UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

DIAGNÓSTICO DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UN CENTRO MÉDICO PARTICULAR

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO PROFESIONAL DE BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN

Autora:

Linares Correa Mayra Sofia

Asesora:
Dra. Ramos Farroñan Emma Verónica

Línea de Investigación:
Talento Humano y Comportamiento Organizacional

Pimentel - Perú
2018

DIAGNÓSTICO DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UN CENTRO MEDICO PARTICULAR

DIAGNOSIS OF THE LABOR PERFORMANCE OF COLLABORATORS OF A PARTICULAR MEDICAL CENTER

Linares Correa, Mayra Sofia[1]

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo diagnosticar el desempeño laboral de los colaboradores de un centro médico particular; debido a la importancia que tiene hoy en dia el recurso humano paralas empresas en el camino a ser competitiva y marcar su posición en el mercado. Para este estudio se aplico una metodologia de tipo descriptivo correlacional con un diseño no experimental transversal, bajo un enfoque cuantitativo y cuya población estuvo conformada por la totalidad de los colaboradores, siendo un total de 20 personas. El resultado del instrumento aplicado a los trabajadores del centro medico, muestra en la Tabla 03 que el 75% de los colaboradores refieren que el nivel de desempeño laboral es muy beno y un 25% de ellos consideran que es bueno, lo cual indica que el desempeño obtenido es muy bueno en relacion al desarrollo de las labores por parte de los colaboradores para el cumplimento de los objetivos propuestos por la empresa. De este modo, se concluyó que es necesario proponer un plan de motivación que ayude a mejorar o reforzar la estimulación de los trabajadores para lograr obtener los resultados esperados. De acuerdo a ello, se propone desarrollar tres estrategias denominadas: Incentivos, Formación y Participación, estrategias que van a influir de manera positiva en la motivación del empleado hacia el trabajo desarrollado.

Palabras Claves: *Motivacion, Desempeño laboral*

Abstract

*The present investigation aims to diagnose the work performance of the collaborators of a particular medical center; due to the importance that today has the human resource for companies on the way to be competitive and mark their position in the market. For this study, a methodology of correlational descriptive type was applied with a transversal non-experimental design, under a quantitative approach and whose population was made up of all the collaborators, with a total of 20 people. The result of the instrument applied to the workers of the medical center, shows in Table 03 that 75% of the employees report that the level of work performance is very good and 25% of them consider it to be good, which indicates that the The obtained performance is very good in relation to the development of the tasks by the collaborators for the fulfillment of the objectives proposed by the company. In this way, it was concluded that it is necessary to propose a motivation plan that helps to improve or reinforce the stimulation of workers to achieve the expected results. Accordingly, it is proposed to develop three strategies called: Incentives, Training and Participation, strategies that will positively influence the employee's motivation towards the work developed.***

Key Words: Motivation, Work performance

---

[1] Adscrita a la Escuela Academico Profesional de Administración Pregrado, Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú, email: lcorream@crece.uss.edu.pe

1. INTRODUCCIÓN

Desarrollar acciones y/o tecnicas que incentiven al colaborador a ejecutar con mayor eficiencia su labor, viene resultando imprescindible para las organizaciones y para los objetivos que desea alcanzar. Córdoba (2017) argumenta que las organizaciones llegan a conseguir los resultados esperados si asocian el trabajo que desarrollan sus trabajadores con lo planeado anticipadamente; por lo que debe gestionar diversas actividades que fomenten el desempeño optimo de sus funciones. El mantener una estrategia bien planteada proporciona a las organizaciones estar preparados para cualquier eventualidad e ir capacitando a su personal para alcanzar los resultados esperados, asociando a esto, la disponibilidad de todos los recursos adicionales como un todo para formentar un ambiente de trabajo que contribuya a obtener un desempeño laboral eficiente.

Ara (2016) afirma que un colaborador motivado siempre producirá buenos resultados, aduciendo que la motivación es la clave para que una organización alcance el éxito y que, mientras más animados y satisfechos se sientas sus colaboradores, mayor sera su rendimiento, sumado tambien a que se logra un mayor compromiso por su trabajo y por la institucion. La motivación produce energía en el trabajador y predisposición para desempeñar su trabajo de la mejor manera. De este modo, la eficiencia será lo que prime en los resultados que se alcancen y si se crea un equipo de trabajo estos resultados serán mucho mejores, lo que se reflejará en la actitud que tengan los trabajadores para posteriores tareas que se encomienden. Como formulación del problema se ha planteado ¿De qué manera la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de un centro médico particular? Asimismo, el presente artículo se justifica en que el trabajo se ha desarrollado para diagnosticar el desempeño laboral de los colaboradores de un centro médico particular, con la finalidad de proponer estrategias de motivación que permitan a la empresa conseguir y mantener un desempeño laboral eficiente de sus colaboradores.

Enríquez (2014), en Estado de Nuevo León en México, en su trabajo de investigación Motivación y Desempeño Laboral en los trabajadores del Instituto de la Visión en México, el autor se propuso como objeto principal determinar el valor de la motivación y el nivel de desempeño de los empleados del Instituto, teniendo como población para su investigación un total de 164 empleados. De la indagación realizada y los resultados obtenidos, se logró determinar que la motivación laboral de los colaboradores es buena e influye de la misma manera en el desempeño obtenido, lo cual quiere decir que la empresa viene utilizando diversas formas de estimulación exitosas que contribuyen a fomentar un mejor desempeño en las tareas que se realizan diariamente. Demostrándose de esta forma que a mayor estimulación brindada al trabajador de cualquier forma, mejor y mayor desempeño laboral se obtendrá para los fines comunes que se persiguen. Es así, como la presente investigación busca establecer cómo influye la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores para alcanzar los objetivos propuestas por la organización.

Chirito y Raymundo (2014), en Huacho – Perú en su investigación denominada Motivación y su relevancia en el desempeño laboral del Banco Interbank, busca comprobar la importancia que tiene la motivación en el desempeño laboral que presentan los trabajadores del Banco lnterbank, tomándose como población a 43 empleados. La investigación alcanzó la conclusión de que dentro de una organización manejar adecuadamente ciertos aspectos como políticas adecuadas, desarrollo de habilidades, buen ambiente laboral, remuneraciones justas y una fluida comunicación, darán como resultado un excelente desempeño laboral por parte de los empleados, dando lugar a mantener un trabajo eficiente y equilibrado. Las estrategias de motivación manejadas de manera acertada son esencialmente indispensables para una

excelente gestión dentro de una organización. El personal motivado generará buenos y mejores resultados y por ende convertirá a la empresa en la más competitiva y sobresaliente del medio.

2. MATERIAL Y MÉTODOS

El tipo de investigación es Correlacional: (Hernández 2010) este tipo de investigaciones correlacionales son las que pretenden conocer la influencia o el grado de asociación existente entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto particular. Es decir, intenta predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de individuos en una variable, a partir del valor que tienen en la variable. Descriptivo: porque intenta diagnosticar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa en estudio, teniendo en cuenta la motivación en relación a las acciones que vienen ejecutando en cuanto a su trabajo. El diseño es No Experimental-Transversal, debido a que las variables en la investigación serán observadas en su condición natural para luego ser analizadas, y con los resultados obtenidos, proponer un programa motivacional para mejorar el desempeño laboral en los colaboradores. No experimental: Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) es el estudio que se realiza mediante la observación sin tener que alterar las situaciones existentes. Transversal: Hernández et al. (2014) porque las informaciones para el estudio serán recopiladas en un solo momento. El método que se utilizó fue el inductivo según los autores Hernández, Zapata y Mendoza (2013) indican que es el método por el cual los investigadores en el campo de acción parten de hechos específicos para llegar a obtener una conclusión general. Asimismo, el estudio considera importante utilizar el enfoque cuantitativo, debido a que se usará la recolección y el análisis de los datos obtenidos para responder las interrogantes de la investigación para luego poder probar la hipótesis planteada. Recurriendo para ello al análisis estadístico. La población estuvo conformada por la totalidad de colaboradores de la empresa, siendo un total de 20 personas.

3. RESULTADOS

A continuación, se muestra los resultados encontrados en la presente investigación:

Tabla 01

Análisis del Nivel de Desempeño Laboral de los colaboradores del centro médico particular

Desempeño Laboral	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Malo	0	0.0	0.0	0.0
Malo	0	0.0	0.0	0.0
Regular	0	0.0	0.0	0.0
Bueno	5	25.0	25.0	25.0
Muy Bueno	15	75.0	75.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

Fuente. Cuestionario de desempeño laboral aplicado a los colaboradores del centro médico particular 2018.

De los resultados obtenidos, se determinó que el 75% de los colaboradores refieren que el nivel de desempeño laboral es Muy Bueno y un 25% de ellos consideran que es Bueno, siendo un desempeño óptimo para el cumplimiento de los objetivos que persigue la organización.

Análisis de Desempeño Laboral según la dimensión eficiencia de los colaboradores del centro médico particular

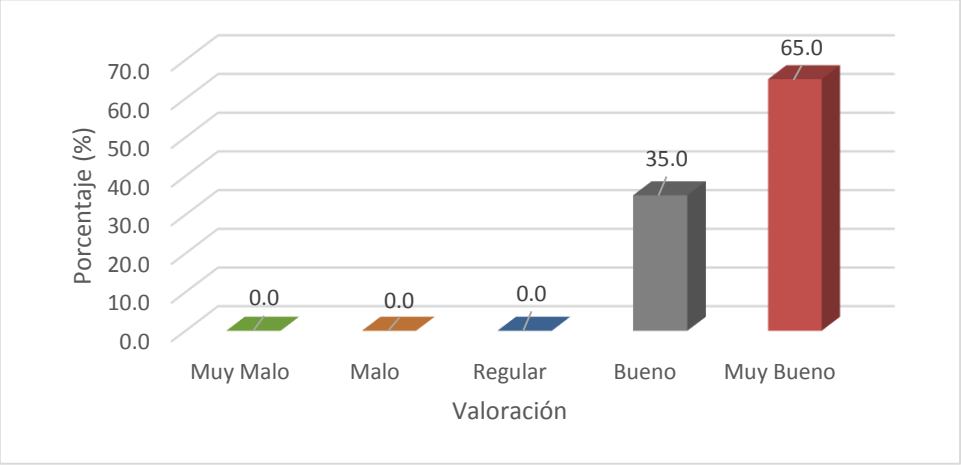

Figura 1. Del total de colaboradores encuestados, el 65% consideran muy buena la eficiencia en el desarrollo de sus labores, mientras que el 35% de ellos la consideran como buena.

Fuente. Cuestionario de desempeño laboral aplicado a los colaboradores del centro médico particular 2018.

Tabla 02

Análisis de Desempeño Laboral según la dimensión eficacia de los colaboradores del centro médico particular

Dimensión Eficacia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Malo	0	0.0	0.0	0.0
Malo	0	0.0	0.0	0.0
Regular	0	0.0	0.0	0.0
Bueno	6	30.0	30.0	30.0
Muy Bueno	14	70.0	70.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

Fuente. Cuestionario de desempeño laboral aplicado a los colaboradores del centro médico particular 2018.

Se puede determinar después de la obtención de los resultados que, del total de colaboradores encuestados, el 70% consideran muy buena la eficacia en el desarrollo de sus labores, mientras que el 30% de ellos la consideran como buena.

Análisis de Desempeño Laboral según la dimensión clima organizacional de los colaboradores del centro médico particular

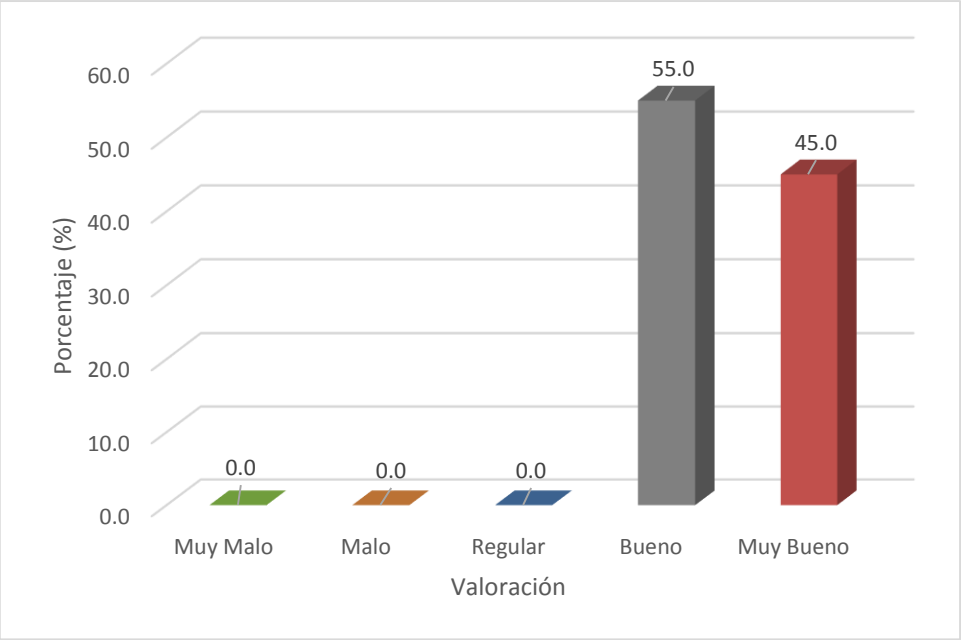

Figura 2. El 55% de colaboradores encuestados, consideran como bueno el clima organizacional existente en la empresa, mientras que el 45% tiene la apreciación que es muy bueno.

Fuente. Cuestionario de desempeño laboral aplicado a los colaboradores del centro médico particular 2018.

Distribución de la población según la satisfacción con el trabajo percibida por los colaboradores del centro médico particular

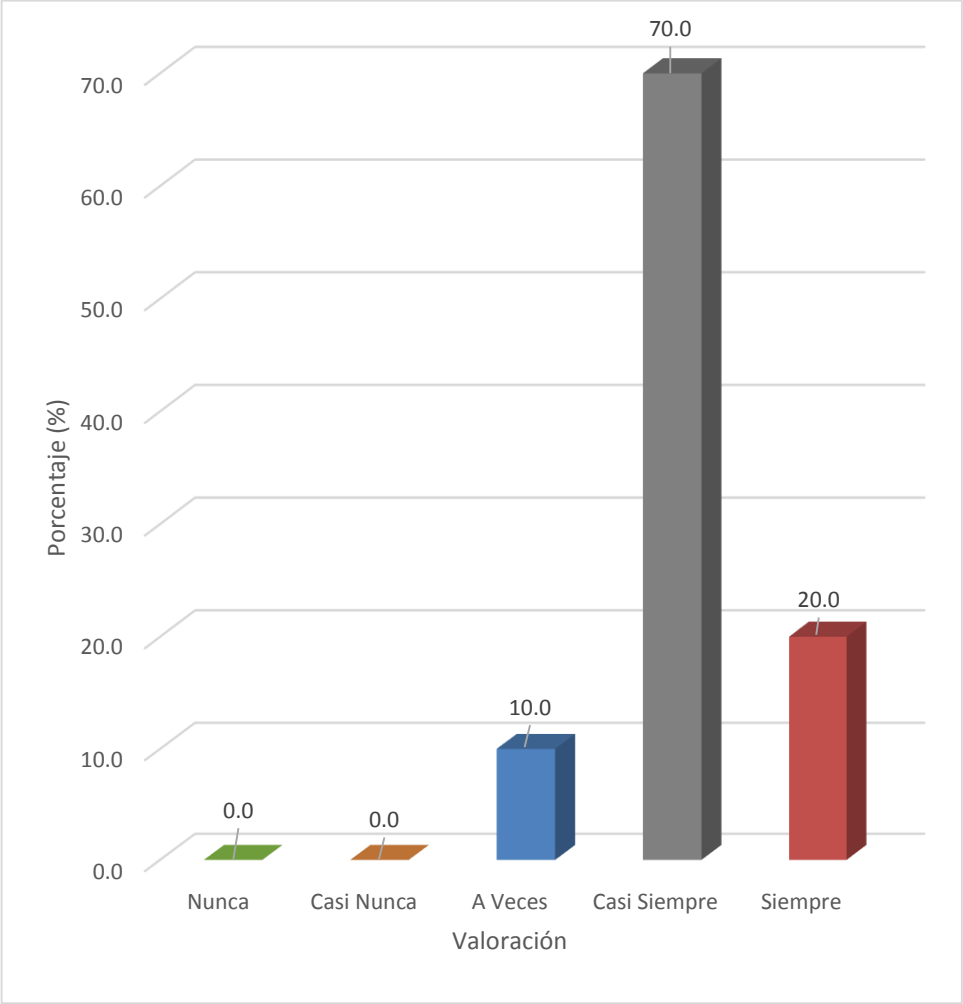

Figura 3. El 70% de las personas encuestadas refiere que casi siempre se sienten satisfechos con el trabajo que realizan, un 20% considera que siempre les llena de satisfacción el trabajo que desempeñan y un 10% menciona que a veces les produce satisfacción.

Fuente. Cuestionario de desempeño laboral aplicado a los colaboradores del centro médico particular 2018

4. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos encontrados nos permiten valorar la importancia del desempeño laboral de los colaboradores de una organización con relación a su trabajo.

Los resultados obtenidos en la Tabla 1, es el nivel de desempeño laboral actual de los colaboradores del centro médico particular, lo cual muestra que de los encuestados el 75% de los colaboradores refieren que el nivel de desempeño laboral es muy bueno y un 25% de ellos consideran que es bueno. Esto se justifica en que los trabajadores tienen una buena motivación para realizar su trabajo de la mejor manera posible y conseguir los resultados deseados. Esto también se refleja en lo encontrado por Enríquez (2014) en Estado de Nuevo León en México, donde el análisis de los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a la muestra, establecieron que la motivación laboral tiene mucha importancia en el desempeño laboral de los colaboradores y para el nivel de desempeño laboral los empleados fueron ubicados entre muy bueno y excelente. De esta manera, entre mayor se logre conservar a un trabajador motivado, mejor será el desempeño que se obtenga. Asimismo, se logró determinar que no existe una concordancia demostrativa entre el nivel de motivación de los empleados y el tiempo de servicio a la institución; lo cual deja claro que no es necesario tener muchos o pocos años trabajando en una empresa para estar motivado. Esto se sostiene en lo dicho por Chiavenato (2009), el cual manifiesta que el desempeño de una empresa depende de varios factores: estrategia, tecnología, diseño, cultura organizacional y talento humano. El recurso humano es el dinamismo que motiva y distingue a una organización de otras y es preciso que ese talento humano tenga conocimientos, destrezas y competencias firmes. Asimismo, para que pueda forjar resultados, debe estar inmerso en un ambiente de trabajo asentado en un diseño organizacional propicio y en una cultura participativa y democrática.

Del mismo modo, los factores más importantes para el desempeño laboral son las dimensiones de eficiencia y clima organizacional, donde se puede observar que los resultados tienden más a bueno y muy bueno, indicadores que reflejan lo imprescindible que es gestionar estos dos factores. En cuanto a la eficiencia se muestra que del total de colaboradores encuestados, el 65% consideran muy buena la eficiencia en el desarrollo de sus labores, mientras que el 35% de ellos la consideran como buena y en la Figura 2 del análisis de desempeño laboral según la dimensión clima organizacional, los resultado arrojaron que el 55% de colaboradores encuestados, consideran como bueno el clima organizacional existente en la empresa, mientras que el 45% tiene la apreciación que es muy bueno. Este resultado coincide con lo dicho por Murga y Mostacero (2016), en Trujillo – Perú, en su investigación llamada Clima Organizacional y Desempeño Laboral en Distribuidora Perufarma, La Libertad en el 2016, en lo que el autor tuvo como objetivo general, determinar cómo predomina el clima organizacional en el desempeño laboral de los empleados de la organización. La población estuvo conformada por un total de 31 trabajadores. Las conclusiones alcanzadas revelan que existe una significancia muy importante en relación al clima laboral y el desempeño que muestran los trabajadores. Se destacó el clima favorable con un 64.5% y el desempeño laboral se destacó como bueno con un 51.6%. Asimismo, coincide con la teoría de Amaru (2009), el cual describe que el clima organizacional es el fruto de los sentimientos de las personas dentro de una empresa y de las relaciones que mantenga con los compañeros de trabajo. Es como se sienten las personas

respecto a la empresa, sus directivos y todo lo que los rodea. Las percepciones y los sentimientos con respecto a la realidad justa de la organización pueden clasificarse en tres categorías: satisfacción, insatisfacción o indiferencia. Todos los factores que pueda manejar una empresa afectan las apreciaciones y los sentimientos, desde la ubicación física hasta los objetivos planteados, pasando por la retribución económica, condiciones de trabajo, limpieza y seguridad, incentivos laborales, beneficios e interrelación con los compañeros. Todos estos factores influyen en la forma como un trabajador percibe a la organización donde labora, siendo estos los que definen las actitudes y aptitudes de cada uno de ellos frente a su contribución diaria.

En cuanto a la investigación realizada se hace necesario proponer un plan de motivación que ayude a mejorar o reforzar la estimulación de los clientes internos para lograr obtener los resultados más óptimos para la empresa. En este sentido, se propone desarrollar tres estrategias: Incentivos, Formación y Participación, las cuales van a influir de manera positiva en la motivación del trabajador hacia las tareas que realice, con la finalidad de obtener un cambio de actitud que admita lograr los objetivos propuestos por la organización. Esto se refleja en lo expuesto por Amaru (2009) el cual menciona que las practicas o acciones motivacionales comprenden todos los tipos de estímulos y recompensas que las empresas ofrecen a los empleados con la finalidad de conseguir el desempeño que haga posible la realización de sus objetivos.

5. CONCLUSIONES

Se concluye que el nivel de desempeño laboral actual de los colaboradores del centro médico particular es muy bueno, lo cual se refleja en los resultados obtenidos que de los encuestados el 75% de los colaboradores refieren que el nivel de desempeño laboral es muy bueno y un 25% de ellos consideran que es bueno, siendo un desempeño óptimo para el cumplimiento de los objetivos que persigue la organización. De esta manera se infiere que un trabajador motivado siempre producirá buenos resultados y siempre mostrará predisposición para desarrollar cualquier actividad que contribuya al bienestar y crecimiento de la organización, con miras no solo a aportar a la empresa donde trabaja, si no para su crecimiento personal y profesional.

Se determinó que los factores más importantes para el desempeño laboral son las dimensiones de eficiencia y clima organizacional, donde se puede observar que los resultados tienden más a bueno y muy bueno, indicadores que reflejan lo imprescindible que es gestionar estos dos factores. En cuanto a la eficiencia se muestra que del total de colaboradores encuestados, el 65% consideran muy buena la eficiencia en el desarrollo de sus labores, mientras que el 35% de ellos la consideran como buena y en la Figura 2 del análisis de desempeño laboral según la dimensión clima organizacional, los resultado arrojaron que el 55% de colaboradores encuestados, consideran como bueno el clima organizacional existente en la empresa, mientras que el 45% tiene la apreciación que es muy bueno. Esto muestra que el desempeño laboral requiere de acciones estratégicas para ser óptimo y lograr que la empresa sea competitiva.

Respecto al plan de motivación para mejorar la estimulación de los clientes internos para lograr obtener los resultados más óptimos para la empresa, se propuso desarrollar tres estrategias, las cuales están enmarcadas en acciones de Incentivos, Formación y Participación, lo cual influirá de manera positiva en la motivación del trabajador hacia las tareas que realiza diariamente, con la finalidad de obtener un cambio de actitud que permita conseguir los objetivos propuestos y que sobre todo logre convertir a la organización en la más sobresaliente entre sus similares.

6. REFERENCIAS

Córdoba, C. (2017). Claves de la Gestión del Desempeño: Liderazgo, competencias y resultados. Desde http://www.cicap.ucr.ac.cr/web/claves-gestion-desempeno-liderazgo-competencias-resultados/

Ara, I. (2016). *La motivación: clave para alcanzar el éxito empresarial.* Desde https://redbooth.com/hub/es/la-motivacion-clave-para-alcanzar-el-exito-empresarial/

Enríquez, P (2014). Motivación y Desempeño Laboral en los trabajadores del Instituto de la Visión en México. (Tesis de pos grado). Universidad de Montemorelos Estado de Nuevo León – México. Recuperado desde http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/381/TESIS%20FINAL%20paty%20definitiva.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chirito & Raymundo (2014). La Motivación y su Incidencia en el Desempeño Laboral del - Banco Interbank, Huacho (tesis de grado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho – Perú. Recuperado desde http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/332/TFCE_TCE23.pdf?sequence=1

Murga, L. y Mostacero Gutiérrez, E. (2016). Clima Organizacional y Desempeño Laboral en Distribuidora Perufarma, La Libertad – 2016 (Tesis de pre grado). Universidad Privada del Norte. Trujillo – Perú.

Chiavenato, I. (2009). Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. (Segunda Edición). México: Editorial McGraw-Hill/INTERAMERICANA EDITORES, S.A.

Amarus, A. (2009). Fundamentos de Administración. Teoría general y proceso administrativo. (Primera Edición). México: Editorial Pearson Educación.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación científica. (6ta edición). México: Editorial McGraw Hill.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). Metodología de la investigación científica. (5ta edición). México: Editorial McGraw Hill/ / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

Hernández, R., Zapata, N. y Mendoza, C. (2013). Metodología de la investigación para bachillerato. Enfoque por competencias. México: McGraw Hill.

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR: Autor [X] [ ] Autores

LINARES CORREA MAYRA SOFIA

Apellidos y nombres

72160922	2152803200	Presencial
DNI N°	Código N°	Modalidad de estudio

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Proyecto de investigación [ ] Informe de investigación [X]

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del proyecto e informe de investigación titulado

DIAGNOSTICO DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UN CENTRO MEDICO PARTICULAR

La misma que presento para optar el grado de:

Bachiller en Administración

2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinara la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.

Linares Correa Mayra Sofia

DNI N° 72160922

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FORMATO Nº T1-CI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)

(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 27 de Marzo del 2018

Señores
Centro de Información
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

La suscrita:

LINARES CORREA MAYRA SOFIA, con DNI: 72160922

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado:

DIAGNOSTICO DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UN CENTRO MEDICO PARTICULAR, presentado y aprobado en el año 2018 como requisito para optar el título de Bachiller, de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Escuela Académico Profesional de Administración por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Centro de Información de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

• Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en la página Web del Centro de Información, así como de las redes de información del país y del exterior.
• Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
LINARES CORREA MAYRA SOFIA	72160922	