado y a la hora de interactuar en equipos todos están predispuestos a colaborar.
- Los puntos focales por fortalecer dentro de la organización son la participación de los trabajadores para desarrollar manuales de procedimientos en cada una de las áreas de trabajo. Tratar de que luego de una supervisión de las actividades que se desarrollan en la empresa los trabajadores conozcan los resultados obtenidos, que permita mejorar las debilidades encontradas.

Recomendaciones

A las autoridades del centro médico de especialidades y medicina tropical PUCESE realizar constantemente seguimientos a los trabajadores porque se encuentran expuestos a un entorno cambiante y por tal motivo se debe conocer cómo se sienten los trabajadores.

- Incentivar a los trabajadores del centro médico para que formen parte de la elaboración de procesos administrativos dentro de su área, esto permitirá fortalecer el trabajo en equipo y que todos sean partícipes de los buenos resultados de la empresa. Para incentivarlos se puede utilizar estrategias de reconocimiento de resultados, brindar talleres de formación adicional para que adquieran nuevos conocimientos, crear espacios donde los trabajadores puedan tener un tiempo de descanso o mediante actividades recreativas que permitan aprender y adquirir nuevas experiencias.
- A los directivos se les sugiere que luego de una supervisión de las actividades, también se tome como parte del proceso de supervisión retroalimentar a los trabajadores sobre los puntos débiles o se realice el debido reconocimiento por el buen trabajo realizado. Esto ayudaría como parte de la motivación de los trabajadores por obtener un buen desempeño.
- Implementar estrategias de motivación para los empleados, como talleres de motivación y autoconocimiento, de manera que no solo puedan distraerse de las ocupaciones diarias, sino que además puedan conocerse a sí mismos y también adquirir nuevos conocimientos de forma práctica que despierte el interés por nutrirse de nuevas técnicas que le servirán para desarrollarse en su puesto de trabajo de mejor manera y brindar un buen servicio a la comunidad esmeraldeña.

REFERENCIAS

- Angeles, E. (2019). Estrés y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud de Chiquián, Bolognesi (tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Chimbote, Perú.
- Campos, P; Gutiérrez, H y Matzumura, J (2019). Rotación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería en un instituto especializado. Revista Cuidarte. Recuperado de <https://revistas.udes.edu.co/cuidarte/article/view/626/1092>
- Chiavenato, I. (2007). Evaluación del desempeño humano. Recuperado de http://metabase.uaem.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/2064/414_01.pdf?sequence=1
- Código de trabajo (2012). Obligaciones del empleador y trabajador. Ecuador
- Constitución de la República del Ecuador (2021). Derechos del trabajador. Ecuador
- Corral, F (2007). Evaluación del desempeño. EOI-América. Recuperado de <http://biblioteca.esucomex.cl/RCA/Evaluaci%C3%B3n%20del%20desempe%C3%B1o.pdf>
- Cueva, K y Diaz, M (2017). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco, 2017 (tesis de pregrado). Universidad Peruana U
- Guzman, B (2017). Desempeño laboral y dimensiones de personalidad en los trabajadores de la municipalidad provincial del Santa, Chimbote, 2017 (tesis de pregrado). Universidad San Pedro, Chimbote, Perú.
- Hernández, S (2014). Metodología de la investigación. Recuperado de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Iturralde, J. (2011). La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito OSCUS LTDA de la ciudad de Ambato en el año 2010 (tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.

- Lemos, J (2020). Factores que intervienen en el alto desempeño laboral del servidor público administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva (tesis de pregrado). Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo María, Perú.
- Medina, S (2017). Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017 (tesis de posgrado). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Montejo, A (2009). Evaluación del desempeño laboral. Academia. Recuperado de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/38543984/50-51-2-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1635140967&Signature=ARm7de1yIVssu~T06ZvvT3slEm5maLPJ4WfTuwwR0pRExybukYRI3jfHwMYwL~mA25Ahj7nK3wTBJPP3Nn~vME3Oglosn7nu6oFibrg7mDRQkhPLrL~vIE0FQxBe0TAUusbB0fMg75ppJ9u49Wx0YDSmUxxd7T94fB32lMD73wrKBDQPjjool2gx5f3oy74IpNzUXx3NYET~ZSvCQla9U1TH46lbX95mocCFkL4e6bhUgVJkn5iio5YduR704s79BgwDtdD7Zluin7q~3Q9FMQr2c6Ua7j04kkc0uUG8M-eiOQnixzFfBnRLNKQTX6YPQGLZIX7GtYG8nOvvNOQvBA_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA
- Popo, F. (2015). Evaluación de desempeño: oportunidad o amenaza (tesis de pregrado). Universidad ICESI, Santiago de Cali.
- Pozo, L. (2020). Desempeño laboral del personal de salud y calidad de atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, Ecuador, 2020 (tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Piura, Perú.
- Plan Nacional para el Buen Vivir (2017-2021). Derechos del trabajador. Ecuador
- Quito, D; Orbe, M; Ortiz, R y Matovelle, M (2020). Desempeño laboral del capital humano en las Universidades de la Ciudad de Cuenca. Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA. Recuperado de <https://fundacionkoinonia.com.ve/ojs/index.php/revistakoinonia/article/view/894/pdf>

- Ramírez, D. (2006, 4 de octubre-diciembre). La importancia de la evaluación del desempeño en la Gerencia de la Ciencia. Redalyc. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181517920002.pdf>
- Remírez, Y. (2019). Evaluación del desempeño: tendencias actuales. Scielo. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02552019000200159
- Rodríguez, I (2017). Evaluación del desempeño (tesis de maestría). ICADE Business School.
- Valentín, H. (2017). Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal de la Red de salud Huaylas Sur, 2016 (tesis de pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú.
- Vallejo, L. M. (2016). Gestión del talento humano. Recuperado de <http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-222134-gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano-comprimido.pdf>
- Vilcaguano, D. (2011). Diseño de un modelo de gestión de talento humano para la florícola “Decoflor” s.a. de la provincia de Cotopaxi. Extraído de: <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1264/1/T-UTC-1307.pdf>
- Zans, A. (2017). Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN-Managua en el periodo 2016 (tesis de maestría). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, Matagalpa, Nicaragua.

ANEXOS

CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN COLABORADORES DEL CENTRO MÉDICO DE ESPECIALIDADES Y MEDICINA TROPICAL PUCESE

A continuación se les presenta una serie de preguntas dirigidas a conocer aspectos relacionados con su trabajo y la institución donde usted labora. Agradezco leer cada una de las alternativas sobre el desempeño laboral y responder de manera sincera. La información brindada será utilizada únicamente para fines académicos y servirá de apoyo para la realización de la investigación sobre desempeño laboral de los trabajadores del centro médico PUCESE.

Se garantiza la confidencialidad de los datos aquí reportados.

Se agradece su colaboración.

DATOS GENERALES	
1.- Edad	2.- Genero
a. 20 – 30 b. 31 – 40 c. 41 – 50 d. 51 – 60 e. 61 a más	a. Masculino b. Femenino c. LGBT

Instrucciones: Este cuestionario incluye 19 preguntas para responder elija una sola respuesta para cada pregunta. Debe responder todas las preguntas.

ITEMS	0. Nunca	1. Casi nunca	2. A veces	3. Casi siempre	4. Siempre
DIMENSIÓN EFICIENCIA					
1.- ¿Usted participa en la elaboración y actualización del manual de procedimientos?					
2.- ¿Realiza adecuadamente referencias según mapa de flujos establecidos por el centro médico?					

3.- ¿Participa en los programas de salud y estrategias sanitarias asignadas al servicio?					
4.- ¿Es usted responsable en sus actividades aunque tenga problemas familiares?					
5.- ¿Asiste puntualmente?					
6.- ¿El personal de salud trabaja bajo una presión adecuada para lograr los objetivos, demostrando así su responsabilidad?					
7.- ¿En su área es apoyado por sus compañeros de trabajo en relación a sus funciones?					
8.- ¿El compañerismo que existe entre el personal de salud hace más sencillo alcanzar objetivos propuestos por el centro médico?					
9.- ¿Cree usted que existe un buen clima laboral?					
10.- ¿Es supervisado usted en su puesto de trabajo?					
11.- ¿Después de una supervisión a usted le notifican sobre su fortaleza y debilidad percibida en su desempeño laboral?					
* ¿Existe una duplicidad innecesaria de esfuerzos donde intervengan muchas personas con el objetivo de supervisar la efectividad de los mismos controles?					
12.- ¿Cree usted que una supervisión constante por parte de su jefe directo contribuiría a mejorar su desempeño?					
DIMENSION EFICACIA	0. Nunca	1. Casi nunca	2. A veces	3. Casi siempre	4. Siempre
13.- ¿Usted falta a trabajar porque los problemas familiares desmotivan?					
14.- ¿Tiene buena relación con su jefe directo?					
15.- ¿Considera usted que su desempeño laboral está relacionado a una buena remuneración?					

16.- ¿Usted falta a trabajar porque los problemas con sus compañeros de trabajo lo desmotivan?					
17.- ¿Tiene buena relación con sus compañeros de trabajo?					
18.- ¿Usted llega tarde a trabajar porque siente un ambiente conflictivo de parte de sus compañeros en su área de trabajo?					
19.- ¿Se orienta en la innovación en el sentido que se actualiza en los procedimientos?					
*¿Han existido cambios recientes en el entorno de la organización, o entre el personal, sus procesos o tecnología?					