



FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

GESTIÓN DE SALUD Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DE
COMAS, EN EL CONTEXTO DE LA COVID 19, 2020

Línea de investigación:
Gestión empresarial e inclusión social

Tesis para optar el título de Segunda Especialización en Políticas y Gestión

Pública

Autora

Chávez Cornejo, Margarita Angélica

Asesor

Bobadilla Saavedra, Willian

ORCID: 0009-0001-1584-5829

Jurado

Durand Espejo, Leonor Alcira

Valcárcel Aragon, Mario Sabino

Otoya Ramírez, Hilda Rosa

Lima - Perú

2025



GESTIÓN DE SALUD Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DE COMAS, EN EL CONTEXTO DE LA COVID 19, AÑO 2020

INFORME DE ORIGINALIDAD

24%

INDICE DE SIMILITUD

22%

FUENTES DE INTERNET

9%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
2	docplayer.es Fuente de Internet	1%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	upc.aws.openrepository.com Fuente de Internet	1%
8	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%



FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

**GESTIÓN DE SALUD Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA
MUNICIPALIDAD DE COMAS, EN EL CONTEXTO DE LA COVID 19,
2020**

Línea de investigación:
Gestión empresarial e inclusión social

Tesis para optar el título de segunda especialización en
Políticas y Gestión Pública

Autora:
Chávez Cornejo, Margarita Angélica

Asesor:
Bobadilla Saavedra Willian
ORCID: 0009-0001-1584-5829

Jurado:
Durand Espejo, Leonor Alcira
Valcárcel Aragon, Mario Sabino
Otoya Ramírez, Hilda Rosa

Lima – Perú
2025

ÍNDICE

Resumen	4
Abstract	5
I Introducción	6
1.1 Descripción y formulación del problema	6
1.1.2 Formulación del problema	6
1.1.2.1 Problema General	9
1.1.2.2 Problema específico	9
1.2 Antecedentes	11
1.2.1 Antecedentes Nacionales	11
1.2.2 Antecedentes Internacionales	13
1.3 Objetivos de Investigación	18
1.3.1. Objetivo General	18
1.3.2. Objetivos específicos	18
1.4 Justificación de la Investigación	18
1.4.1 Practica	18
1.4.2 Teórica	18
1.4.3 Metodológica	19
1.4.4 Importancia	19
1.5 Hipótesis	19
1.5.1. Hipótesis General	19
1.5.2. Hipótesis específicas	20
II Marco teórico	21
2.1 Bases teóricas sobre el tema de investigación	21
2.1.1 Gestión de la salud	21

2.2 Marco Conceptual	22
III Método	37
3.1.1 Tipo de investigación	37
3.2 Ámbito temporal y espacial	37
3.3 Variables	38
3.4 Población y muestra	38
3.5 Instrumentos de recolección de datos	38
3.6 Procedimientos	38
3.7 Análisis de datos (procesamientos estadísticos)	39
3.8 Consideraciones éticas	39
IV Resultados	41
4.1 Frecuencia de las respuestas a la encuesta	41
4.2 Prueba de hipótesis	44
V. Discusión de resultados	46
VI. Conclusiones	49
VII. Recomendaciones	50
VIII. Referencias	51

RESUMEN

El objetivo del estudio fue analizar la asociación entre la gestión de salud y el desempeño laboral en la municipalidad de Comas durante el contexto de la COVID-19 en 2020. Para ello, se basó en las principales teorías de gestión de salud y teorías administrativas del desempeño laboral. La metodología utilizada tuvo un enfoque cuantitativo, de nivel relacional y observacional, con una población de 435 sujetos y una muestra de 205. Los resultados mostraron que, en promedio, el 43% de los trabajadores reconocen la importancia de la gestión de salud en la municipalidad, mientras que los directivos presentan una preocupación baja por esta relación, con un 32.6%. Además, el 43% de los colaboradores están interesados en mejorar su desempeño, mientras que los directivos muestran una gran preocupación (89.6%) por exigir dicha mejora, aunque a veces a costa de la salud de los empleados. Por otro lado, el 51% de los directivos responden en un 33.7% a las demandas de cuidado y protección de sus empleados. En conclusión, los resultados sugieren que es necesario fortalecer las acciones relacionadas con la salud y seguridad laboral por parte de la gerencia para optimizar las circunstancias de salud y seguridad de los colaboradores.

Palabra clave: gestión de salud, Covid 19, desempeño laboral, teoría administrativa.

ABSTRACT

The objective of the study was to analyze the association between health management and work performance in the municipality of Comas during the context of COVID-19 in 2020. To do this, it was based on the main theories of health management and administrative theories of job performance. The methodology used had a quantitative, relational and observational approach, with a population of 435 subjects and a sample of 205. The results showed that, on average, 43% of workers recognize the importance of health management in the municipality, while managers have a low concern about this relationship, with 32.6%. In addition, 43% of employees are interested in improving their performance, while managers show great concern (89.6%) about demanding such improvement, although sometimes at the cost of employees' health. On the other hand, 51% of managers respond in 33.7% to the demands for care and protection of their employees. In conclusion, the results suggest that it is necessary to strengthen actions related to occupational health and safety by management to optimize the health and safety circumstances of employees.

Keyword: health management, Covid 19, work performance, administrative theory.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Descripción y formulación del problema

Actualmente, debido al alarmante aumento de eventos adversos en el ámbito laboral y social, especialmente en tiempos de pandemia por COVID-19, tanto las empresas públicas como privadas y las organizaciones con grandes grupos de empleados enfrentan deficiencias técnicas, administrativas y ergonómicas. Estas organizaciones no cumplen con las acciones necesarias para avalar la seguridad y salud de los trabajadores, quienes se encuentran expuestos a múltiples riesgos. A nivel global, existen normativas técnicas que establecen formalidades de seguridad y salud para prevenir la transmisión del COVID-19 en el entorno laboral, asegurando la observancia de las leyes y la reducción de riesgos. En respuesta a esta situación, Perú implementó diversas medidas preventivas, entre ellas la Ley N° 29783, cuyo principal objetivo es proteger la salud y seguridad de los trabajadores.

Los entornos laborales que prestan servicios al público, como las municipalidades, presentan diversos riesgos que pueden comprometer la salud y seguridad de los trabajadores. Estos riesgos son especialmente altos en áreas donde no se ha implementado una cultura de prevención, y varían según la complejidad de las tareas realizadas por los empleados. Ante esta situación, es crucial ampliar los métodos de administración de seguridad y salud en los lugares que prestan servicios al público, con el fin de asegurar el cumplimiento de las normativas vigentes y proteger la integridad física y mental de los trabajadores, quienes también son habitantes del distrito de Comas y stakeholders. De este modo, al mejorar las condiciones internas, se optimiza el desempeño laboral de los colaboradores, lo que a su vez contribuye a perfeccionar la reputación y la imagen de la municipalidad de Comas.

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2023), las condiciones de seguridad en el trabajo son cruciales para el bienestar de los trabajadores, quienes despliegan gran parte de su vida laboral en estos entornos. Los beneficios de contar con un ambiente

laboral seguro van más allá de la prevención de accidentes y enfermedades, ya que también influyen positivamente en la salud física y mental de miles de sujetos en Latino América.

Las entidades encargadas de atender a la población de una ciudad enfrentan diariamente desafíos que afectan su motivación para trabajar. En Centroamérica, en la última década, las dificultades financieras, políticas, sociales y administrativas han sido las principales causas de los inferiores estándares de calidad en los servicios proporcionados a la comunidad. Además, no se ha complementado esta tarea con la capacitación ni el fomento de la profesionalización de sus colaboradores. Por ejemplo, en México, más de 2500 municipios tienen menos del 60% de alcaldes con educación superior, y un 8% de ellos solo tienen estudios secundarios. En Costa Rica, para mejorar la gestión administrativa y tributaria de sus municipalidades, se diseñó un indicador que clasifica a las ciudades en tres grupos según su capacidad económica: el grupo I, que representa a la población más acomodada; el grupo II, con población menos favorecida que requiere apoyo en sus gestiones; y el grupo III, el más vulnerable, que recibe transferencias del Estado para su supervivencia. Independientemente del nombre que reciban, como municipalidad, ayuntamiento, alcaldía, intendencia, concejo, consistorio, entre otros, el problema de la salud de sus colaboradores siempre tendrá un impacto en su desempeño laboral, y esta relación será aún más crítica si existe una variable como el COVID-19.

A nivel nacional, la Asociación de Municipalidades del Perú (AMPE) reporta más de 2700 municipalidades, de las cuales 162 se encuentran en Lima, incluyendo 10 provinciales y 162 distritales, las cuales brindan atención a casi 11 millones de habitantes. Los ciudadanos enfrentan una variedad de problemas, exigiendo tanto servicios generales como específicos. En este contexto, la Municipalidad Metropolitana de Lima tiene como misión principal representar los intereses de sus habitantes, fomentar la inversión pública y privada para generar empleo, mejorar la calidad de los servicios estatales y promover un progreso urbano integral, sostenible y equitativo, asegurando así el total desarrollo de los derechos ciudadanos.

De acuerdo con González et al. (2024), en Perú se han realizado varias iniciativas para modernizar la gestión pública, pero estas suelen carecer de una planificación estratégica coherente y se aplican de manera fragmentada. Esta falta de integración ha obstaculizado la obtención de mejoras significativas en el desempeño del Estado. Es crucial señalar que la optimización de la gestión pública es una labor que implica la participación de todos los actores del sector público, desde el nivel central hasta el local.

En este sentido, cualquier intento por mejorar el desempeño de las entidades públicas requiere la participación de diferentes sectores y niveles de gobierno.

En relación con la variable interviniente del COVID-19, el 6 de marzo de 2020, Perú corroboró su primer caso, lo que dio inicio a una serie de medidas excepcionales por parte del gobierno. Ante la rápida propagación del virus, se declaró el estado de emergencia nacional y se implementó un aislamiento perentorio en todo el país, restringiendo la movilidad de la población de 6:00 p.m. a 5:00 a.m. Al final de marzo, el país había registrado 1,065 casos confirmados y 30 muertes. A principios de mayo, el número de contagios ascendió a 51,189 y las muertes a 1,444, lo que representó una tasa de letalidad del 2.82%.

A nivel local, las prácticas laborales en la Municipalidad Distrital de Comas no practican los estándares de seguridad determinados por la normativa actual. La ausencia de control y supervisión en los procesos, junto con la falta de medidas preventivas, crea un entorno de trabajo peligroso, exponiendo a los empleados a riesgos y accidentes potenciales. Por este motivo, la finalidad de esta tesis es dar a conocer las condiciones de salud y seguridad en el lugar de trabajo, y especialmente describir cómo estas afectan el desempeño de los colaboradores. Estamos de acuerdo con lo señalado en el ROF, artículo 3, que establece la prioridad en la adecuación de las unidades orgánicas de la Municipalidad de Comas, dado que se encuentran en una situación crítica. Además, si se revisa el Reglamento Interno de Trabajo, en su Artículo 1º, Objetivo, se resalta la importancia de este aspecto.

Establecer un marco normativo que regule las relaciones laborales en el sector privado, especificando los derechos de los trabajadores y las responsabilidades de la municipalidad. Este marco legal tiene como objetivo fomentar la productividad, la competitividad y asegurar condiciones laborales justas y dignas para todos los empleados. La municipalidad cuenta con 435 colaboradores, incluyendo al alcalde, gerentes, auditores, secretarias, técnicos en seguridad, entre otros. Esta información está disponible en el CAP (Ordenanza N° 232-C/MC) publicada en el diario El Peruano.

1.1.2 Formulación del problema

1.1.2.1 Problema General

¿Qué relación existe entre la gestión de salud y el desempeño laboral en la Municipalidad de Comas en el contexto de la COVID-19, 2020?

1.1.2.2 Problemas Específicos

A) Problema específico 1:

¿En qué medida la gestión social guarda relación con el desempeño laboral en la Municipalidad de Comas en el contexto de la COVID-19, 2020?

B) Problema específico 2:

¿En qué medida la gestión de seguridad guarda relación con el desempeño laboral en la Municipalidad de Comas en el contexto de la COVID-19, 2020?

1.2 Antecedentes

1.2.1 Antecedentes internacionales

Basantes (2014) en la tesis: Un modelo de gestión administrativa y calidad en el servicio cliente, en el gobierno autónomo descentralizado municipalidad de Ambato. Se logró establecer un modelo administrativo y analizar la huella en la calidad del servicio al cliente. Se ejecutó una investigación de enfoque cualitativo, correlacional y descriptivo, utilizando un cuestionario estandarizado como herramienta principal. La población del estudio incluyó a 60 trabajadores y 200 clientes. Los resultados mostraron que el 31.4 % de los encuestados consideró que la gestión administrativa es adecuada, permitiendo generar los recursos básicos necesarios para cumplir con las funciones asignadas. En las conclusiones se destaca que los trámites realizados en la municipalidad suelen requerir largos períodos de tiempo, ya que los usuarios indicaron que estos procesos pueden tomar tres días o más. Además, no se identificaron cambios significativos en la gestión del gobierno descentralizado de la municipalidad, y no se encontraron evidencias de mejoras percibidas por parte de los clientes.

Ambrocio (2022) en su trabajo de investigación titulado: Análisis del estudio del liderazgo del director y desempeño pedagógico docente. Tuvo el objetivo de encontrar la asociación entre ambas variables. Metodología: Enfoque cuantitativo, con 4 cuestionarios, diseño no experimental. La población fue de 237 sujetos con muestreo estratificado. Se encontró: Es latente la falta de equipo adecuado que garantice seguridad en las tareas específicas, junto con la ausencia de señales preventivas en las áreas de trabajo. Según la opinión de los gerentes, los accidentes laborales suelen originarse por la apatía de los trabajadores al no manejar los equipos de protección, lo que también se relaciona con su falta de formación en seguridad. Además, concuerdan en que la falta de señalización de seguridad es una causa común. En conclusión, los gerentes atribuyen principalmente las causas de los

accidentes a conductas inseguras. El estudio concluye que la principal causa de ciertos accidentes laborales es el limitado conocimiento del empleado sobre las normas de seguridad.

Meza (2018) en la tesis: Clima organizacional y desempeño laboral en la universidad Linda Vista, México. La finalidad fue determinar el impacto del clima organizacional en el desempeño de los empleados. Se empleó una metodología cuantitativa, transversal y de tipo censal, con un enfoque empírico y un muestreo intencional de la población. SE recolectaron los datos con dos instrumentos estandarizados, y el análisis estadístico, tanto descriptivo como inferencial, se llevó a cabo mediante el software SPSS 24. Resultados: Se identificó una correlación positiva significativa entre las variables estudiadas (0.559). Asimismo, se evidenció que el estatus laboral influye en la percepción del clima organizacional, ya que aquellos con mejores beneficios tienden a valorar más positivamente su entorno laboral. Esto revela una diferencia significativa entre la percepción del clima y el estatus laboral. Conclusión: Las variables demográficas, como la antigüedad, muestran que un mayor tiempo en la institución está relacionado con una mejor percepción del ambiente laboral. Del mismo modo, se encontró que, a mayor edad, los empleados tienden a tener un mejor desempeño en sus funciones.

Valenti y Duarte (2022) en su trabajo de investigación: Percepciones docentes sobre la evaluación del desempeño profesional en México. Este artículo subraya la necesidad de mejorar la calidad educativa en México, lo que requiere evaluar la efectividad del trabajo docente. Pero, llevar a cabo este tipo de evaluación representa un desafío complejo. Diversos estudios sugieren la importancia de diseñar modelos integrales que incluyan estándares e indicadores variados. El texto analiza, desde un enfoque cualitativo, las percepciones y experiencias de un grupo de docentes de escuelas primarias públicas en ocho estados de México sobre el proceso de evaluación del servicio profesional durante la Reforma Educativa

de 2012-2018. Los docentes expresaron su apoyo a la evaluación, considerándola útil para identificar fortalezas y áreas de mejora, y destacaron la relevancia de contar con procesos continuos de formación y actualización. Sin embargo, también señalaron diversos retos en su implementación: el uso de elementos provenientes de otros contextos que no se ajustaban a las particularidades nacionales, la inclusión de amenazas que desmotivaron a los docentes, así como problemas de comunicación y una alta incertidumbre durante el proceso.

Chiang y San Martín (2015) en la tesis: Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la municipalidad Talcahuano. Tuvo como finalidad medir las variables propuestas. La metodología fue cuantitativa y se recogió información de modo no experimental con diseño transeccional, de nivel relacional y de tipo descriptivo. La población consistió en un total de 259 trabajadores municipales, a quienes se les suministró un cuestionario estandarizado administrado. Resultados: teniendo un alfa de Cronbach 0.780, y aplicando además 6 escalas. se encontró que existe, mediana satisfacción laboral total, por tanto: Que el grupo femenino destaca sobre el masculino. Conclusiones: Subsiste una relación entre las variables significativamente positiva, destacando la correspondencia positiva entre las escalas de desempeño laboral y su satisfacción al respecto a las acciones del jefe, y existe mayor correspondencia con el sexo femenino (0.85). La productividad del desempeño también está generada en su mayoría por el grupo femenino.

1.2.2. Antecedentes nacionales

Carrasco (2019) en la tesis: Estudio del sistema de seguridad y salud ocupacional de los trabajadores de infraestructura de la municipalidad de Espinar, con la norma Ohsas 180001 Cusco. Tuvo el objetivo de medir la aplicabilidad de la norma, para lo cual se empleó una metodología cuantitativa de acuerdo a los indicadores de la norma, con la finalidad de analizar los procesos de trabajo en el área de infraestructura, que últimamente presentó riesgos,

accidentes e incidentes. La finalidad del trabajo fue encontrar las mejoras necesarias empleando las nuevas tecnologías disponibles para los procesos de administración pública. Se encontró que existe eficiencia de la gestión municipal, aunque no utilizan las técnicas y estrategias para lograr decisiones. En la administración es necesario tomar decisiones acertadas para la buena realización de obras de inversión estatal que están vinculadas a la ingeniería industrial. Así como estrategias y métodos para mejorar los recursos humanos. Conclusión: Las pérdidas ocasionadas por los incidentes y accidentes en la institución están relacionadas con la escasez de prevención. En esta investigación se propone analizar las circunstancias laborales en cuanto a salud y seguridad ocupacional, tomando en cuenta las normas Ohsas 180001 del año 2007 porque permiten identificar los riesgos en los procesos de infraestructura que no han sido abordados adecuadamente en términos de prevención y tratamiento de riesgos en esta municipalidad.

Collantes y Sernaque (2019) en la tesis: Seguridad laboral de los trabajadores de limpieza pública en la municipalidad de Huaura. Tuvo el propósito de valorar el nivel de seguridad en el trabajo. La metodología practicada fue cuantitativa, de nivel explicativo, con una población de 98 colaboradores, a quienes se le aplicó un cuestionario estandarizado con escala de Likert, considerando las sub variables: Condiciones de seguridad, condiciones ambientales, carga de trabajo organización y ordenamiento del trabajo. La fiabilidad del coeficiente alfa de Cronbach fue de 0.93. Por tanto, es aceptable. Resultado: el 58.42% presentan un nivel medio de seguridad laboral y el 25.51 % tiene un nivel bajo. Conclusión: En la municipalidad no se abordan preventivamente en las deficiencias del entorno laboral, ni se perfecciona la administración de los instrumentos, así como las normas de seguridad. Esto trae graves secuelas para los trabajadores en el largo plazo. En el nivel medio afecta la afectación del bienestar y seguridad de los trabajadores.

Curi (2017) en la tesis: Conocimiento de las medidas preventivas, para evitar enfermedades en los usuarios de la piscina de San Cristóbal de Huancavelica. El propósito de la tesis fue determinar el nivel de conocimiento sobre las medidas de prevención para evitar enfermedades. Se utilizó una metodología de enfoque cuantitativo y un diseño cuasi-experimental. La población estuvo compuesta por 96 sujetos, que respondieron una encuesta estandarizada con una escala tipo Likert. Resultados: 45% tienen un bajo nivel de conocimiento; 37% no conocen totalmente los procedimientos y solamente el 19% tienen un alto conocimiento sobre las medidas preventivas que evitan y enfermedades. En cuanto a la dimensión específica 40% tiene bajo conocimiento sobre el correcto uso de las medidas preventivas. El 19% conoce a cabalidad el proceso. Conclusión: Un alto porcentaje de los usuarios tiene un bajo conocimiento de las dimensiones preventivas para no contraer enfermedades, lo que resalta la necesidad de mejorar las acciones de información y la comunicación sobre esta problemática.

Castañeda (2019) en la tesis: Conocimiento sobre las medidas preventivas ante el Covid 19 en el mercado de Villa María del Perpetuo Socorro en Lima. El objetivo del estudio fue evaluar el nivel de conocimiento sobre las medidas preventivas. Para ello, la metodología fue de enfoque cuantitativo, definiendo las características de las variables y de corte transversal. La población estuvo compuesta por 76 comerciantes, quienes respondieron a un cuestionario estandarizado. Resultados: En la dimensión etiológica, se evidenció un bajo nivel de conocimiento. En cuanto a los medios de transmisión y los grupos de riesgo, el 42% mostró un conocimiento de nivel medio. Respecto al cuadro clínico, el 44.7% demostró un entendimiento parcial de los procedimientos. Conclusión: el 50% de los comerciantes del mercado tienen un nivel bajo de conocimiento, mientras que solo el 33.3% posee un alto nivel de conocimiento sobre los procedimientos.

Romero (2016) en la tesis: Nivel de conocimientos sobre la influenza A H1 en el personal de la enfermería de la Red Villa Junio. Perú. Tuvo el objetivo de establecer el manejo de los procedimientos ante el virus. La metodología fue cuantitativa, descriptiva y de nivel explicativo. Se realizó un estudio transversal con médicos, asistentes y residentes del Hospital Nacional arzobispo Loayza. Los integrantes fueron seleccionados por muestreo de cuotas y evaluados mediante un cuestionario autoadministrado. Resultados: él 50% presenta un nivel adecuado de conocimientos. Que se mediante el análisis bivariado se identificó como factores asociados al conocimiento del médico asistente y también al conocimiento del médico residente. Conclusión: el nivel de comprensión acerca de la influenza entre los empleados de la red de Villa Chorrillos es medio y en cuanto a generalidades el 45% muestra un alto grado de conocimiento. Al respecto a los signos y síntomas solo el 40% del personal de salud tenía un conocimiento medio. Y en medidas preventivas se alcanzó el 57%.

Sangama (2018) en la tesis: Influencia de la seguridad y salud en el trabajo en el desempeño laboral, para las obras de agua potable y alcantarillado Rumisapa. La finalidad del estudio fue analizar de qué manera seguridad laboral influye en el desempeño de los trabajadores de Rumisapa. Se empleó un enfoque cuantitativo y correlacional, con un diseño observacional. Se suministró dos cuestionarios estandarizados a una muestra de 26 sujetos, mediante un muestreo aleatorio simple y respondieron a preguntas basadas en una escala de Likert. Los resultados indicaron que 88% de los sujetos evaluados mostró niveles de seguridad y salud ocupacional clasificados entre bajo y medio, con pocos casos en niveles altos. Los datos obtenidos fueron validados mediante la correlación RHO de Spearman, que mostró una significancia estadística inferior a 0.05, indicando una relación directa y significativa entre la seguridad, la salud ocupacional y el desempeño laboral. En conclusión, se destaca la necesidad de implementar más medidas de seguridad y salud en el trabajo, dado que estas variables están directamente relacionadas con el desempeño laboral, evidenciando una alta asociación.

1.2.3. Antecedentes locales

Arias (2019) en la tesis: control interno y su efecto en los procesos de adquisición y contratación en la municipalidad de Comas. Tuvo como fin establecer la influencia del control interno y la variable dependiente. Se uso una metodología de orientación cuantitativa, de tipo básico, con diseño observacional y transeccional. La muestra fue de 44 sujetos, empleándose la técnica de encuesta y entrevista, así como un cuestionario y guía de entrevista. Resultados: aplicando el coeficiente de Spearman equivalente a 0.770 que evidencia una asociación positiva, con el valor menor a 0.005, se evidencia una relación positiva. Del mismo modo, el 52% señalan que el control interno tiene una baja valuación, y el 50% consideran que el procesamiento de adquisiciones y contratos tiene un valor de tipo medio. Conclusión: Se identifica al control interno como influyente significativo ante los procesos de adquisiciones y contra. Relacionándose de modo directo con el proceso de selección y la adjudicación de la buena pro.

López (2015) en su investigación titulada: Satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Comas. El objetivo principal de este estudio fue identificar el nivel de satisfacción laboral entre los empleados de la Municipalidad de Comas. Se manejó un diseño observacional. descriptivo y transeccional, sin manipulación de variables, observando y describiendo los fenómenos tal como se presentaron en un momento específico. Basándose en fundamentos teóricos sobre satisfacción laboral, se aplicó un muestreo censal a 238 sujetos, quienes completaron un cuestionario estructurado para evaluar esta variable. Los resultados permitieron medir el nivel de satisfacción laboral de los empleados considerando diferentes dimensiones del constructo.

Niemeyer (2016) en su trabajo de investigación: Desarrollo de la Participación Ciudadana en los Procesos de Control Social de la Gestión Municipal en el Distrito de Comas, Lima, Perú. El objetivo principal fue analizar los procesos de participación ciudadana en la gestión municipal del distrito de Comas. Los hallazgos revelaron que, aunque los residentes muestran interés en colaborar y reconocen que los cambios dependen en gran medida de ellos, su nivel de conocimiento sobre estos procesos es bajo. Los participantes destacaron la necesidad de mayor difusión y formación, utilizando un lenguaje claro y accesible para la comunidad en general. Se subrayó la importancia de que diversos actores, como los ciudadanos, organizaciones civiles, ONG, el municipio distrital y el gobierno central, inviertan en capacitación masiva para fomentar una apropiación activa de los procesos participativos. Sin embargo, la desconfianza hacia la transparencia y viabilidad de estos procesos, influenciada por experiencias negativas previas con la gestión gubernamental, representa una barrera significativa para la participación. En cuanto a la relación entre autoridades, empleados municipales y ciudadanos, aunque es generalmente diplomática, a menudo carece de efectividad.

1.3. Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Establecer la relación que existe entre la gestión de salud y el desempeño laboral en la Municipalidad de Comas en el contexto de la COVID-19, año 2020.

1.3.2 Objetivos Específicos

OE1: Objetivo Específico 1:

Establecer la relación que existe entre la gestión social y el desempeño laboral en la Municipalidad de Comas en el contexto de la COVID-19, año 2020.

OE2: Objetivo Específico 2:

Establecer la relación que existe entre la gestión de seguridad y el desempeño laboral en la Municipalidad de Comas en el contexto de la COVID-19, año 2020.

1.4. Justificación***1.4.1. Justificación práctica***

Es distinguido porque las municipalidades cumplen el rol de abastecer a las poblaciones de diversos servicios para garantizar el bienestar social de sus pobladores, y ante una situación de pandemia, las consecuencias se agrandan negativamente. Por lo cual, esta investigación presentara recomendaciones precisas sobre la posibilidad de aumentar las prestaciones de prevención de salud y a la vez mejorando el desempeño de los colaboradores.

1.4.2. Justificación teórica

Examinaremos las principales teorías sobre gestión municipal, como las de Arráiza, E., Cohen, E., Tamayo Sáez, M., entre otros. En cuanto al desempeño laboral, nos basaremos en las teorías de Robins, I., Chinchilla, K., Newstrom W., Chiavenato, I., y otros, con el propósito de construir un respaldo teórico que respalde nuestras recomendaciones.

1.4.3. Justificación metodológica

El estudio está plenamente justificado, ya que se emplearán los instrumentales metodológicos propias de la indagación científica, haciendo uso conveniente del discernimiento académico o la teoría que brindará el respaldo irrefutable a las conclusiones de esta tesis, utilizando una escala estandarizada para ambas variables.

1.4.4. Importancia

Dada la relevancia que tienen los directivos de las municipalidades, en cuanto a la atención de la seguridad y salud de sus trabajadores y en cambio, la optimización de la calidad del servicio que brindan a los ciudadanos, esta investigación permite mostrar los efectos de una gestión enfocada en los colaboradores bajo la premisa de que siendo de alto nivel, ellos mejorarán su desempeño laboral. Respecto a la contribución de la salud, ante la variable interviniente Covid 19, se presentará lo básico de las acciones emprendidas para enfrentar estas amenazas contra la salud social, que además de anular físicamente a los colaboradores, reducen su emotividad y desempeño laboral.

1.5 Hipótesis

1.5.1 Hipótesis Principal

Existe una relación significativa entre la gestión salud y el desempeño laboral en la Municipalidad de Comas en el contexto de la COVID-19, año 2020.

1.5.2 Hipótesis Específicas

Hipótesis Específica 1:

Existe una relación significativa entre la gestión social y el desempeño laboral en la Municipalidad de Comas en el contexto de la COVID-19, año 2020.

Hipótesis Específica 2:

Existe una relación significativa entre la gestión de seguridad y el desempeño laboral en la Municipalidad de Comas en el contexto de la COVID-19, año 2020.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Bases teóricas sobre el tema de investigación

2.1.1 *Gestión de salud*

Según Aguirre (2008) la calidad en salud se entiende como la capacidad de ofrecer atención al usuario de manera oportuna, con capacidad profesional y seguridad, ejerciendo los principios éticos de la medicina, y orientándose a satisfacer tanto las necesidades de salud como las expectativas del usuario. Hoy en día, la calidad se ve como el nivel de excelencia que una organización establece como estándar para responder a las escaseces de sus públicos. En el campo de la salud, los principales clientes son las personas que buscan lograr el bienestar físico, psicológico y social, superando la noción tradicional de que la salud es sinónimo ausencia de enfermedad. En este contexto, la población objetivo está constituida por los 435 trabajadores de diversos niveles del CAP de la Municipalidad de Comas.

Según Díaz (2012) los usuarios son ahora el eje central de las organizaciones, lo que ha impulsado nuevas culturas de gestión con prioridades como mejorar el acceso al sistema, fomentar la participación ciudadana, garantizar la continuidad en la atención por un mismo especialista y permitir la libre elección de servicios de salud. Estas iniciativas buscan que los servicios sean más personalizados, cómodos y de alta calidad, tanto técnica como humana. Gestionar la salud de los empleados y de todos los integrantes de una institución es una tarea compleja que muchas organizaciones suelen ignorar. Como resultado, esta área administrativa a menudo carece de dirección, perdiendo la oportunidad de aportar beneficios tanto a la empresa como a sus colaboradores. Cuando una organización adopta una perspectiva activa respecto a la salud, apoyándose en normas estandarizadas, los esfuerzos generan beneficios no solo para los empleados, sino también para sus familias, grupos de referencia e incluso para la sociedad en general. Por lo tanto, es crucial que las administraciones municipales conozcan y utilicen los sistemas estandarizados disponibles para mejorar el desempeño organizacional.

Es conocido internacionalmente que la Federación Internacional de Asociaciones Nacionales de Normalización, entre los años 1996 y 1999, se derivó la Organización Internacional para la Normalización, más conocida como ISO. En el grupo se encuentran 25 países representantes, cuya misión fue de la estandarización de todos los procesos administrativos industriales y similares. Y según sus siglas: “ISO” denota igualdad, por ello, se simboliza la finalidad del grupo. El objetivo primordial es procurar el avance de las estándares internacionales y acciones derivadas. Asegurando la elaboración técnica de los estatutos y su habilitación para la permuta global de bienes y servicios. El ISO 9000:2000 precisa un sistema de gestión como: “sistema para establecer la política y los objetivos y alcanzar dichos objetivos”.

2.2 Marco Conceptual

Según Tobar (2002) para enriquecer el análisis de la gestión de la salud, presentamos el siguiente cuadro que ayuda a diferenciar los enfoques que puede adoptar una institución abocada a mejorar la salud.

Rescatamos de estos dos enfoques, que la municipalidad debe funcionar como una empresa; con el fin de anteponer los logros de sus objetivos, pero dentro del ámbito público. Su objetivo debe ser la salud poblacional y por supuesto los receptores serán la población – usuario. Así mismo los componentes del sistema de salud, que será la guía para las acciones de los directivos de la municipalidad, según Tobar deben ser: Modelo de financiación, modelos de gestión y modelos de atención.

Pensar un sistema de salud como un conjunto de combinaciones de estas tres dimensiones, Financiación, Gestión y Atención, implica también admitir que las mismas conviven, se articulan y resuelven problemas comunes entre ellas. Concluyentemente los

directivos tienen que hacer un gran esfuerzo, por combinar estratégicamente los esfuerzos de sus mejores colaboradores, un presupuesto y con toda seguridad plazos ajustados.

2.2.1. Tipos de Sistemas de Gestión

A continuación, se define cada uno de estos tipos de sistemas:

1. Sistema de gestión de calidad

Es un conjunto de elementos interrelacionados dentro de una organización, creado para gestionar de manera planificada la calidad, con el propósito primordial de compensar las escaseces y perspectivas de los clientes.

2. Sistema de Gestión Ambiental

Este sistema se compone de un conjunto de acciones planificadas, coordinadas y gestionables, acompañadas de instrucciones operativas implementadas por una disposición organizativa específica. Su propósito es prevenir impactos negativos, reducir riesgos de accidentes que puedan afectar a trabajadores, comunidades y el entorno, además de evitar pérdidas de producción y generación de residuos. También promueve actividades que mantienen o mejoran la calidad ambiental, beneficiando así la calidad de vida.

3. Sistema de Gestión en Salud y Seguridad Ocupacional

Este sistema forma parte integral de la gestión general de la organización y proporciona la dirección de los riesgos relacionados con la salud y seguridad ocupacional en las operaciones. Contiene la estructura organizativa, planificación de actividades, compromisos, experiencias, rutinas, procesos y recursos necesarios para establecer, implementar, supervisar y mantener la política y las finalidades relativas a la salud y seguridad en el trabajo.

2.2.2 Normas que rigen los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional

Una sociedad empresaria puede desarrollar su método de prevención basándose únicamente en la legislación vigente sobre riesgos laborales o, alternativamente, adoptar

normas reconocidas que ofrezcan criterios probados para la implementación del sistema. Entre las normativas más destacadas en el área de los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional (SGSSO) se encuentran la guía BS 8800:1996.

La norma UNE 81900, que proporciona pautas generales para la implementación de un Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales (SGPRL), y la norma internacional: Sistemas de Gestión de Salud y Seguridad Ocupacional 18000. Estas normas son aplicables a cualquier tipo de organización o sector económico, ofreciendo orientaciones para administrar la seguridad y salud siguiendo estándares de calidad, definiendo los compendios clave de un SGSSO, sin prescribir un método específico para su implementación en cada organización.

2.2.3 Planificación para la identificación de peligro, evaluación y control de riesgos

Las acciones para identificar y clasificar los peligros es un objetivo fundamental en un régimen de mejora de la salud y seguridad en el trabajo, orientado a prevenir y fiscalizar los riesgos en el lugar de trabajo. Su propósito también es garantizar que el proceso de mejora permanente ayude a mitigar estos riesgos. El logro de estas propuestas está vinculado al compromiso y la responsabilidad de todos los niveles de la organización, siendo clave la participación de la gerencia.

El sistema debe contemplar actividades esenciales de administración bajo el encargo de la dirección, como la implementación de un enfoque claro y detallado para identificar peligros y evaluar riesgos. Esta metodología debe:

- Ser explícita en cuanto a su alcance, naturaleza y enfoque proactivo.
- Garantizar la clasificación de riesgos, destacando aquellos que deben eliminarse o controlarse mediante acciones conformes a la normativa.
- Basarse en la práctica y la competencia estratégica de las medidas de control de riesgos utilizadas.

- Proveer insumos clave para determinar las necesidades de la instalación, identificar requerimientos de formación y desarrollar controles operativos.
- Asegurar el seguimiento de las acciones necesarias para verificar tanto su efectividad como su cumplimiento en los plazos establecidos.

La institución debe crear y mantener procesos que faciliten la tipificación constante de peligros, la estimación de peligros y la ejecución de las acciones de control adecuadas. Estos procesos deben tener en cuenta:

- Diligencias tanto habituales como excepcionales.
- Acciones realizadas por todos los que ingresan al área de trabajo.
- Instalaciones tanto gestionadas directamente por la organización como por terceros.

2.2.4 Reglamentación de la Seguridad y Salud Ocupacional en el Perú

En 1919, la OIT, mediante el Tratado de Paz de Versalles, destacó la importancia de reunir a gobernantes, empleadores de sus países miembros para llevar a cabo esfuerzos conjuntos que promuevan empleos dignos y productivos para ambos géneros, garantizando situaciones de libertad, seguridad y respeto por la dignidad del hombre.

Bajo el marco de la OIT, opera el CIAT, Centro Interamericano de Administración del Trabajo que, en colaboración con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), coordina acciones en América Latina y el Caribe mediante los Ministerios de Trabajo de cada país. Su labor incluye la elaboración de acuerdos, asesorías y recomendaciones en temas de seguridad e higiene industrial.

El objetivo principal de la OIT es promover la equidad social y crear precedentes para que hombres y mujeres accedan a empleos dignos y productivos, bajo condiciones de igualdad,

libertad, seguridad y respeto a la dignidad humana. Desde su creación en 1919, la protección de la salud de los trabajadores y la prevención de enfermedades y accidentes laborales han sido principios fundamentales en el Preámbulo de su Constitución. No obstante, aun cuando se realizan acciones preventivas a nivel internacional, se calcula que anualmente más de dos millones de trabajadores pierden la vida debido a accidentes y enfermedades laborales, y esta cifra continúa en aumento.

En Perú, las instituciones responsables de la salud laboral incluyen el Ministerio de Trabajo, el Ministerio de Salud, la Dirección General de Salud y diversas entidades especializadas en cada sector. Un ejemplo importante de regulación es el artículo 5 del RISST, que establece disposiciones sobre estos aspectos.

Artículo 5: Liderazgo y compromiso del Ministerio de Salud - Admisión Central

El MINSA-AC, en ejercicio de su liderazgo, se compromete a:

- a) Liderar y proporcionar apoyo administrativo de manera efectiva.
- b) Tener en cuenta y aplicar las normativas de ESSALUD y la Ley N.º 26842, Ley General de Salud.
- c) Llevar a cabo investigaciones junto con el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo (CSST) para identificar las causas de accidentes laborales, incidentes y enfermedades ocupacionales.
- d) Desarrollar e implementar programas de seguridad y salud en el trabajo.
- e) Fomentar una cultura de prevención de riesgos laborales mediante programas de formación que aseguren un desempeño laboral seguro y productivo.
- f) Establecer medidas de control para garantizar que los proveedores y contratistas cumplan con las normativas de seguridad y salud ocupacional.

- g) Fortalecer la preparación para responder ante emergencias, integrando estas acciones con el Sistema Nacional de Defensa Civil.
- h) Asegurar el cumplimiento de las disposiciones en materia de seguridad y salud en el trabajo y velar por su correcta implementación.

2.2.5 Identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles (IPER).

A. Objetivo:

Establecer un marco sistemático para la identificación continua de peligros, la evaluación de riesgos y la implementación de controles relacionados con la Seguridad y Salud en el Trabajo.

B. Alcance:

Se aplica a todos incluidos contratistas y visitantes.

C. Responsabilidades:

- Gerente de proyectos: Autoriza, coordina y asigna los recursos necesarios para implementación del IPER.
- Coordinador SIG, Asistente SIG o Ingeniero SSOMA: Capacita al equipo IPER, organiza sus actividades y supervisa el proceso de identificación y evaluación de riesgos.
- Equipo IPER: Compuesto por jefes de área, residentes de proyectos, supervisores y miembros del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, se encarga de identificar y evaluar los riesgos con el apoyo del Área de Seguridad.

D. Desarrollo:

El IPER se puede ejecutar mediante diversas metodologías, todas orientadas a planificar la identificación de posibles fuentes de energía, actos o condiciones que causen daños, bienes

o el medio ambiente. Según la evaluación de riesgos laborales es el proceso mediante el cual se calcula el tamaño de los riesgos inevitables.

2.2.6 Determinación de la probabilidad de daño

De acuerdo con Ray (2017), estas recomendaciones buscan reducir al máximo el impacto que los riesgos, incidentes críticos o accidentes pueden tener en los colaboradores. Además, es fundamental que cada unidad establezca el nivel de probabilidad del daño. Esto consiste en identificar el peligro, evaluar el número de personas expuestas en el lugar de trabajo y analizar las medidas adoptadas por la empresa para evitar que dicha exposición cause perjuicios. Estas medidas incluyen procedimientos operativos, permisos de trabajo, instructivos, capacitaciones, charlas y entrenamientos.

La evaluación de la exposición al riesgo se clasifica según su frecuencia: rara vez, ocasionalmente, varias veces o con frecuencia. La Tabla N° 3 muestra los parámetros detallados para establecer la posibilidad de que ocurra el riesgo, según la interacción con el peligro.

2.2.7 Determinación de la severidad del daño

El índice de severidad se determina en función de la tipología de las lesiones y las áreas del cuerpo afectadas, de acuerdo lo especificado en la Tabla N° 4.

El análisis conjunto de la probabilidad de ocurrencia y la severidad constituye un fundamento clave para que los directivos de una institución, especialmente de carácter comunal, tomen decisiones informadas y desarrollen un plan de protección para sus colaboradores. Esta responsabilidad recae, de manera prioritaria, en los especialistas en seguridad y salud.

2.2.8 *Objetivos de la Salud Ocupacional*

Su objetivo es asegurar que los trabajadores preserven su bienestar físico y mental durante su vida laboral, protegiéndolos de cualquier daño derivado de sustancias, equipos o condiciones propias de su entorno laboral. Esto implica prevenir riesgos laborales que podrían manifestarse como enfermedades profesionales.

Se organiza en cuatro áreas fundamentales:

- Ergonomía
- Higiene Industrial
- Medicina del trabajo
- Seguridad Industrial

2.3 El desempeño laboral

Una función clave este departamento es evaluar el desempeño de los colaboradores utilizando herramientas que permitan medir el progreso tanto individual como grupal. Si los resultados son favorables, se buscará potenciar las destrezas básicas para cumplir con los fines de la organización. En caso de resultados desfavorables, se priorizará la capacitación del personal para fortalecer sus competencias y capacidades.

Según Chiavenato (2012) el desempeño laboral puede analizarse desde diversas dimensiones. A continuación, se presentan las más significativas, de las cuales se seleccionarán las más adecuadas para esta investigación.

2.3.1 *Dimensiones generales del desempeño laboral*

De acuerdo con Montejo (2009), las dimensiones que conforman el desempeño laboral abarcan la eficacia, el trabajo, la organización, la satisfacción laboral y el colaborador, descritas de la siguiente manera:

En la primera dimensión, se refiere a "hacer las cosas correctas". Implica evaluar los resultados alcanzados por un empleado o un equipo, comparándolos con los estándares establecidos por la organización. García (2000) define la eficacia como la capacidad de alcanzar los resultados deseados o esperados. Bandura (2002) resalta que está vinculada a las percepciones de un grupo sobre sus competencias y capacidades para lograr objetivos, así como su habilidad para gestionar recursos y planificar. El logro de objetivos establecidos actúa como su principal indicador.

En la segunda dimensión, propuesta por George (1996) describe el trabajo como el foco de las actividades productivas. Es la conducta humana orientada a la producción. Richter examina el trabajo como un fenómeno que incluye tanto empleos remunerados en las empresas privadas como en las públicas, lo cual facilita el análisis de los cambios en la prestación de servicios y las oportunidades laborales. García (1999) añade que el trabajo ya no puede definirse únicamente por su diligencia, sino por las relaciones sociales de sumisión, cooperación y beneficio, evaluándolo también en términos morales y económicos, como un capital.

En la tercera dimensión, según Krajewski (2000), la organización se entiende como el sistema de orden implementado en una empresa. Según Pérez (1996), se trata de un conjunto de personas que colaboran con el propósito de alcanzar metas definidas. La organización abarca métodos de coordinación y procesos de toma de decisiones colectivas que orientan las actividades de sus miembros, siendo la interacción su principal indicador.

En la cuarta dimensión, según Kanawaty (1996), define la satisfacción laboral como el nivel de aceptación y bienestar que siente un colaborador en relación con su entorno de trabajo, el lugar donde desempeña sus actividades y las tareas asignadas. Por su parte, Abrajam y Montoya (2009) consideran que esta satisfacción depende de la correspondencia entre la persona y su rol, distinguiendo una dimensión intrínseca (vinculada al ambiente laboral y los

beneficios) y una dimensión extrínseca (relacionada con la compensación económica). Según Cuadra y Veloso (2007), la satisfacción laboral implica una evaluación afectiva o cognitiva, que puede ser positiva o negativa, sobre las prácticas laborales. Wright y Cropanzano (2000) añaden que se trata de una reacción emocional que surge al comparar las expectativas laborales con la realidad, teniendo los valores como principal indicador.

En la quinta dimensión, Kanawaty (1996) describe al colaborador como la persona encargada de llevar a cabo las actividades asignadas por su supervisor directo. La realización de su tarea específica constituye el indicador principal de esta dimensión.

Para nuestra investigación tomamos como referencia las siguientes dimensiones:

- Formación y Desarrollo Profesional
- Liderazgo y Trabajo en Equipo
- Motivación
- Responsabilidad

2.3.2 Factores que promueven el desempeño laboral

Según García (1999) las conceptualizaciones sobre el desempeño laboral abarcan diversas perspectivas que deben integrarse para construir un marco teórico sólido para esta variable. Chiavenato (2004) define el desempeño laboral como el grupo de destrezas y conductas observables en el personal, esenciales para alcanzar los objetivos de la organización. Un desempeño óptimo constituye un factor clave en cualquier entidad, ya que de él depende la eficiencia en la ejecución del trabajo y el aumento en los niveles de productividad.

Asimismo, Chiavenato (2007) destaca que el desempeño debe ser sometido a un proceso de evaluación que incluya una medición sistemática de las actividades laborales de cada empleado, con el propósito de crear consecuencias positivas a mediano y largo plazo.

Por otro lado, Alfaro (2012) sostiene que la evaluación del desempeño requiere la implementación de herramientas administrativas que permitan controlar procesos relacionados con la selección, formación, capacitación y desarrollo del personal. Estas herramientas también resultan valiosas para gestionar promociones, recompensas e incentivos dirigidos a los trabajadores.

2.3.3 La Variable interviniente: COVID 19

A comienzos del último mes de 2019, se detectaron en la provincia de Hubei -Wuhan en China, los primeros casos de neumonía de origen desconocido. Posteriormente, se identificó como causante un nuevo beta coronavirus de ARN, denominado SARS-CoV-2 debido a su semejanza genética con el SARS-CoV.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró la enfermedad COVID-19, en marzo, causada por este virus, como una pandemia, destacando la elevada tasa de transmisión, la gravedad de los casos y la falta de respuesta temprana. Tras investigaciones exhaustivas, la OMS concluyó que el brote se originó en un mercado de pescados y mariscos de Wuhan, donde la mayoría de los afectados eran trabajadores, manipuladores o visitantes frecuentes del lugar.

Como medida de control, el mercado fue cerrado el 1 de enero de 2020 para realizar labores de limpieza y desinfección. Asimismo, se detectaron deficiencias significativas, como la ausencia de acciones de prevención y defensa por parte de los vendedores, condiciones de hacinamiento y prácticas de higiene deficientes en el manejo de los alimentos.

2.3.4 La municipalidad de Comas

2.3.4.1 Historia del distrito

El distrito de Comas fue creado oficialmente en diciembre de 1961, en respuesta a la incapacidad de Carabayllo para atender las crecientes demandas de la población migrante. Su

primer alcalde lideró la ocupación de la hacienda Pampa de Collique junto con personas que habían perdido sus hogares tras el terremoto de 1967. Antes de su fundación, los barrios existentes eran La Merced, Santa Rosa, Clorinda Málaga, La Libertad, Huchumayo, Señor de los Milagros y El Carmen.

La primera ocupación incrementó el número de barrios de 7 a 11, y dos años después surgieron asociaciones de vivienda como El Carmen de Collique, Collique I Zona, Pablo VII, San Pedro de Cajas, San Ilarion, Año Nuevo y Progreso, entre otras. Estas áreas, habitadas por personas de bajos recursos, se organizaron en "barriadas", también conocidas como asentamientos humanos, pueblos jóvenes o barrios marginales. Estas zonas se caracterizaban por viviendas sencillas, construidas de forma desordenada y sin servicios básicos.

En ese contexto, la Ley de Barriadas N° 13517 de 1961 establecía diversas restricciones, sobre todo en áreas como el Cercado. Por ejemplo, el artículo 4 de esta ley permitía desalojos si los terrenos ocupados se consideraban demasiado valiosos para destinarlos a viviendas económicas.

En el primer gobierno de Belaúnde, la Ley N° 13517 reconoció formalmente a las organizaciones vecinales, en las que los habitantes de Comas jugaron un papel importante. Esta legislación creó la Junta Nacional de Vivienda, encargada de tareas como organizar habilitaciones urbanas, realizar remodelaciones, establecer lotizaciones, trazar calles y proveer equipamiento urbano. A partir de 1963, el término "barriadas" fue reemplazado por "Urbanizaciones Populares" y "pueblos jóvenes", y bajo este marco se estableció la Corporación de Vivienda, que impulsó políticas asistencialistas en estas áreas.

2.3.4.2 Geografía

El distrito de Comas se caracteriza por su variada altitud, que varía entre los 150 y los 811 ms sobre el nivel del mar, lo que lo sitúa entre los distritos de mayor altura de Lima Metropolitana.

Con una extensión de 48.72 km², abarca el 5% del territorio de Lima Norte y el 1.7% de Lima Metropolitana, consolidándose como uno de los más grandes de la capital. Además, con una población aproximada de 525,000 personas, Es el cuarto distrito más poblado del Perú y uno de los 43 que conforman la provincia de Lima.

2.3.4.3 Población

Según datos de 2015, Comas tenía una población de 525,000 habitantes, lo que representaba el 5.9% de la población total de la Provincia de Lima, convirtiéndolo en el cuarto distrito con mayor densidad poblacional de Lima Metropolitana. En términos de su composición demográfica, el 48.8% de los residentes eran hombres (256,100 personas) y el 51.2% eran mujeres (268,900 personas).

El distrito ha mostrado un considerable aumento en su población en los últimos años, con una tasa anual promedio del 3%, impulsada principalmente por la migración interna desde otras regiones del país. El 57% de sus habitantes vive en áreas denominadas pueblos jóvenes y asentamientos humanos, mayormente ubicados en las zonas altas del distrito. Esta distribución es característica de muchos distritos de Lima, donde las áreas periféricas presentan una mayor concentración de población. Además, se nota una ligera predominancia de mujeres, similar a la tendencia observada a nivel provincial.

2.4 Marco conceptual

A. Ambiente de trabajo:

Conjunto de condiciones y situaciones que rodean a un trabajador y que tienen un impacto directo o indirecto en su salud y bienestar.

B. Auditoría:

Proceso de evaluación diseñado para verificar si las acciones ejecutadas son las más apropiadas para lograr los resultados deseados, identificar desviaciones y oportunidades de mejora, y garantizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización.

C. Condición insegura:

Aspecto físico del entorno laboral que propicia la ocurrencia de accidentes de deficiencias en el mantenimiento, diseño inadecuado o incumplimiento de normas de seguridad.

D. Control:

Revisión o verificación de actividades esenciales que brindan información importante para la toma de decisiones.

E. Desempeño:

Prueba tangible que muestra el avance de la organización en la caracterización, evaluación y gestión de los riesgos y peligros que afectan la salud y seguridad de sus empleados.

F. No Conformidades:

Cualquier desviación de normas, procedimientos o reglas establecidas que pueda dar lugar a consecuencias adversas, como lesiones, enfermedades, daños materiales o afectaciones al entorno laboral.

G. Normas de seguridad:

Conjunto de directrices y procedimientos claros que establecen cómo realizar tareas de manera segura, reduciendo riesgos para los trabajadores y el ambiente laboral.

H. Objetivos (Metas):

Objetivos vinculados al rendimiento del sistema de administración de seguridad y salud en el trabajo, aplicables a organizaciones productivas, sin importar su tamaño o tipo de estructura legal.

I. Partes Interesadas:

Individuos o grupos que están relacionados o son impactados por las acciones y decisiones referentes a la seguridad y salud laboral.

J. Peligro:

Ambiente con potencial para causar daños a la salud, seguridad o bienes, tanto a nivel individual como colectivo, en el ámbito laboral.

III. MÉTODO

3.1. Método de Investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Según Hernández et al. (2014), esta investigación tiene un enfoque cuantitativo y un carácter básico, orientado hacia la aplicación práctica de los conocimientos obtenidos. Este tipo de estudio aplicado está estrechamente relacionado con la investigación básica, la cual se basa en un marco teórico sólido.

En cuanto al nivel de investigación, Supo (2014) lo clasifica como correlacional, dado que analiza las relaciones entre las variables implicadas, así como sus efectos tanto directos como indirectos en los problemas y objetivos planteados.

Diseño de la investigación es observacional y de tipo transversal. Según Hernández et al. (2014, p. 152), en este caso no se manipulan las variables, ya que los fenómenos a estudiar ocurrieron previamente al inicio del análisis. Esquema de diseño de investigación:

3.2. Ámbito temporal y espacial

3.2.1. Ámbito temporal

La investigación relacional se realizará en el año 2020.

3.2.2. Ámbito espacial

El estudio se llevó a cabo en la Municipalidad Distrital de Comas, que es el cuarto distrito más poblado del Perú

3.2.3. Ámbito social

La investigación se centra en los 435 colaboradores de la Municipalidad de Comas, distribuidos según su Cuadro de Asignación de Personal (CAP).

3.3. Variables

3.3.1. Variable X

Gestión de salud

Dimensiones:

Gestión de seguridad

Gestión Social

3.3.2. Variable Y

Desempeño laboral

Dimensiones:

Liderazgo y Trabajo en Equipo Formación y Desarrollo Profesional

Motivación

Responsabilidad

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población

Conformada por 435 empleados fijos de la Municipalidad de Comas, quienes participan directamente en tareas vinculadas a la seguridad y salud en el trabajo.

El personal administrativo incluye empleados que trabajan en el palacio municipal o en funciones administrativas, mientras que el personal de servicios comprende trabajadores que realizan labores operativas y de campo, como las tareas de saneamiento ambiental.

3.4.2. Muestra

El estudio empleará un muestreo aleatorio simple (MAS).

$N = 435$

Muestra = 205 empleados

La selección de los participantes se realizará para aplicar reactivos relacionados con aspectos sociales y ocupacionales, obteniendo conclusiones específicas.

3.5. Instrumentos de recolección de datos

3.5.1 Encuesta

Se empleó la encuesta como método principal para la recolección de datos, utilizando preguntas estructuradas en formato escrito o verbal con el fin de obtener información relevante.

3.5.2 Cuestionario estandarizado de desempeño laboral

Este cuestionario está compuesto por una serie de preguntas elaboradas para recopilar datos específicos acerca de los aspectos clave del estudio.

3.6. Procedimientos

La valoración de los datos se llevará a cabo utilizando herramientas estadísticas descriptivas, tales como tablas resumen y gráficos de barras. El procesamiento de la información se realizará mediante el SPSS 24.

3.7. Análisis de datos (procesamientos estadísticos)

Para analizar la correspondencia entre la gestión de la salud y el desempeño laboral, se utilizará el coeficiente RHO de Spearman.

3.8. Consideraciones éticas

La investigación progresa respetando las características sociodemográficas de los empleados de la Municipalidad de Comas, con la meta de favorecer al progreso de su gestión y desempeño laboral. No existe ningún conflicto de intereses en el estudio, y se incluirá una

declaración jurada que garantiza el cumplimiento de principios éticos por parte del investigador.

IV. RESULTADOS

4.1 Frecuencia de las respuestas a la encuesta

A la pregunta –“Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras”- el 7.8% manifiesta que siempre; el 42.9% frecuentemente; el 41% a veces y el 8.3% nunca.

A la pregunta –“Se siente feliz por los resultados que logra en su trabajo”- el 2 % manifiesta que siempre; el 46.8% frecuentemente; el 38.5% a veces y el 12.7% nunca.

A la pregunta –“Ofrecen retroalimentación de manera precisa y oportuna”- el 19% manifiesta que siempre; el 35.1% frecuentemente; el 31.2% a veces y el 14.6% nunca.

A la pregunta –“Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias”- el 10.2% manifiesta que siempre; el 29.8% frecuentemente; el 41% a veces y el 19% nunca.

A la pregunta –“La evaluación que se hace al trabajo ayuda a mejorar las tareas”- el 5.9% manifiesta que siempre; el 48.3% frecuentemente; el 38.5% a veces y el 7.3% nunca.

A la pregunta –“Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal”- el 9.8% manifiesta que siempre; el 41% frecuentemente; el 31.2% a veces y el 18% nunca.

A la pregunta –“Se promueve los altos niveles de desempeño”- el 15.6% manifiesta que siempre; el 39% frecuentemente; el 35.6% a veces y el 9.8% nunca.

A la pregunta –“Realiza el trabajo en tiempo establecido y sin errores”- el 6.3% manifiesta que siempre; el 45.4% frecuentemente; el 37.1% a veces y el 11.2% nunca.

A la pregunta –“Puede trabajar de forma independiente”- el 10.2% manifiesta que siempre; el 40% frecuentemente; el 38% a veces y el 11.7% nunca.

A la pregunta –“Produce y realiza su trabajo en forma metódica y ordenada”- el 11.7% manifiesta que siempre; el 30.2% frecuentemente; el 40.5% a veces y el 17.6% nunca.

A la pregunta –“Cumple con el horario y registra puntualidad”- el 4.9% manifiesta que siempre; el 33.2% frecuentemente; el 44.9% a veces y el 17.1% nunca.

A la pregunta –“Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones”- el 59.3% manifiesta que siempre; el 41.5% frecuentemente; el 40.5% a veces y el 8.8% nunca.

A la pregunta –“La responsabilidad del puesto está claramente definida”- el 10,7% manifiesta que siempre; el 50.2% frecuentemente; el 25.4% a veces y el 13.7% nunca.

A la pregunta –“Informa y consulta oportunamente al jefe sobre cambios que los afecten directamente”- el 8.8% manifiesta que siempre; el 29.8% frecuentemente; el 49.3% a veces y el 12.2% nunca.

A la pregunta –“Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en tiempo indicado”- el 9.3% manifiesta que siempre; el 43.9% frecuentemente; el 33.7% a veces y el 13.2% nunca.

A la pregunta –“Se anticipa a las necesidades y problemas futuros”- el 4,4% manifiesta que siempre; el 51.2% frecuentemente; el 38.5% a veces y el 5.9% nunca.

A la pregunta –“Reacciona efectivamente y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas”- el 15.6% manifiesta que siempre; el 34.6% frecuentemente; el 38.5% a veces y el 11.2% nunca.

A la pregunta –“Responde de forma clara y oportuna dudas del personal de la institución”- el 23.4% manifiesta que siempre; el 33.7% frecuentemente; el 23.9% a veces y el 19% nunca.

A la pregunta –“Demuestra respeto a sus jefes compañeros de trabajo”- el 3.9% manifiesta que siempre; el 27.8% frecuentemente; el 47.8% a veces y el 20.5% nunca.

A la pregunta –“Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo”- el 4.4% manifiesta que siempre; el 51.7% frecuentemente; el 31.7% a veces y el 12.2% nunca.

A la pregunta –“El trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades”- el 10.2% manifiesta que siempre; el 37.6% frecuentemente; el 34.1% a veces y el 18% nunca.

A la pregunta –“Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo”- el 12.7% manifiesta que siempre; el 46.8% frecuentemente; el 32.7% a veces y el 7.8% nunca.

A la pregunta –“Se recibe preparación necesaria para realizar el cambio”- el 10.2% manifiesta que siempre; el 45.4% frecuentemente; el 28.3% a veces y el 16.1% nunca.

A la pregunta –“Los jefes promueven las capacidades”- el 9.3% manifiesta que siempre; el 41% frecuentemente; el 39% a veces y solo el 10.7% nunca.

A la pregunta –“Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas”- el 11.7% manifiesta que siempre; el 39.5% frecuentemente; el 35.6% a veces y el 13.2% nunca.

A la pregunta –“La institución promueve el desarrollo personal”- el 13.2% manifiesta que siempre; el 38% frecuentemente; el 34.1% a veces y el 14.6% nunca.

A la pregunta –“Aplica la experiencia, capacidades y conocimientos adquiridos demostrados en resultados”- el 9.8% manifiesta que siempre; el 40% frecuentemente; el 37.1% a veces y el 13.2% nunca.

A la pregunta –“Se recibe preparación para realizar el trabajo”- el 11.2% manifiesta que siempre; el 38.5% frecuentemente; el 40% a veces y el 10.2% nunca.

4.2 Prueba de hipótesis

Dadas las características de las variables, se utilizó r de Pearson, obteniendo las siguientes relaciones inferenciales.

Hipótesis Principal

HP: Existe una relación significativa entre la gestión salud y el desempeño laboral en la Municipalidad de Comas en el contexto de la COVID-19, año 2020.

HP0: No Existe una relación significativa entre la gestión salud y el desempeño laboral en la Municipalidad de Comas en el contexto de la COVID-19, año 2020.

Con un nivel de significancia de 0.00, menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, lo que confirma la existencia de una relación significativa entre la gestión de salud y el desempeño laboral en la Municipalidad de Comas durante la pandemia de COVID-19 en el año 2020. Los datos reflejan una correlación estadística de 0.326, indicando una correlación positiva baja, lo cual sugiere que tanto la capacidad para adaptarse a los cambios como las medidas preventivas en salud requieren mejoras.

Hipótesis Específica 1:

HE1: Existe una relación significativa entre la gestión social y el desempeño laboral en la Municipalidad de Comas en el contexto de la COVID-19, año 2020.

HE10: no existe una relación significativa entre la gestión social y el desempeño laboral en la Municipalidad de Comas en el contexto de la COVID-19, año 2020.

Con un nivel de significancia de 0.01, inferior a 0.05, se descarta la hipótesis nula y se valida la hipótesis alternativa, lo que demuestra una relación significativa entre la gestión social y el desempeño laboral en la Municipalidad de Comas durante la pandemia de COVID-

19 en 2020. El análisis muestra una correlación estadística de 0.896, lo cual representa una correlación positiva alta, confirmando que la institución ha transmitido eficazmente los riesgos y demanda un desempeño adecuado por parte de sus colaboradores.

Hipótesis Específica 2:

HE2: Existe una relación significativa entre la gestión de seguridad y el desempeño laboral en la Municipalidad de Comas en el contexto de la COVID-19, año 2020

HE20: No existe una relación significativa entre la gestión de seguridad y el desempeño laboral en la Municipalidad de Comas en el contexto de la COVID-19, año 2020.

Con un nivel de significancia de 0.044, menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, lo que confirma una relación significativa entre la gestión de seguridad y el desempeño laboral en la Municipalidad de Comas durante el contexto de la COVID-19 en 2020. Los resultados evidencian una correlación estadística de 0.044, considerada una correlación positiva media, lo que sugiere que existe motivación para lograr un buen desempeño, acompañado de un control adecuado de los riesgos físicos y psicológicos.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Este estudio pone de manifiesto que el aumento de incidentes, accidentes y enfermedades laborales durante la pandemia de COVID-19 representa un desafío crítico. Conociendo que, en el sector público y el privado, las organizaciones con gran cantidad de empleados enfrentan deficiencias comunes en áreas técnicas, administrativas y ergonómicas, lo que limita su capacidad para avalar la seguridad y salud del personal. Al analizar la relación entre "Facilidad para afrontar cambios" y "Percepción sobre la mejora organizacional en prevención de salud", se identificó una correlación baja de 0.326, lo que evidencia la necesidad de que los directivos fortalezcan sus estrategias para optimizar el desempeño laboral.

En cuanto a las perspectivas de Pérez (2013) y Meza (2018), se discrepa parcialmente con Pérez, quien atribuye los accidentes laborales exclusivamente a la negligencia del trabajador por no usar equipo de protección, una postura que podría derivar de una capacitación insuficiente en seguridad. Sin embargo, se coincide con Meza en que el estatus laboral influye significativamente en la percepción del clima organizacional, ya que los empleados con mayores beneficios tienden a valorar más positivamente su entorno laboral, generando diferencias dentro de la institución.

Al evaluar el impacto de variables demográficas como edad y antigüedad en el clima organizacional y el desempeño laboral, se halló que la edad no afecta directamente la percepción del ambiente laboral, aunque guarda una relación inversa débil con el rendimiento. Por su parte, la antigüedad mostró una correlación más fuerte con el clima organizacional que con el desempeño, indicando que una mayor permanencia mejora la percepción del entorno laboral.

En correspondencia con la primera hipótesis específica, que plantea una conexión significativa entre la gestión social y el desempeño laboral en la Municipalidad de Comas durante 2020, los resultados arrojaron una alta correlación positiva de Pearson de 0.896. Esto

confirma que la institución ha comunicado los riesgos de manera efectiva y exigido un adecuado desempeño de los empleados, en línea con Cayo (2019), quien señala que las pérdidas por accidentes en municipalidades suelen deberse a fallas en prevención. La Municipalidad de Comas ha demostrado contar con condiciones adecuadas en seguridad y salud ocupacional, así como un compromiso de los directivos hacia estos aspectos.

Respecto al segundo objetivo específico, relacionado con la gestión de seguridad y el desempeño laboral, se observó una correspondencia positiva media de 0.044. Aunque se han logrado avances en motivación y control de riesgos físicos y psicológicos, aún es necesario reforzar este ámbito.

A pesar de los esfuerzos, la llegada del COVID-19 desestabilizó algunas acciones de la Municipalidad de Comas, ya que no se anticipó la gravedad de la pandemia. Algunos directivos admitieron en entrevistas que esperaban un impacto menor. Este hallazgo coincide con el análisis de Castañeda (2020), quien señala que un conocimiento moderado de las medidas preventivas puede permitir una respuesta más rápida para proteger la salud. En instituciones con menor preparación, el rol de asesores proactivos fue crucial para implementar medidas eficaces frente a las alertas del MINSA.

En conclusión, la OIT establece desde 1919 que el amparo de la salud laboral y la prevención de accidentes son principios fundamentales, aún más relevantes en la actualidad. A pesar de los esfuerzos nacionales e internacionales, más de dos millones de trabajadores mueren cada año por causas laborales. El MINSA, a través de la directiva 321-MINSA/2021, resalta la obligación de los directivos de implementar medidas de cuidado, prevención y control ante el SARS-CoV-2. Este estudio confirma que los directivos de la Municipalidad de Comas entienden la importancia de garantizar protección, reglamentos claros y facilidades para mejorar el desempeño y el clima organizacional. Sin embargo, se concluye preliminarmente que es imprescindible intensificar y ampliar las acciones para fortalecer la

seguridad y salud de los empleados. Siendo necesario ahondar en las causas de la prevención, más que la reacción ante eventos que atenten contra la salud.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1 Respecto al objetivo general, que busca analizar la relación entre la gestión de salud y el desempeño laboral en la Municipalidad de Comas durante la pandemia de COVID-19 en 2020, se identificó que el 43% de los empleados considera importante la gestión de salud dentro de la institución. No obstante, el nivel de compromiso de los directivos es bajo, alcanzando solo el 32.6%. Este panorama subraya la urgencia de reforzar las estrategias gerenciales para garantizar la salud y seguridad del personal, mejorando así las condiciones laborales.
- 6.2 Respecto al primer objetivo específico, orientado a examinar la conexión entre la gestión social y el desempeño laboral en este contexto, se determinó que el 43% de los trabajadores muestra interés en incrementar su rendimiento. Por otro lado, los directivos manifiestan una alta preocupación, con un 89.6%, al exigir un mejor desempeño de los empleados, aunque esto a veces ocurre en detrimento de su bienestar.
- 6.3 En cuanto al segundo objetivo específico, centrado en la correspondencia entre la gestión de seguridad y el desempeño laboral, se observó que los directivos intentan prevenir problemas de salud y seguridad en el 51% de los casos. Sin embargo, solo el 33.7% de sus respuestas atienden efectivamente las demandas de cuidado y la defensa de los trabajadores, lo que evidencia la obligación de seguir fortaleciendo las medidas en este ámbito.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1 En el contexto de la COVID-19 en 2020, la relación entre la gestión de salud y el desempeño laboral en la Municipalidad de Comas resalta la importancia de realizar una auditoría interna. Esta herramienta permitirá detectar discrepancias y evaluar las acciones implementadas o pendientes por parte de los directivos, particularmente en cuanto a la salud y seguridad del personal frente a la pandemia.
- 7.2 El primer objetivo específico, que busca analizar la relación entre la gestión social y el desempeño laboral, requiere el compromiso de todos los niveles de la organización. Es crucial promover una mayor interacción entre la alta dirección y los empleados a través de iniciativas que fomenten la participación, el compañerismo y el sentido de pertenencia. Entre las estrategias sugeridas se incluyen concursos, eventos recreativos y programas de incentivos, que pueden fortalecer estos lazos.
- 7.3 Por su parte, el segundo objetivo específico, enfocado en la gestión de seguridad y su influencia en el desempeño laboral, destaca la necesidad de desarrollar programas de capacitación dirigidos a directivos y empleados. Estas capacitaciones deberían realizarse tanto dentro como fuera del horario laboral, garantizando que no impliquen costos adicionales para los trabajadores, especialmente considerando las dificultades económicas generadas por la pandemia.

VIII. REFERENCIAS

- Alfaro, M. (2012). *Administración del personal*. Ed. Red Tercer Milenio
- Aguirre, H. (2008). Sistema ISO 9000 o evaluación de la calidad de la atención médica. *Rev. Cirugía y Cirujanos*, 76, 12-15
<https://www.medigraphic.com/pdfs/circir/cc-2008/cc082o.pdf>
- Ambrocio, M. R. (2014). *Liderazgo del director y desempeño pedagógico docente. Trabajo presentado al consejo de la facultad de humanidades*. [Tesis de pregrado]. Universidad Rafael Landívar.
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/09/Raxuleu-Manuel.pdf>
- Bandura, A. (2002). Social cognitive theory in cultural context. *Journal of Applied Psychology*, 51, 269-290. <https://iaap-journals.onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/1464-0597.00092>
- Basantes, S. S y Pazmiño, P. (2014). *Modelo de gestión administrativa y la calidad en el servicio al cliente en el gobierno autónomo descentralizado municipalidad de Ambato*. [Tesis de pregrado]. Universidad de Ambato.
<http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/7318>
- Carrasco, C. (2019) *Estudio de un sistema de seguridad y salud ocupacional, para los trabajadores del área de infraestructura de la municipalidad provincial de espinar, bajo la norma ohsas 18001-2007, Cusco-Perú*. [Tesis de pregrado, Universidad autónoma San Francisco].
<https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#2.11.04>
- Cuadra, A y Veloso, C. (2007). Liderazgo, clima y satisfacción laboral en las organizaciones. *Revista Universum*, 22, 42-58

<https://www.redalyc.org/pdf/650/65027764004.pdf>

Chiang Vega, M. M., & San Martín Neira, N. J. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia y trabajo*, 17(54), 159-165.
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492015000300001>

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. (9ª ed.). MacGraw-Hill

Collantes, C. A., y Sernaque, D. K. (2019). *Seguridad laboral de los trabajadores de limpieza pública de la Municipalidad Provincial de Huaura Huacho, 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión].
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3336>

Díaz, R. (2012). Satisfacción del paciente: principal motor y centro de los servicios sanitarios. *Revista de Calidad Asistencial*, 36, 22-29.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista; M. (2014). *Metodología de la investigación*. (5ª ed.). McGraw-Hill Interamericana.

García, M. (1999). La importancia de la Evaluación del Desempeño. *Revista de análisis laboral. Redalyc*, 4, 1-8

George, K. (1996). *Introducción al estudio del trabajo*. Oficina Internacional Del Trabajo.

González, N. A., Salinas, G., y Vergara, J. A. (2024). *Propuesta de una Guía Práctica para Proveedores de servicio de Internet en Colombia alineada al Objetivo de Desarrollo Sostenible 9–Industria, Innovación a Infraestructura*. [Tesis de maestría, Escuela de Administración y Negocios de Colombia].
<http://hdl.handle.net/10882/13210>

- Kanawaty, G. (1996). *Introducción al estudio del trabajo*. Oficina Internacional del Trabajo.
- Meza, E. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en empleados*. [Tesis de pregrado]. Universidad Linda Vista.
- Montejo, A. P. (2001). Evaluación del desempeño laboral. *Gestión*, 2(9), 50-51.
- Organización Internacional del Trabajo. [OIT]. (2023). La Seguridad y Salud en el Trabajo en los países andinos a través de herramientas de la metodología SCORE. https://www.ilo.org/lima/sala-de-prensa/WCMS_882986/lang--es/index.htm
- Ordenanza Municipal N° 232-C/MC (2007) Municipalidad distrital de Comas
- Ray, A. (2017). *Seguridad y salud industrial*. Ed. University of Arkansas. <https://fullseguridad.net/wp-content/uploads/2017/02/seguridad-y-salud-industrial-ray-asfahl.pdf>
- Tobar, F. (2002). *Modelos de gestión en salud*. UNFPA-Latin America and the Caribbean. https://www.academia.edu/36650684/Modelos_de_Gesti%C3%B3n_en_Salud
- Valenti, G., y Duarte, J. M. (2022). Percepciones docentes sobre la evaluación del desempeño profesional en México. *Calidad en la Educación*, (57), 261-293. <https://www.scielo.cl/pdf/caledu/n57/0718-4565-caledu-57-261.pdf>

Wright, T. A. y Cropanzano, R. (2000). Psychological well-being and job satisfaction as predictors of job performance. *Journal of Occupational Health Psychology*, Volumen 5(1), 84-94.
<https://psycnet.apa.org/record/1999-15533-008>