




Factores individuales e institucionales que determinan el desempeño laboral

Individual and institutional factors that determine job performance

Jorge Romain Tenorio Carranza^{1,2}  ; Luz Guísela Bustamante López¹  ; Adelinda Gonzales Abanto³ 

RESUMEN

Existen múltiples factores de carácter personal organizacional y laboral que determinan el desempeño laboral de los profesionales de la salud. En ese contexto, el objetivo de la investigación fue determinar los factores individuales e institucionales que determinan el desempeño laboral de los trabajadores del Servicio de Consultorio Externo de un nosocomio. El estudio fue de tipo cuantitativo, descriptivo correlacional y de corte transversal, se consideró una muestra de 57 trabajadores. El instrumento usado fue un cuestionario semiestructurado con preguntas abiertas y cerradas que permitieron identificar los factores individuales e institucionales de los trabajadores. Los factores individuales e institucionales que determinaron el desempeño laboral de los trabajadores del Servicio de Consultorio Externo del nosocomio estudiado fueron el sexo, estado civil y reconocimiento e incentivo.

Palabras clave: edad, sexo, estado civil, condición laboral, reconocimiento

ABSTRACT

There are multiple factors of a personal, organizational and work nature that determine the work performance of health professionals. In this context, the objective of the research was to determine the individual and institutional factors that determine the work performance of the workers of the Outpatient Service of a hospital. The study was quantitative, descriptive, correlational and cross-sectional, it considered a sample of 57 workers. The instrument used was a semi-structured questionnaire with open and closed questions that allowed identifying the individual and institutional factors of the workers. The individual and institutional factors that determined the work performance of the workers of the Outpatient Service of the studied hospital were sex, marital status, and recognition and incentive.

Keywords: age, sex, marital status, employment status, recognition

INTRODUCCIÓN

El desempeño laboral es la forma en que los empleados realizan su trabajo para la consecución de objetivos, es por ello que el esfuerzo humano resulta vital para el funcionamiento de cualquier organización; si el elemento humano está dispuesto a

proporcionar ese esfuerzo, la organización marchará, en caso contrario se detendrá. Se define como desempeño laboral al rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador cuando realiza sus funciones y tareas principales que exige su cargo, permitiendo demostrar su idoneidad (EcuRed contributors, 2019). Existen

¹ Universidad Nacional Autónoma de Chota. Jr. José Osorio N° 418, Chota.

² Autor por correspondencia [e-mail: jrtenorio@unach.edu.pe]

³ Hospital José Hernán Soto Cadenillas. Jr. Ezequiel Montoya N° 718, Chota.

diferentes estudios que relacionan el desempeño laboral, con la capacitación permanente, como el de Soria (2014) quien manifiesta que, el 25% con buen desempeño tiene estudios de maestría o doctorado, un 83.3 y 100% con desempeño bueno poseen estudios de segunda especialización y de especialidad en el área.

Asimismo, en el estudio de Quispe (2016) se concluyó que, el 31.3% tenía motivación de nivel medio por el logro, 30.1% por reconocimiento, 48.2% trabajo en sí, en igual proporción crecimiento y ascenso tienen desempeño laboral regular, así mismo el 32.5% con motivación baja por responsabilidad, donde la mayoría de los profesionales médicos tienen un nivel medio de motivación, lo que ha generado un desempeño laboral regular a bueno; mientras la motivación baja lleva al profesional a un desempeño laboral de regular a deficiente, lo que determino una correlación positiva moderada.

Por otro lado, Bernedo (2015) refirió que, el mayor porcentaje del nivel de satisfacción está en proceso con un 60.0%, y en aceptable solo un 10 %, y por mejorar en un 30.0%. y en cuanto a la variable desempeño laboral fue malo en un 56.7% y un 43.3% fue bueno.

Al igual que Ganoza (2020) refirió que, la distribución de los pacientes de acuerdo al estrés laboral fue: alto con 47%; medio representado por 31.3% y bajo cuyo valor obtenido fue del 21.7%.

La distribución de los pacientes según insatisfacción laboral fue: alto en un 44.6%; medio en 30.1% y bajo con un 25.3%. Comprobándose entonces que existe relación significativa entre estrés laboral e insatisfacción laboral en personal sanitario de consultorios externos.

De igual manera, en el estudio de Cancha y Yauri (2019) concluyó que los factores sociodemográficos, organizacionales y motivacionales están asociados significativamente con el desempeño laboral de los profesionales de enfermería, en todas sus dimensiones.

Frente a este contexto, en la presente investigación se buscó determinar los factores que influyen el desempeño laboral de los trabajadores del Servicio de Consultorio Externo del Hospital que es estudiado.

MATERIALES Y MÉTODOS

El estudio fue de tipo cuantitativo, descriptivo correlacional y de corte transversal, tuvo como muestra a 57 trabajadores de salud del servicio de consultorios externos del HJSC, Chota, a quienes se les aplicó como instrumento de recolección de datos, un cuestionario semiestructurado con 30 preguntas abiertas y cerradas.

El cuestionario constó de dos partes: una relacionada con los factores individuales y la otra, con los factores institucionales. Las respuestas obtenidas fueron codificadas con la adaptación de la escala propuesta por el Instituto Nacional de las Mujeres.

En la codificación se consideró a B: bajo (1 punto), M: mediano (2 puntos), A: alto (3 puntos). Además, se utilizó la mediana para categorizarlo en inadecuado: si el trabajador de salud obtendría un puntaje menor a 62 puntos, y adecuado: si el trabajador de salud obtendría un puntaje igual o mayor a 62 puntos.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Desempeño laboral según la edad

La Tabla 1 muestra el desempeño laboral según la edad de los trabajadores. Se observa que, el 54.4% de trabajadores presentan un desempeño laboral adecuado, frente a un 45.6% que se desempeñan de forma inadecuada.

Además, se evidencia que, en los trabajadores menores de 35 años existe un adecuado desempeño laboral representado por un 54.5% y sin mucha relevancia los mayores de 35 años obtienen un 54.2% para un adecuado desempeño laboral.

Tabla 1. Desempeño laboral según la edad de los trabajadores del servicio de consultorio externo del HJSC, Chota, 2014

Desempeño laboral	Edad (años)				Total	%
	< a 35	%	> a 35	%		
Inadecuado	15	45.5	11	45.8	26	45.6
Adecuado	18	54.5	13	54.2	31	54.4
Total	33	100	24	100	64	100

Frente a estos resultados, se determina que la edad no es un factor determinante del desempeño laboral. Al respecto, la teoría de la necesidad de logro, la cual asume a la necesidad de excelencia como el éxito en la competición sin tener en cuenta la edad del individuo, explicando que el motivo de logro es el impulso de superación en relación a un criterio de excelencia establecido (Ruble, 1984).

Desempeño laboral según el sexo

En la Tabla 2 se muestra el desempeño laboral según el sexo de los trabajadores del

servicio de Consultorio externo del HJSC, 2014.

Un adecuado desempeño laboral se observa por parte del personal del sexo femenino con un 67.5% y solo un 32.5% representa a un desempeño inadecuado, por otro lado, el 76.5% del personal de sexo masculino presenta un inadecuado desempeño laboral y un 23,5% un adecuado desempeño laboral.

Además, la prueba chi cuadrada demuestra que existe cierta relación entre sexo y desempeño laboral.

Tabla 2. Desempeño laboral según el sexo de los trabajadores del servicio de consultorio externo del HJSC, Chota, 2014

Desempeño Laboral	Sexo				Total	%
	Masculino	%	Femenino	%		
Inadecuado	13	76.5	13	32.5	26	45.6
Adecuado	4	23.5	27	67.5	31	54.4
Total	17	100	40	100	57	100

Asimismo, de los 57 trabajadores encuestados 40 de ellos, son del sexo femenino y 17 masculinos; estos resultados, se asemejan a los estudios de Soria (2014) quien concluye que los licenciados en enfermería de acuerdo al género son en mayor proporción mujeres, en relación con la cantidad de varones; tomando como datos que son casadas(os) y cuentan con más de diez años de servicio en la carrera de enfermería. En la actualidad las mujeres se encuentran mayor vinculadas con la productividad de su trabajo.

Desempeño laboral según el estado civil

En la Tabla 3, se exhibe el desempeño laboral de los trabajadores, según el estado civil, donde, de los 20 trabajadores solteros, el 70% presentan un adecuado desempeño laboral, ante un 30% que se desempeña de manera inadecuada.

Además, de los 37 trabajadores casados, más de la mitad, es decir, el 54.1% presentan un inadecuado desempeño laboral y el 45.9% se desempeñan de manera adecuada.

Tabla 3. Desempeño laboral según el estado civil de los trabajadores del servicio de consultorio externo del HJSC, Chota, 2014

Desempeño Laboral	Estado Civil				Total	%
	Soltero	%	Casado	%		
Inadecuado	6	30	20	54.1	26	48.4
Adecuado	14	70	17	45.9	31	54.4
Total	20	100	37	100	57	100

El mejor desempeño laboral de los trabajadores solteros posiblemente se debe a que no presentan una sobrecarga familiar y lo que conlleva cumplir con su función sin retrasos y con mayor eficiencia que sus colegas. Estos resultados se relacionan con lo mencionado por Cancha y Yauri (2019) quienes concluyeron que los factores sociodemográficos están asociados significativamente al desempeño laboral de los profesionales de enfermería, como el sexo, estado civil, la mayoría de los profesionales de enfermería son de sexo femenino; en cuanto al estado civil la mayoría son convivientes.

Desempeño laboral según la condición laboral

La Tabla 4 muestra el desempeño laboral según la condición laboral de los trabajadores. Se evidenció que, el 58.5% tienen un desempeño adecuado y el 41.5% presentan un desempeño inadecuado, en la categoría de nombrado un 56.3% de trabajadores tienen un desempeño inadecuado y el 43.8% presentan adecuado desempeño laboral; sin embargo, donde no se encontró relación entre condición laboral y desempeño laboral; no obstante, existe una mayor tendencia de que en la condición contratado existe mejor desempeño laboral en relación al personal nombrado.

Tabla 4. Desempeño laboral según la condición laboral de los trabajadores del servicio de consultorio externo del HJSC, Chota, 2014

Desempeño Laboral	Condición Laboral				Total	%
	Contratado	%	Nombrado	%		
Inadecuado	17	41.5	9	56.3	26	45.6
Adecuado	24	58.5	7	43.7	31	54.4
Total	41	100	16	100	57	100

En ese sentido, el desempeño laboral inadecuado del personal nombrado, se consideran que, por el hecho de tener estabilidad laboral, sus actividades las realizan con menos responsabilidad. Por el contrario, el personal contratado no tiene estabilidad laboral y su permanencia depende de su buen desempeño y su productividad. Al respecto, Pedraza *et al.* (2010) vincula el desempeño con la capacidad de coordinar y organizar las actividades que al integrarse modelan el comportamiento de las personas involucradas en el proceso productivo. En este contexto, resulta importante brindar estabilidad laboral a los trabajadores que ingresan a las empresas tratando de ofrecerles los más adecuados beneficios según sea el caso, acorde al puesto que va a ocupar. De eso

depende un mejor desempeño laboral, el cual ha sido considerado como elemento fundamental para medir la efectividad y éxito de una organización. La estabilidad laboral genera a la persona tranquilidad, salud, motivación y buen estado emocional. En estas condiciones el individuo está dispuesto a dar más y enfocarse hacia otros horizontes que lo lleven a mejorar su posición tanto en la organización como en la sociedad.

Desempeño laboral según el reconocimiento e incentivo

La Tabla 5 presenta el desempeño laboral según el reconocimiento e incentivo de los trabajadores. Se observa que, el 93.7% presentan un adecuado desempeño laboral y en la categoría no existe reconocimiento y/o

Incentivo el 60% presenta un inadecuado desempeño laboral. Permitiendo demostrar la existencia de relación entre reconocimiento e incentivo mediante la prueba chi-cuadrado

demostrando que el reconocimiento mediante el incentivo es la fuerza imantada que atrae la atención del individuo, porque le promete recompensas como indica (Joglar, 2014).

Tabla 5. Desempeño laboral según el reconocimiento e incentivo de los trabajadores del servicio de consultorio externo del HJSC, Chota, 2014

Desempeño Laboral	Reconocimiento e incentivo				Total	%
	Si	%	No	%		
Inadecuado	2	6.3	24	60.0	26	45.6
Adecuado	15	93.7	16	40.0	31	54.4
Total	17	100	40	100	57	100

En cuanto al reconocimiento e incentivo, se parte de los señalado por Romani (2017) quien dice que la gente hace lo que hace para satisfacer sus necesidades, mediante una remuneración o recompensa por lo que hace. Las recompensas económicas muchas veces no son las más importantes, también cuentan las psicológicas traducida en reconocimientos formales por el trabajo bien hecho. Es preciso que los empleados perciban que las recompensas o resultados son proporcionales a los insumos invertidos; el sistema de recompensa se deberá ponderar probablemente los insumos en diferentes formas para encontrar las recompensas adecuadas para cada puesto de trabajo. Se dice que el incentivo más poderoso que pueden utilizar los gerentes es el reconocimiento personalizado e inmediato.

CONCLUSIONES

Los trabajadores del sexo femenino tienen un mejor desempeño laboral representado por un 67.5%. Mientras que, el 76.5% del personal de sexo masculino presentan un inadecuado desempeño laboral. Los factores institucionales de reconocimiento y/o Incentivo. Donde la categoría de si existe reconocimiento y/o incentivo el 93.7% presentan un adecuado desempeño laboral y en la categoría no existe reconocimiento y/o Incentivo el 60% presenta un inadecuado desempeño laboral.

Los factores que determinan el desempeño laboral en el servicio de consultorio externo del HJSC, Chota son los factores individuales de sexo y estado civil e institucionales de reconocimiento e incentivo.

REFERENCIAS

- Bernedo, M. E. (2015). *Desempeño laboral de la enfermera y satisfacción del usuario externo del Servicio de Neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima, 2015* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23629/Bernedo_RM_E.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Cancha, J. E. & Yauri, J. (2019). *Factores Asociados al Desempeño Laboral de los Profesionales de Enfermería – Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz – 2018* [tesis de grado, Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo]. Repositorio Institucional UNASAM http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/3385/T033_76076482_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- EcuRed contributors. (2019). *Desempeño laboral*. https://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o_laboral
- Ganoza, E. C. (2020). *Estrés, como factor asociado a insatisfacción laboral en trabajadores de consultorios externos del Hospital La Caleta, Chimote - 2019* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47240/Ganoza_CEC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Joglar, N. (2014). *Motivación y Reconocimiento* [tesis de maestría, Universidad Panamericana]. Repositorio

- Institucional UPM.
<http://biblio.upmx.mx/tesis/148492.pdf>
- Pedraza, E., Amaya, G. & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Ciencias Sociales*, 16(3), 493-505.
http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1315-95182010000300010&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Quispe, V. A. (2016). *Factores de la motivación y el desempeño laboral de los profesionales médicos del Hospital III Es salud Puno—2016* [tesis de maestría, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio Institucional UIGV.
http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1145/T_MAESTRIA%20EN%20GERENCIA%20DE%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20SALUD_01202614_QUISPE_ZAPANA_VIDA%20AL_AVELINO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Romaní, G. E. (2017). *Análisis de la motivación y productividad como factores relevantes en la eficiencia de la calidad de servicio al cliente en entidades financieras de la ciudad de Puno* [tesis de maestría, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio Institucional UNAP.
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8212/Gina_Elizabeth_Romani_Alejo.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ruble, D. N. (1984). Teorías sobre la motivación de logro. *Study of Education and Development, Infancia y Aprendizaje*, 26(1), 15-30
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=668390>
- Soria, S. (2014). *Determinantes del Trabajo en el Desempeño Laboral de los Licenciados de Enfermería en el Hospital I Es salud—Tingo María 2014* [tesis de maestría, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDL.
<http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/280/SORIA%20MACHUCA%20SAMUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Recibido: 07-10-2020 Aceptado: 06-11-2020 Publicado: 01-12-2020