



Universidad
Norbert Wiener

Powered by **Arizona State University**

ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA DE GESTIÓN EN SALUD

Tesis

Desempeño laboral y productividad laboral en el personal del departamento de la
unidad de cuidados intensivos en un Hospital – Lima, 2024

Para optar el Grado Académico de
Maestro de Gestión en Salud

Presentado por:

Autora: Castillo Llaja, Milagros Alcira


Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0001-5563-6319>

Asesor: Dr. Seminario Unzueta, Randall Jesús

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2040-6716>

Lima – Perú

2025

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01

FECHA: 08/11/2022

Yo, CASTILLO LLAJA MILAGROS ALCIRA Egresado(a) de la Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que la tesis “DESEMPEÑO LABORAL Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN EL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS EN UN HOSPITAL – LIMA, 2024” Asesorado por el docente: SEMINARIO UNZUETA RANDALL JESÚS Con DNI 43311504 Con ORCID 0000-0002-2040-6716 tiene un índice de similitud de (16) (DIECISEIS)% con código oid: 14912:512581553

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.

En caso se supere el porcentaje de similitud máximo establecido (mayor a 20%), tanto general como por fuente primaria, afirmo que dicho excedente corresponde al marco metodológico del documento. Procedo a detallar y justificar del mismo:

Del reporte Turnitin presenta que esta presentado un 5% de coincidencias en la fuente primaria, siendo lo permitido hasta un 4 %.

En ese sentido, las fuentes que marcan alguna similitud y que llega al 5%, son:

En la redacción de la dedicatoria,

En la redacción de agradecimiento,

Parte de las palabras del título de investigación que son palabras comunes.

Palabras que se repiten en el Resumen y Abstrac, que son palabras comunes que se utilizan la redacción de tesis de la Universidades.

Así como también en la Tablas que se utilizan en la presentación de los resultados.

En resumen existen palabras coincidentes propias de los diversos trabajos de investigación que no se definen como plagio, en la tesis que se presenta y se deben muchas a cuestiones metodológicas o de formatos de investigación propios de la universidad.




CASTILLO LLAJA MILAGROS ALCIRA


.....
Firma de autor 1

Nombres y apellidos del Egresado
DNI: 44380473

.....
Firma de autor 2

Nombres y apellidos del Egresado
DNI:

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022



SEMINARIO UNZUETA RANDALL JESÚS

.....
Firma

Nombres y apellidos del Asesor

DNI: 43311504

Lima, 21 de octubre de 2025

Dedicatoria

A Dios por darme sabiduría y entendimiento, a mis padres por haberme inculcado los valores y principios para avanzar en este duro camino, a mi Institución, por cultivar en mí, los valores de la disciplina y la responsabilidad.

Agradecimiento

Mi infinito agradecimiento a los docentes de la Universidad Privada Norbert Wiener, quienes volcaron sus conocimientos y experiencias para ver con más claridad el hermoso camino que tiene que recorrer el sector salud.

Mi agradecimiento al Dr. Seminario Unzueta, Randall Jesús por su apoyo incondicional para poder terminar y lograr mi objetivo.

Índice

Portada	i
Título.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Índice.....	v
Índice de tabla.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	3
1.1. Planteamiento del problema.....	3
1.2. Formulación del problema	5
1.2.1. Problema general	5
1.2.2. Problemas específicos.....	5
1.3. Objetivos de la investigación	6
1.3.1. Objetivo general	6
1.3.2. Objetivos específicos.....	6
1.4. Justificación de la investigación.....	6
1.4.1. Teórica.....	7
1.4.2. Metodológica.....	7
1.4.3. Práctica	7
1.5. Limitaciones de la investigación	8

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	9
2.1. Antecedentes de la investigación.....	9
2.2. Bases teóricas	14
2.3. Formulación de hipótesis	31
2.3.1. Hipótesis general	31
2.3.2. Hipótesis específicas.....	31
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	32
3.1 Método de Investigación	32
3.2. Enfoque investigativo.....	32
3.3. Tipo de investigación	33
3.4. Diseño de la investigación	33
3.5. Población, muestra y muestreo	34
3.6. Variables y operacionalización	37
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	38
3.7.1. Técnica.....	38
3.7.2. Descripción.....	38
3.7.3. Validación.....	41
3.7.4. Confiabilidad	42
3.9. Aspectos éticos.....	43
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	44
4.1. Resultados	44
4.1.1. Análisis descriptivos de resultados.....	44
4.1.2. Prueba de hipótesis	47

4.1.3. Discusión de resultados	52
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	57
5.1. Conclusiones	57
5.2. Recomendaciones	57
ANEXOS	67
Anexo 1: Matriz de Consistencia.....	67
Diseño de la investigación.....	67
Anexo 2: Instrumentos.....	68
Anexo 3: Validez del instrumento	72
Anexo 4: Confiabilidad de los instrumentos.....	77
Anexo 5: Aprobación del Comité de ética.....	79
Anexo 6: Formato de consentimiento informado	80
Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de datos.....	81
Anexo 8: Informe del asesor de Turnitin	82
Anexo 9: Baremación o clasificación de los puntajes para cada variable y sus dimensiones	83

Índice de tabla

Tabla 1. Variables y operacionalización	37
Tabla 2. Características generales del personal sanitario que labora en un Hospital - Lima, 2024.....	44
Tabla 3. Distribución de frecuencias de desempeño laboral	45
Tabla 4. Descripción de los niveles de la variable productividad laboral y sus dimensiones....	46
Tabla 5. Correlación entre desempeño laboral y productividad laboral.....	47
Tabla 6. Correlación entre dimensión dominio de funciones y productividad laboral	48
Tabla 7. Correlación entre dimensión satisfacción laboral y productividad laboral	49
Tabla 8. Correlación entre dimensión profesionalismo y productividad laboral	50
Tabla 9. Correlación entre dimensión aptitud y productividad laboral	52
Tabla 10. Valores de correlación Tau de Kendall	77
Tabla 11. Resultados de medición de confiabilidad de: Desempeño laboral y productividad laboral.....	77
Tabla 12. Valores de confiabilidad Alfa de Cronbach	78
Tabla 13. Baremación o clasificación de la variable Desempeño laboral y sus dimensiones.....	83
Tabla 14. Baremación o clasificación de la variable Productividad laboral y sus dimensiones ..	83

Resumen

Objetivo: Determinar la relación entre el desempeño laboral y la productividad laboral en el personal del departamento de la UCI de un Hospital en Lima, 2024. **Materiales y métodos:** Se realizó un estudio cuantitativo, de tipo aplicado, con diseño no experimental, transversal y correlacional. La población censal estuvo conformada por 102 profesionales de la salud, a quienes se aplicaron cuestionarios validados y confiables sobre desempeño laboral y productividad laboral. **Resultados:** Se encontró una correlación positiva y moderada entre el desempeño laboral y la productividad laboral ($Rho=0,495$; $p=0,000$). Además, cada una de las dimensiones del desempeño laboral mostró correlación significativa con la productividad laboral ($p<0,05$). **Conclusión:** Existe relación significativa entre el desempeño laboral y la productividad laboral en el personal de la UCI en el Hospital estudiado.

Palabras claves: Desempeño laboral, productividad laboral, departamento UCI, hospital.

Abstract

Objective: To determine the relationship between job performance and work productivity in the staff of the ICU department of a Hospital in Lima, 2024. Materials and methods: A quantitative, applied study was conducted, with a non-experimental, cross-sectional and correlational design. The census population consisted of 102 health professionals, to whom validated and reliable questionnaires on job performance and work productivity were applied. Results: A positive and moderate correlation was found between job performance and work productivity ($Rho = 0.495$; $p = 0.000$). In addition, each of the dimensions of job performance showed a significant correlation with work productivity ($p < 0.05$). Conclusion: There is a significant relationship between job performance and work productivity in the ICU staff at the studied Hospital.

Keywords: Job performance, job productivity, ICU department, hospital.

Introducción

La presente investigación Titulada “Desempeño laboral y productividad laboral en el personal del departamento de la unidad de cuidados intensivos en un Hospital – Lima, 2024”. EL desempeño laboral se refiere a la calidad de la labor que un trabajador lleva a cabo en un periodo de tiempo específico, y hace referencia a su eficacia, eficiencia y comportamiento. En el entorno empresarial actual, el desempeño laboral juega un papel crucial en la producción de toda organización, debido a que la eficiencia o el desempeño de un proceso donde se generan una cantidad específica de productos o se realizan un número específico de tareas en un lapso de tiempo determinado.

El propósito de esta investigación fue establecer una vinculación entre Desempeño laboral y productividad laboral en el personal del departamento de la unidad de cuidados intensivos; en consecuencia, se pretendió determinar la importancia de la relación entre ambas variables de investigación, con el fin de desarrollar soluciones óptimas a los problemas que afectan a la unidad de cuidados intensivos. Los siguientes capítulos detallan la investigación: Para poder alcanzar los objetivos de la investigación, en Introducción, se describe las variables de estudio y el contexto donde se desarrolla, luego el capítulo I se precisa el planteamiento del problema, justificación, objetivos y limitaciones. El capítulo II presenta antecedentes y el marco teórico, así como las definiciones conceptuales, la evolución histórica y las teorías e hipótesis. El capítulo III presenta

la metodología de proyecto, tipo, diseño, método, población, muestra, técnicas e instrumentos, técnicas estadísticas, procesamiento de datos, aspectos éticos de la investigación, seguidamente, en el Capítulo IV encontramos los resultados de la investigación y discusiones. Finalmente, el Capítulo V explica las conclusiones y recomendaciones del presente trabajo.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

A nivel mundial, según, la (OIT) en su 2° edición de 2020 mencionó: que el 81% de los trabajadores ante la paralización completa o parcial a causa del COVID-19 se veían afectados, con reducción del 6,7% de horas laborales considerando 48 horas por semana (1); mientras que en la 10° edición respecto al 4to trimestre de 2022 fue del 1,5% inferior, a nivel mundial la producción por hora de trabajo incrementó en 4,9% en el año 2020, dobló la tasa anual a plazo largo del 2,4 mostrada entre el año 2005 y 2019, considerada un crecimiento en el mundo más veloz de la productividad (2); mientras la realidad de crisis políticas y económicas paralelas repercute en el mundo empresarial, en países en desarrollo en principio al ser vulnerables, la coyuntura genera dificultad para crear empleos, calidad de atención y desigualdad laboral (3); por otro lado la mayoría de las empresas se transforman de acuerdo a las preferencias del mercado, no obstante, son pocas las que introducen mejores sistemas para el recurso humano teniendo en cuenta que es el capital más relevante y valioso, que requieren motivación al realizar las tareas asignadas, pero en muchos casos resulta que su trabajo no sea apreciado ni compensado, provocando insatisfacción del trabajador que reduce la productividad laboral (4).

A nivel nacional, en Perú, la producción en el primer semestre ascendió en el 2022 en 3,54% y desde julio del 2021 a junio del 2022 hubo un incremento de 5,51%; se expone un

ambiente caracterizado por un grado alto en rigidez del puesto en el estado y reconoce enormes falencias que conllevan a la ineficiencia de la gestión ya sea pública o privada, la disconformidad conlleva a una productividad baja (5); se realizó un estudio en Lima según Dávila MRC, donde mencionó que uno de los efectos positivos de una organización es la productividad laboral adecuada donde su personal se encuentre cómodo, satisfecho, donde sea competente permitiendo beneficios en el desarrollo y progreso de la misma, donde se logre el rendimiento de sus colaboradores y la eficiencia esperada (6); por otro lado en Puno, dicho deterioro presente en el desempeño laboral en aquellos profesionales sanitarios está establecido por situaciones de la propia persona y organizacionales, que se refleja en una reducción en lograr las metas del trabajo; una afectación repercute en productividad baja, clima laboral inapropiado, déficit de cooperación y ausentismo (7).

A medida que se incrementa las funciones del personal profesional en áreas críticas se corre el riesgo de incumplirlas o reducir la eficiencia en la calidad de atención, cuidado directo e indirecto, tiempo empleado, infecciones vinculadas y por cada paciente crítico adicional destinado al personal asistencial se incrementa el índice de mortalidad, existe el efecto de la sobrecarga laboral vinculada a los efectos adversos (8).

Dicho profesional se arriesga a situaciones desafiantes, urgentes, complejas y rápidamente alterable con una tendencia incrementada de la carga laboral y estrés que no solo influye en el

estado de salud del personal de salud sino también en la calidad de atención ofrecida al paciente, lo que influencia negativamente en el desempeño y productividad de sus labores en la Unidad de cuidados intensivos (UCI); esta condición simboliza un problema de la institución relevante (9,10).

En la actualidad, no se ha realizado un estudio que analice la relación entre desempeño laboral y productividad laboral en el Hospital Nacional de la Policía Nacional del Perú, este es un hospital castrense y jerarquizado, siendo motivación para haber realizado la investigación.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación significativa entre el **desempeño laboral** y **productividad laboral** en el personal del departamento de la UCI en un hospital – Lima, 2024?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación significativa entre el dominio de funciones y productividad laboral en el personal del departamento de la UCI de un hospital – Lima, 2024?
- ¿Cuál es la relación significativa entre la satisfacción laboral y productividad laboral en el personal del departamento de la UCI de un hospital – Lima, 2024?
- ¿Cuál es la relación significativa entre el profesionalismo y productividad laboral en el personal del departamento de la UCI de un hospital – Lima, 2024?

- ¿Cuál es la relación significativa entre la aptitud y productividad laboral en el personal del departamento de la UCI de un hospital – Lima, 2024?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación significativa del **desempeño laboral** y **productividad laboral** en el personal del departamento de la UCI en un hospital - Lima, 2024.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar la relación significativa del dominio de funciones y productividad laboral en el personal del departamento de la UCI en un Hospital – Lima, 2024.
- Identificar la relación significativa de la satisfacción laboral y productividad laboral en el personal del departamento de la UCI en un Hospital – Lima, 2024.
- Identificar la relación significativa del profesionalismo y productividad laboral en el personal del departamento de la UCI en un Hospital – Lima, 2024.
- Identificar la relación significativa de la aptitud y productividad laboral en el personal del departamento de la UCI en un Hospital – Lima, 2024.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

El estudio se justifica ya que, con los resultados se aportará nuevo conocimiento científico vinculado con la asociación de desempeño laboral y productividad de la misma de los profesionales sanitarios del área crítica en una institución castrense.

Con este estudio se logrará una mejor visibilidad del rendimiento laboral en relación al desempeño de sus labores, cumplimiento de sus funciones, lo que conducirá a progresar en el cuidado oportuno con calidad, eficacia, eficiencia para los pacientes críticos, mejorando el profesionalismo y la aptitud empleada en sus labores asistenciales.

1.4.2. Metodológica

Los esfuerzos del estudio serán de gran relevancia para la gestión en salud, donde se desea comunicar a las autoridades del nosocomio que, a través de herramientas empleadas en la literatura científica del vínculo de la productividad laboral y desempeño del mismo en la UCI. El estudio proporciona dos instrumentos con validación para el grupo poblacional que permitirá ser utilizado en el mismo ámbito en investigación futura.

1.4.3. Práctica

Dicha investigación permite proporcionar cambios indispensables a partir de los resultados que se obtengan, logrando identificar estrategias para reducir el descontento de los profesionales de la salud, contribuyendo a la incesante optimización de la organización hospitalaria; creando una

socialización por medio de los procesos encontrados y, por lo tanto, obtener estrategias para lograr dicha satisfacción del personal sanitario dentro de la institución. El trabajador sanitario que presenta un adecuado desempeño laboral se vincula muchas veces con un buen desarrollo de la productividad laboral existiendo evidencia en la literatura; aunque se sabe que esta relación puede estar lejos de ser directa y simple. En este sentido, la disponibilidad de los resultados permitirá contribuir al desarrollo de una gestión hospitalaria adecuada para el personal asistencial de las UCIs. Los resultados nos permiten observar la asociación entre el desempeño y producción laboral del profesional por diversos factores internos y externos que condicionan llevar a cabo su óptima realización.

1.5. Limitaciones de la investigación

Al trabajar con un diseño correlacional fue imposible determinar causalidad, por problemas de direccionalidad y la posible presencia de terceras variables. Además, al recurrir a datos auto informados, fue posible encontrar varias fuentes potenciales de sesgo, como la memoria selectiva, efecto telescopio, atribución y exageración.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Internacionales

Niehaus y Rodríguez (11), (2022), publicaron una tesis con el propósito de: “determinar la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad del talento humano de las instituciones prestadoras de salud del municipio de Ipiales, Nariño”; entre sus resultados arrojaron una asociación entre la satisfacción laboral y productividad el 43% refirieron escasamente; la productividad es adecuada el 43% refirieron a veces; en relación a las evaluaciones de la productividad refirieron que el 80% es escasamente; se concluyó que: hubo una implicancia directa de satisfacción y productividad laboral.

Carrera (12), (2022), efectuó una tesis que tuvo como objetivo: “determinar la relación entre el clima organizacional y la productividad laboral en personal de un centro de salud de

Ecuador”. Los resultados mostraron un clima organizacional y nivel de productividad alto (77,8% y 64.4%); además el clima organizacional ($Rho= 0,825$ $p<0,001$) y cada una de sus dimensiones (cooperación, liderazgo, incentivo-factores monetarios, relaciones interpersonales, motivación y ejercicio de control) ($Rho= 0,476$ a $0,814$ $p<0,001$) se correlacionaron de forma directa y significativa con la productividad laboral. Se concluyó que existe relación entre las variables de estudio.

Cabanilla et al. (13), (2022), elaboraron una investigación con la finalidad de: “establecer si la satisfacción con algunos aspectos del desempeño laboral incide en la productividad del capital humano ecuatoriano”. Los resultados posicionaron al ambiente de trabajo (46%), relación con los compañeros (38%), capacitaciones por parte de la empresa (8%), experiencia (6%) y recursos de trabajo (2%) como aspectos del desempeño laboral no satisfechos que influyen en la productividad de los trabajadores. En ese marco, se sugirió la implementación de estrategias dirigidas a solventar las principales preocupaciones del personal, pues estas afectan el desempeño y su productividad laboral.

Madero y Ortiz (14), (2022), llevaron a cabo un estudio que tuvo como finalidad: “determinar la relación entre la adaptabilidad, desempeño, productividad y hábitos en ambientes de trabajo a distancia de México”. Los resultados mostraron que la productividad laboral se relacionó de forma directa, baja y significativa al desempeño laboral ($r=0,313$ $p=0,01$) y

adaptabilidad ($r=0,295$ $p<0,01$). Además, los hábitos reportaron correspondencia con la adaptabilidad ($r=0,177$ $p<0,05$), desempeño ($r=0,417$ $p<0,01$) y productividad ($r=0,291$ $p<0,01$).

En tal contexto, se pudo concluir que existe relación entre las variables de estudio.

Ogetai et al. (15), (2018), realizaron un estudio con el objetivo de: “identificar los factores que afectan la productividad laboral en personal del subministerio de salud de la subprovincia de Mimika, Indonesia”. Los resultados revelaron una asociación estadísticamente significativa entre algunas dimensiones del desempeño laboral y la prevalencia de buena productividad, como motivación (RP= 3,857 $p=0,000$), disciplina en el trabajo (RP= 3,155 $p=0,000$), cultura organizacional (RP= 1,829 $p=0,021$) y castigos (RP= 1,773 $p=0,033$). En tal contexto, se puede concluir que la actitud, aptitud y valores, creencias o prácticas compartidas afectan la productividad laboral.

Nacionales

Rodríguez (16), (2023), realizó una tesis con el objetivo de: “establecer la relación entre el desempeño laboral y la productividad del personal sanitario en la Clínica María del Socorro, Lima-2023”; entre sus resultados arrojaron que: hubo una relación positiva entre ambas variables, con un resultado en la prueba de Spearman de 0,645 y sig. bilateral de 0,001; se concluyó, la existencia de la relación entre ambas variables.

Cuneo (17), (2023), efectuó una tesis que tuvo como propósito: “determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la productividad laboral en un hospital nivel III del Callao”. Los resultados revelaron que la gestión de recursos humanos y cada una de sus dimensiones se relacionaron a la productividad laboral. La dimensión evaluación del desempeño laboral se correlacionó de forma directa, moderada y significativa a la producción y recursos utilizados (productividad) ($Rho=0,473$ $p=0,001$). Por tanto, se puede concluir que existe relación entre las variables de estudio.

Uriarte (18), (2022), elaboró una tesis con la finalidad de: “determinar la relación entre el desempeño y productividad laboral en el personal de enfermería de un Hospital Privado en Lambayeque”; entre sus resultados arrojaron que: el desempeño laboral se encontró en mayor porcentaje regular (61,7%) y la productividad de igual forma (53,1%); además, hay una relación positiva fuerte entre las variables con una prueba de Spearman sig. bilateral $<0,001$; $Rho=0,743$; se concluyó; la existencia de la relación entre las variables.

Tantaruna (19), (2021), publicó una tesis que tuvo como objeto: “determinar la relación entre la satisfacción laboral y productividad en el cuerpo médico del Hospital Villa EsSalud Mongrut”; entre sus resultados arrojaron que: hubo una satisfacción laboral media en un 70% y de igual forma la productividad con 75%; además, hay una relación moderada entre las variables con una prueba de Spearman, sig. bilateral $=0,00$; $Rho=0,224$; se concluyó que hubo un vínculo entre

las variables satisfacción laboral y productividad.

Halanocca et al. (20), (2019), realizaron una tesis con el propósito de: “determinar si existe una relación de los factores humanos: motivación y satisfacción laboral en la productividad del personal médico, enfermería y técnico”; entre sus resultados arrojaron que: los médicos presentaron parcial insatisfacción en un 74,30%, similar a las enfermeras con un 42,46%; sin embargo, en los técnicos la satisfacción fue baja en todos los casos. Así mismo, se encuentra una correlación fuerte entre la satisfacción y la productividad con un 47%; se concluyó, que existe una relación entre la satisfacción personal y la productividad laboral.

Bravo (21), (2017), elaboró una tesis que tuvo como objetivo: “determinar la relación entre el nivel de productividad y la evaluación de desempeño del personal de salud en la Microred José Carlos Mariátegui - San Juan de Lurigancho, 2017”; entre sus resultados arrojaron: que el 79,6% su nivel de productividad fue aceptable, 10,5% deficiente nivel, 9,9 satisfactorio nivel, 0% muy satisfactorio nivel, mientras que, en relación al desempeño el 72,4% fue aceptable, 17,1% satisfactorio, 10,5% deficiente y 0% muy satisfactorio; en la prueba de Spearman sig. Bilateral=0,000<.01; Rho=0,984; se concluyó: la existencia del vínculo entre desempeño y productividad laboral.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Desempeño Laboral

Chiavenato (22), en el año 2000, definió al desempeño laboral como “todas aquellas acciones o conductas de los trabajadores que son fundamentales para el alcance de los objetivos institucionales”.

Por su parte, Klingner y Nabaldian (23), en 2002, señalaron que “el desempeño laboral se asocia principalmente con la motivación y capacidad ejecutiva, así como con la felicidad en el entorno de trabajo”.

Finalmente, Zaragoza et al. (24), en 2023, definieron al desempeño laboral como “las acciones o conductas que los trabajadores muestran, en base al contenido de sus cargos, atribuciones, tareas o actividades a desarrollar”. Los autores sostienen que la principal fortaleza de una institución es el buen rendimiento laboral y que la organización empresarial, motivación, capacidades y actitudes son factores que pueden modificar la variable.

Este constructo se ha estudiado desde hace mucho tiempo, especialmente en la psicología organizacional. El principal motivo por el cual las entidades muestran un gran interés en investigar este concepto es la posibilidad de comprender e identificar los distintos elementos que influyen en el desarrollo y la eficacia de las compañías (25).

Dimensiones del desempeño laboral

Las dimensiones del desempeño laboral fueron propuestas por Bravo, en 2017, quién en base a los cuatro objetivos de la evaluación formal sistemática del desempeño laboral (conocimiento de los empleados sobre la calificación que merece su desempeño, identificación de los empleados que merezcan aumentos por méritos, que precisen de mayor capacitación y que sean candidatos para ascensos) (21,26), talleres regionales de formulación del programa de gestión de calidad y taller de formulación de estándares de calidad para el primer nivel de atención, MINSA - 2002 dividieron a la variable en 4 dimensiones: aptitud, profesionalismo, satisfacción laboral y dominio personal o de funciones. A continuación, se define cada una de ellas (21,27):

Aptitud: Capacidades o habilidades de los trabajadores para desarrollar sus funciones (27). En el cuestionario propuesto por Bravo esta dimensión implica al cumplimiento de las responsabilidades asignadas y puntualidad en la entrega de los informes correspondientes (21).

Profesionalismo: Preparación y compromiso de los trabajadores durante el ejercicio de sus labores (27). Según Bravo (21), esta dimensión implica a la iniciativa, interés por aprender, por capacitarse y por realizar línea de carrera en su institución.

Satisfacción laboral: Estado emocional o percepción subjetiva de los empleados respecto a su entorno de trabajo o experiencia laboral. El alcance de la satisfacción laboral puede depender de un conjunto de factores, como un ambiente laboral favorable, apoyo entre pares,

reconocimientos y oportunidades de superación personal o profesional (28). Según Bravo (21), esta dimensión implica a los programas de meritocracia, satisfacción con el sueldo, preocupación de la institución por las necesidades primordiales del trabajador, capacitaciones recibidas, oportunidades de crecimiento profesional y recursos disponibles.

Dominio personal o de sus funciones: Cumplimiento de cada una de las actividades asignadas en el tiempo adecuado y según los requerimientos del empleador (27). Según Bravo (21), esta dimensión se subyuga a los conocimientos del trabajador y su experticia en el área.

Teorías del desempeño laboral

Teoría de la Administración Humana

La teoría de la administración humana o también denominada de las relaciones humanas fue postulada por el psicólogo australiano Elton Mayo, en 1920, quién sugirió que el entorno de trabajo es un sistema social, con múltiples factores que inciden en el desempeño de los trabajadores. Entre estos últimos destacan los aspectos psicológicos y organizacionales, en particular el proceso de coordinación (comunicación y relaciones interpersonales), satisfacción laboral (satisfacción de las necesidades y expectativas económicas, psicológicas o sociales) y aspectos humanos (trato y priorización del bienestar de los trabajadores). Así mismo, el autor señala que los empleados y gerentes necesitan poseer una serie de habilidades para optimizar el

rendimiento, como la comunicación, resolución de conflictos y organización (29).

Teoría de la Equidad

La teoría de la equidad fue propuesta por Stacy Adams, en 1963, quién postuló que las aportaciones de un empleado deben ser equivalentes a su remuneración. Para ello, los mismos realizarán comparaciones con la remuneración o beneficios de otros sujetos que ejecuten su misma labor. Si encuentran disimilitudes las posibilidades de insatisfacción son altas, lo que puede repercutir en el desempeño de sus funciones (30).

En síntesis, el desempeño laboral se cimentaría en la motivación de los trabajadores y percepción de justicia, así como en el esfuerzo de las empresas para instituir sistemas que asignen de forma equitativa los recursos entre los integrantes de un equipo (30).

Teoría de los dos factores de Herzberg

Esta teoría fue propuesta por Herzberg, en 1959, quien sostuvo que la actitud de un sujeto hacia su labor o entorno de trabajo determina su aporte (positivo o negativo) en tareas abocadas al alcance de los objetivos institucionales (desempeño laboral). Por ello, para este autor fue crucial establecer aquellos factores que intervengan en la postura del empleado hacia su trabajo y en el desempeño laboral. La motivación e higiene fueron las condiciones seleccionadas, pues los factores motivacionales (promoción, posibilidad de crecimiento, reconocimiento, logro, entre otros) incrementarían o mejorarían la satisfacción laboral; mientras que los factores vinculados a

la higiene (relaciones interpersonales, salario, administración de la empresa, supervisión, condiciones de trabajo, seguridad del empleo, entre otros) reducirían la insatisfacción laboral, posicionando a ambos aspectos como dimensiones ortogonales (independientes) (31).

En ese marco, se puede concluir que la teoría posiciona a la motivación y satisfacción laboral como elementos clave del desempeño (31).

Teoría sustantiva de la evaluación del desempeño

Según Glaser y Strauss, la teoría sustantiva es aplicable a un área determinada y tiene como objeto explicar ciertos fenómenos a partir de datos empíricos. En el contexto del desempeño laboral, la evaluación de la calidad de trabajo de un empleado se subyugaría a los siguientes factores: realidad de la empresa (cultura, entorno, procesos y unidad de coordinación), planificación (prioridades, planes de acción y coste/inversión), saber cómo (formación, experiencia y consultores externos), apoyo de la alta dirección, (tiempo y persuasión), involucramiento de los trabajadores (motivación y escucha activa), control de resultados (análisis y mantenimiento), comunicación (entre niveles jerárquicos y sectores), cambio de cultura (personas y procesos) y capacidad competitiva (rentabilidad, productividad e imagen) (32).

Así mismo, estos autores plantean una perspectiva sistémica, ya que cada categoría o factor se complementarían entre sí, pues para contar con apoyo institucional es necesario tener una buena planificación y la existencia de una unidad de coordinación (realidad de la empresa). Por esa razón,

el desempeño laboral se lograría mediante el equilibrio y refuerzo de cada uno de los aspectos mencionados en el acápite anterior (32).

Teoría de la evaluación del desempeño según Chiavenato

Es el desarrollo del comportamiento del trabajador que ocupa un puesto, variando entre personas y depende de diferentes factores que influyen en él, lo que lo convierte en eficiencia del trabajador que labora en una empresa y/o una organización permitiendo que sus acciones den fruto para la satisfacción propia. Dicha evaluación es una estimación sistemática del desenvolvimiento en un puesto laboral y de su potencial progreso. Ante la evaluación se estimula o juzga la excelencia, cualidad o valor de la persona, aplicando diversos procedimientos, todo ello es dinámico, permitiendo una autorregulación de cada persona en nexa a la función que ejecuta, objetivos trazados y conclusiones propuestas para obtener posición, prevaleciendo el esfuerzo de forma individual en virtud a su talento, habilidad y destreza persona en función al papel que desarrollará en la empresa (33).

2.2.1.1. Objetivos de la evaluación del desempeño:

Según Chiavenato (33), la evaluación del desempeño es una herramienta que mide la labor del personal al interior de una organización. Entre sus objetivos destacan:

Acceder a las condiciones de medición del recurso humano para examinar y definir el mejor modo de uso.

Motivar para que las fuerzas laborales se adviertan como ventaja en competencias de toda organización.

Aumentar el desarrollo profesional y personal de toda persona.

Utilizar métodos tradicionales de evaluación del desempeño: gráficas o elección forzada.

Mediante graficas: el más usado y publicado. La misma presenta factores:

- Desempeño de función (desempeño actual del colaborador).
- Calidad.
- Conocimiento de la labor.
- Colaboración.
- Creatividad.
- Rendimiento.

Mediante la elección forzosa: se considera que el evaluado es obligado a escoger entre alternativas, máximo dos que permitan definir el desempeño.

2.2.1.2. Elementos que conforman el Desempeño Laboral

Según Chiavenato (33), los elementos que conforman el desempeño laboral son los siguientes:

a. Relaciones interpersonales: gran recepción, trabaja excelente con los demás y tiene visiones que van más allá de la satisfacción.

- b. Juicio: maduro, toma decisiones por encima de la media, por lo general toma decisiones acertadas.
- c. Habilidad para el aprendizaje: de forma veloz, requiere mínimamente un supervisor.
- d. Atención al cliente o usuario: idóneo para las necesidades, apasionado y ofrece apoyo.
- e. Negociar y solucionar problemas: extraordinario en utilizar recursos, reconoce problemas y soluciones.
- f. Actitud y dedicación en el centro laboral: gran entusiasmo, presta interés y productivo.
- g. Independencia: autosuficiente, independiente.
- h. Calidad del trabajo: consideración y atención para las diferencias interculturales, reconocimiento de patrones inherentes y de otros.
- i. Puntualidad: generalmente puntual.

2.2.1.3. Factores de Desempeño Laboral

Chiavenato (33) refirió que “el comportamiento del trabajador hacia los objetivos es el medio por el cual puede alcanzar sus metas”, la persona posee una variedad de características propias, entre ellas: habilidad, capacidad, cualidad y necesidad, que al relacionarse con la naturaleza propia del trabajo y/o empresa pueden provocar comportamientos inapropiados que perjudiquen el resultado. No obstante, la empresa logra considerar diversos factores relevantes entre ellos la percepción propia del trabajador en relación a equidad, conducta, opinión, es

importante tomar en cuenta para mejorarlo.

Por su parte Lauracio (7) mencionó que: dentro de los factores laborales que revela al estrés laboral, se deja de lado al recurso humano como pilar fundamental de todo sistema de salud, lo que repercute en el área personal del empleador, sobre todo en el desempeño y en el cumplimiento de la calidad. La imperfección del desempeño del profesional sanitario está condicionada por factores individuales y de la organización que demuestra una reducción en el logro de lo que se traza como metas relacionados al puesto laboral; motivación baja, ausentismo laboral, maltrato al usuario e interpersonal, irritabilidad, entre otros provoca un costo para la organización.

Los autores Milkovich y Boudrem (34), valoraron otras características propias de cada individuo, por ejemplo: capacidad, necesidad, habilidades y características que interactúan con el entorno laboral y en la estructura organizativa.

Por su parte, Leitao (35), señalaron que el personal en relación a su rendimiento está vinculado a una lista de factores que participan en la salud, hábito, bienestar, entorno ambiental del esfuerzo laboral y calidad de vida de la organización. Además, con el aporte de Bohórquez (4), consideró que el personal motivado en un ambiente óptimo genera confianza y seguridad para la realización del desempeño de su labor. Según Delgado (36), la potencialidad del estrés afectó al desempeño, impactando en el rendimiento y la aptitud para cumplir con la tarea y/o función asignada, lo que incluye al error procedimental y ausencia de la eficiencia; lo que podría también

afectar a todo el equipo.

2.2.1.4. Importancia del Desempeño Laboral

Harold et al. 2017 según Bohórquez (4), evaluar al desempeño, determinando los objetivos con los empleados permite evaluar el progreso hasta la obtención del resultado, consideró ser un instrumento para corroborar la realización de los objetivos planteados individualmente a través de la medición integral, objetiva y sistemática del comportamiento profesional y el logro del rendimiento.

Gracias a los autores que fueron citados se coincide cuando se considera al desempeño laboral, que se refiere al desempeño o comportamiento que manifiesta un trabajador en su área laboral, vinculado a la función de la actividad que realiza, meta y resultado que debe lograr y de potencializar su desarrollo, así como su contribución en consideración a la empresa u organización.

2.2.2. Productividad Laboral

En relación a esto, González & Becerra (37) sostuvieron que la productividad laboral representa la mayor aportación de una empresa a su capital humano, enfocándose en lograr la prosperidad mediante la innovación continua, la excelencia laboral, la producción de productos excepcionales y la oferta de servicios líderes que fomentan el desarrollo de la organización. Así pues, los trabajadores deben ser considerados un recurso esencial, y no meramente un desembolso,

por lo que resulta vital que tanto los empleados como la empresa se involucren en sus tareas en beneficio de la empresa. Por otro lado, Baltodano & Oswaldo (38) estipuló la productividad en el trabajo como una medida de la eficiencia de personas, equipos, instalaciones productivas, entre otros factores. En el proceso de conversión de las materias primas en 12 productos beneficiosos, es imprescindible que los empleados establezcan medidas de control para asegurar y potenciar la eficacia laboral. Además, los objetivos logrados se complementan con ventajas gratificantes y, en consecuencia, incrementan la rentabilidad de la empresa.

Según Vera L y Vera J (39) respecto a la productividad en el trabajo, se sostiene que las organizaciones son eficientes cuando consiguen alcanzar los objetivos previamente fijados. Además, se puede medir la productividad de los empleados de diferentes maneras, ya sea mejorando el proceso de forma más lucrativa o más eficaz. El indicador más básico es el sueldo que cada empleado puede conseguir y, en consecuencia, cuánto se incrementará el sueldo, los empleados desempeñan su trabajo de forma eficiente.

Dimensiones de la productividad laboral

El licenciado en matemáticas Humberto Gutiérrez, señaló en 2009, que la productividad laboral cuenta con dos dimensiones o componentes: eficiencia y eficacia. La eficiencia se define como la capacidad de generar la máxima cantidad de productos con una cantidad mínima de insumos; por ello, esta dimensión implica a factores internos de la institución, como aspectos

técnicos y económicos (40).

Por su parte, la eficacia se aboca al cumplimiento de los objetivos o metas. En virtud de ello, es que algunos autores la conceptualizan como los métodos, procedimientos o medidas de acción utilizadas para alcanzar un fin (40).

Teorías de la productividad laboral

Teoría de la administración científica

Esta teoría fue acuñada por Taylor, en 1973, quien enfocó su análisis no solo en el proceso de producción, sino también en los recursos humanos pertenecientes a organizaciones formales. Su evaluación se basó en el método científico, aplicado frecuentemente para la selección, adiestramiento y capacitación de los trabajadores, acciones que permitirían alcanzar un nivel de eficiencia alto en la producción. Además, el autor define a la administración científica como “ciencia y no regla empírica, armonía y no discordia, colaboración y no individualismo, rendimiento máximo en lugar de rendimiento restringido, y formación de cada sujeto hasta alcanzar su mayor eficiencia y prosperidad” (41).

En síntesis, la productividad laboral sería la capacidad de un individuo para generar un número específico de acciones o finalizar un conjunto de tareas en un lapso de tiempo determinado y según requerimientos del empleador (eficiencia y eficacia). Para ello, es necesario que la fuerza

productiva se encuentre capacitada en el ejercicio de sus funciones y posea bienestar físico y mental (41).

Teoría del capital humano

La teoría del capital humano, fue desarrollada por Schultz en 1961, quién afirmó que la inversión en la educación y progreso de los empleados acarrea un aumento en su productividad laboral, debido al refuerzo de sus habilidades y conocimientos (42). La justificación de este autor para definir al dinero usado para la formación o capacitación como una inversión, es que provee un valor agregado para la economía de las empresas al mejorar el desempeño de sus trabajadores y da paso a un aumento en el flujo futuro de ingresos (43).

Teoría de las fuerzas productivas

Esta teoría fue postulada por Karl Marx, en 1845, quien señaló que las fuerzas productivas son la combinación de empleados y medios de producción. Los empleados participan en la fuerza productiva como mercancía, debido a sus capacidades físicas y mentales; mientras que los medios de producción son los materiales, materias primas o instrumentos de trabajo. Por ello, este autor define a la productividad laboral como “el resultado de una acción intencional del hombre, que a través del uso de ciertos instrumentos crea bienes o servicios en una unidad de tiempo determinada” (44).

Actualmente, las revoluciones industriales han fomentado la conversión de la ciencia y

tecnología en una nueva fuerza productiva, pues ambos son motores de innovación, optimizadores de procesos y generadores de nuevas oportunidades de empleo y crecimiento económico (44).

2.2.2.1. Factores de Productividad Laboral

Fontalvo (45), la productividad se lleva a cabo diferentes procesos, además, de proporcionar satisfacción a la demanda en todas las organizaciones, entre ellos los recursos humanos, materia prima, capital y tecnología; siendo significativo el saber cuál es la utilidad de estos factores y como aportan para lograr alcanzar las metas de las empresas, al analizar la proporción de los recursos empleados y se compara con el producto final, se está hablando de productividad; muy relacionado a la eficacia y eficiencia. Estos factores provenientes del exterior afectan de sobremanera la estructura de la gestión empresarial, porque se vincula con los componentes y lo exterior. El más relevante de todos es el recurso humano, al desarrollar la actividad y operación que se ejecuta en toda organización en pro de alcanzar con los objetivos planteados; a su vez tienen influencia en costos y en nivel de producción lo que impacta positivamente en todos, lo que facilita el trabajo en gerencia, administradores, llevándolos hasta alcanzar los resultados definitivos y logros de manera idónea. Para ello es importante que cuente con herramientas para medir y permitan su gestión, así los trabajadores obtendrán el conocimiento sobre el desarrollo interno y hacer ajustes oportunos en relación a los resultados.

Según Cabanilla (13), refleja el vigor productivo dando cuenta al momento de forma

cualitativa de la evaluación de producción para la obtención del mejor resultado. Una elevada productividad va obedecer del rendimiento que posea la función y el capital en la elaboración de los bienes o servicios. Además, de ser el indicador que manifiesta la eficiencia de una persona, máquina, sistema, etc., lo que permitirá la obtención de una adecuada rentabilidad, para ello es necesario considerar factor de origen internos y externos. Para el factor de primer origen comparte las particularidades de ser susceptible de poner modificarse, no obstante, existe algunos elementos que son difícil de manejarlos; calcificándose en duros y blandos, el primero abarca el equipo y planta, producto, tecnología, materia prima; mientras que el segundo, se vinculan al estilo de dirección, procedimiento, forma y política laboral, método de la organización. Para el factor del segundo origen la singularidad es influir indispensablemente en la productividad lo que podría dar una reducción en los ingresos, cuyos indicadores son: eficiencia, eficacia y efectividad.

Para Halanocca et al. (20), es crucial tener en cuenta que el personal médico suele ignorar los factores externos para lograr el objetivo, al sentir regocijo por salvar y/o reestablecer la salud del paciente; considerando que hay una estrecha relación de la productividad con los factores del ser humano conduciendo a un destacado desempeño de sus funciones, proyectando positivamente las reales competencias del profesional sanitario, lo que refuerza a la organización. Por el contrario, si el personal o sus necesidades se hallan insatisfechas repercute en la economía y productividad.

2.2.2.2. Importancia de la Productividad Laboral

El incremento de la productividad laboral es beneficioso para el empleador y el empleado.

A nivel empresarial, reduce los tiempos de ejecución, ahorra costos, facilita el alcance de los objetivos institucionales, fideliza a la demanda gracias a la proporción de un producto de calidad ampliamente disponible y mejora la reputación de la institución, pues el aumento en la productividad laboral es equivalente a una gestión de calidad idónea. Así mismo, la mejora de este indicador se traduce en una mayor rentabilidad, lo que puede representar una bonanza económica para el trabajador; además, también acrecienta la competitividad de las instituciones al interior del mercado laboral, ofreciendo a los empleados oportunidades de crecimiento personal y profesional (46).

2.2.3. Desempeño laboral y productividad laboral

El desempeño laboral influye directamente en la productividad, pues la calidad con la que un trabajador cumple con sus responsabilidades se traduce en el uso óptimo de los recursos y el alcance de las metas en el tiempo establecido. Por ello, se aconseja a las industrias e instituciones evaluar constantemente el desempeño de sus empleados, ya que permite tomar decisiones claves en términos de compensación, desarrollo profesional, motivación y promoción, así como identificar áreas de mejora y dirigir las capacitaciones al desarrollo de habilidades laborales deficientes (47).

En el sector salud la evaluación del desempeño laboral es fundamental, ya que la aptitud, dominio de funciones, profesionalismo y satisfacción con las actividades desempeñadas y recursos proporcionados inciden sobre la eficiencia y eficacia con la que se prestan los servicios sanitarios. Estas últimas son decisivas para el mantenimiento de la integridad del usuario, mejora de la calidad de atención y reducción de los costos por paciente (47).

La evidencia científica respalda lo descrito en el acápite anterior y como muestra se puede citar el estudio de Bravo (21), quién encontró una relación estadísticamente significativa entre el desempeño y nivel de productividad en personal de salud de la Microred José Carlos Mariátegui de San Juan de Lurigancho, al igual que Uriarte (18), quién también reportó correspondencia en una cohorte de enfermeras de un hospital de Lambayeque.

A pesar de ello, existen otros autores que rechazan la relación lineal entre variables y atribuyen la productividad laboral a factores internos y externos, como la tecnología, espacio de trabajo, materiales, métodos, organización, cambios económicos, cambios demográficos y administración pública (45). Por esa razón, es crucial que la comunidad científica enfoque sus esfuerzos en esta línea de investigación.

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

- Hi. Existe relación significativa entre desempeño laboral y productividad laboral en el personal del departamento de la UCI en un Hospital - Lima, 2024.
- Ho. No Existe relación significativa entre desempeño laboral y productividad laboral en el personal del departamento de la UCI en un Hospital - Lima, 2024.

2.3.2. Hipótesis específicas

- Hi. Existe relación significativa entre dominio de funciones del desempeño laboral y la productividad laboral en el personal del departamento de la UCI en un Hospital – Lima, 2024.
- Hi. Existe relación significativa entre satisfacción laboral del desempeño laboral y la productividad laboral en el personal del departamento de la UCI en un Hospital – Lima, 2024.
- Hi. Existe relación significativa entre profesionalismo del desempeño laboral y la productividad laboral en el personal del departamento de la UCI en un Hospital – Lima, 2024.
- Hi. Existe relación significativa entre aptitud del desempeño laboral y la productividad laboral en el personal del departamento de la UCI en un Hospital – Lima, 2024.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Método de Investigación

En dicha investigación se utilizó el método hipotético – deductivo, porque se sustenta en el proceso teórico de una determinada ciencia, que sigue reglas de forma lógica de deducción, partiendo de lo general a lo particular; lo que posibilita obtener conclusiones nuevas y/o predicciones de forma empírica. Según Condori (48), para generar nuevos conocimientos es necesario que la propuesta de hipótesis posea solidez; siendo comprobadas por medio de la experimentación u observación.

3.2. Enfoque investigativo

El desarrollo de la investigación fue cuantitativo, ya que permitió plantear la hipótesis inicial, cuya modalidad de estudio fue aplicada y el alcance correlacional, al permitir relacionar el desempeño y productividad laboral, según Hernández (49) tiene como fin obtener la relación existente entre las variables, los estudios de correlación evalúan categorías o ideas en un contexto y luego cuantifican y analizan las conexiones. Según Condori (48) permite conseguir información de ambos cuestionarios y con análisis estadísticos obtener un nivel de confianza-error. De este modo, se utilizó una perspectiva de tipo cuantitativo cuyo reporte numérico permitió comparar los valores arrojados para que describan los objetivos planteados y lineamientos (39).

3.3. Tipo de investigación

El presente estudio tuvo un enfoque cuantitativo, ya que permitió plantear una hipótesis inicial y se midieron los datos por medio del análisis estadístico (49).

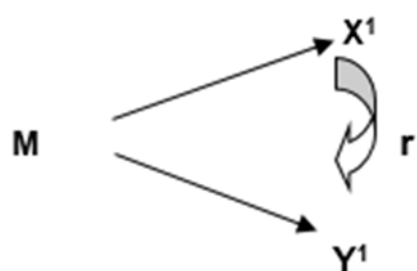
El tipo de investigación fue aplicada porque indagó la conceptualización, conocimientos para la resolución de problemas actuales y prácticos entre las poblaciones estudiadas. "Está diseñado para hacer recomendaciones que utilizan la ciencia para resolver dilemas del mundo real" (49).

Según Nazario (50), su finalidad del tipo de investigación fue aplicada porque permite la identificación por medio del conocimiento científico, las soluciones de una necesidad encontrada, específica y práctica. Se orienta a problemas actuales y a su vez propone soluciones, además, se determinó la relación de las variables estudiadas, de tal forma se logre estudiar a mediano plazo, con el fin de mejorar el desempeño manifestado en la productividad laboral.

3.4. Diseño de la investigación

Con el aporte de Nazario (50), se desarrolló el diseño no experimental, de corte transversal, con un nivel de tipo correlacional, pues, se obtuvo la información en un momento y espacio, cuya finalidad fue la descripción y análisis de las variables en estudio. En el diseño no experimental no

se manipula deliberadamente alguna variable, ya que solo es posible la observación del fenómeno en su natural ambiente para ser analizado. Mientras el diseño transversal se produce cuando es recopilado el dato en un mismo momento y cuyo propósito fue desarrollar las variables estudiadas: desempeño y productividad laboral. Para Hernández-Sampieri, en la tesis de Cruzado, investiga la existencia del vínculo de las variables en estudio (51).



Dónde:

M = muestra

Vx: Desempeño laboral

Vy: Productividad laboral

r: relación entre las variables

3.5. Población, muestra y muestreo

Población y muestra: Se consideró a la población de esta investigación al personal profesional y técnico asistencial, oficiales, suboficiales y civiles del departamento de UCI del hospital castrense tipo censal. Estuvo representada por 102 profesionales de la salud que fueron entre el mes enero y marzo 2024. Conformados por: 11 médicos civiles, 03 médicos oficiales, 07 residentes civiles, 03 médicos residentes oficiales, 39 enfermeras oficiales, 35 técnicos de enfermería suboficiales y 04 tecnólogos médicos oficiales.

Muestreo: No se calculó, porque se trabajó con toda la población (censal).

Criterios de inclusión y exclusión

Inclusión:

- Personal que firme el consentimiento informado.
- Personal sanitario que labora en el departamento de la UCI del Hospital Luis N. Sáenz
Policía Nacional del Perú.
- Que tengan un tiempo de trabajo no menor a 06 meses.
- Personal sanitario oficial, sub oficial y/o civil.
- Personal sanitario con grado militar capitán, comandante, coronel, mayor, sub oficiales
y civil

Exclusión:

- Personal sanitario que no firme el consentimiento informado.
- Personal que no desee participar.
- Personal de vacaciones.
- Personal de licencia.
- Personal de apoyo.
- Personal con descanso médico.
- Médicos rotantes
- Internos de rehabilitación.

- Personal del área administrativa.

3.6. Variables y operacionalización

Tabla 1.

Variables y operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
Variable 1 Desempeño laboral	Procedimiento de supervisión destinado a mejorar la actuación del empleado en el trabajo para lograr operaciones más económicas, eficientes y eficaces (20).	Para realizar la medición de la variable desempeño se utilizó un cuestionario que permite medir la dimensión dominio de funciones, satisfacción laboral, profesionalismo del personal y aptitud.	Aptitud Dominio de funciones Profesionalismo Satisfacción laboral	Responsabilidad Puntualidad Ajuste funcional Metas individuales Capacidad de decisión Reconocimiento	Ordinal	Deficiente Aceptable Satisfactorio Muy satisfactorio
Variable 2 Productividad laboral	Son los resultados que se obtienen en un proceso o sistema, logrando los mejores resultados tomando en cuenta los recursos utilizados para generarlo (52).	Para realizar la medición de la variable productividad se utilizó un cuestionario que mide las dimensiones eficiencia y eficacia.	Eficiencia Eficacia	Rentabilidad Equidad Satisfacción del usuario Producto Resultado	Ordinal	Deficiente Aceptable Satisfactorio Muy satisfactorio

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Variable 1:

Técnica: la recopilación de datos fue mediante una encuesta realizada al personal sanitario.

Instrumento: cuestionario de desempeño laboral, que respondió de manera anónima y responsable a cada elemento de cada dimensión.

Variable 2:

Técnica: la recopilación de datos fue mediante una encuesta realizada al personal sanitario.

Instrumento: cuestionario de productividad laboral, que respondió a todos los elementos de cada dimensión de manera responsable y honesta.

3.7.2. Descripción

DESEMPEÑO LABORAL

El instrumento que se utilizó para medir esta variable fue el cuestionario de desempeño laboral de Bravo (21), el cual fue adaptado y modificado en base a la población y contexto en estudio.

A continuación, se muestra la ficha técnica elaborada por Bravo (21):

Ficha técnica del instrumento 1: CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL (V. independiente)

Población: 102 profesionales de la salud

Tiempo: 2 meses

Momento: al ingreso y/o salida laboral

Lugar: en el departamento de la unidad de cuidados intensivos del hospital

Validez: se validó por el método de la selección de jueces de expertos

Fiabilidad: valor de alfa de Cronbach 0.768, correspondiente a fuerte confiabilidad

Tiempo de llenado: 20 minutos

Número de ítems: 17 ítems

Dimensiones:

Aptitud (1-6).

Dominio de funciones (7-9)

Profesionalismo del personal (10-13)

Satisfacción laboral (14-17)

Alternativas de respuesta:

1 (Escasamente)

2 (A veces)

3 (Generalmente)

4 (Siempre).

Baremos (niveles, grados) de la variable: Para el proceso de clasificación o baremación de la variable en cuatro categorías, se utilizó percentiles 25, 50 y 75. Los percentiles permiten identificar los rangos de los valores para las cuatro categorías, como se muestra a continuación.

Deficiente (17-29)

Aceptable (30-42)

Satisfactorio (43-55)

Muy satisfactorio (56-68)

PRODUCTIVIDAD LABORAL

El instrumento que se utilizó para medir esta variable fue el cuestionario de productividad laboral de Bravo (21), el cual fue adaptado y modificado en base a la población y contexto en estudio.

A continuación, se muestra la ficha técnica elaborada por Bravo (21):

Ficha técnica del instrumento 2: CUESTIONARIO DE PRODUCTIVIDAD LABORAL (V. dependiente)

Población: 102 profesionales de la salud

Tiempo: 2 meses

Momento: al ingreso y/o salida laboral.

Lugar: en el departamento de la unidad de cuidados intensivos del hospital

Validez: se validó por el método de la selección de jueces de expertos

Fiabilidad: valor de alfa de Cronbach 0.803, correspondiente a fuerte confiabilidad

Tiempo de llenado: 20 minutos

Número de ítems: 15 ítems

Dimensiones:

Eficiencia (1-8)

Eficacia (9-15)

Alternativas de respuesta:

1 (Escasamente)

2 (A veces)

3 (Generalmente)

4 (Siempre).

Baremos (niveles, grados) de la variable: Para el proceso de clasificación o baremación de la variable en cuatro categorías, se utilizó percentiles 25, 50 y 75. Los percentiles permiten identificar los rangos de los valores para las cuatro categorías, como se muestra a continuación.

Deficiente (15-25)

Aceptable (26-37)

Satisfactorio (38-49)

Muy satisfactorio (50-60)

3.7.3. Validación

Según Tapia (17), a través del instrumento se logró medir la eficacia que se pretendió obtener, mientras que la validez va ser el grado de aquel instrumento que realmente procura medir dicha validez. Con ello, la validez viene hacer el grado del instrumento que mide cada una de las variables, para ello, debe ser de óptima calidad, poseer validez, ser objetivo y confiable. La presente investigación utilizó instrumentos que fueron adaptados para la presente investigación: “cuestionario de desempeño laboral” y “cuestionario de productividad laboral”.

Para garantizar el uso de los instrumentos en el presente proyecto, estos siguieron los procedimientos de validación siguientes:

a) Validación contenido:

Fue realizada mediante juicio de expertos, para ello se solicitó la opinión calificada de 5 especialistas en el tema (tres magister en gerencia de salud, magister en gestión del cuidado de enfermería, y magister en investigación epidemiológica), para garantizar que los ítems midan las dimensiones y variables a evaluar. Cada formato de juicio de expertos solicitó una opinión de aplicabilidad (aplicable, aplicable después de corregir o no aplicable) en base a la pertinencia, relevancia y claridad (Ver anexo 3).

Para el recojo de datos se abordó al personal sanitario al final de sus funciones asistenciales, con un tiempo no mayor a 15 minutos en la UCI para recopilar datos. Se le proporcionó un consentimiento informado junto con una explicación de los objetivos del estudio. Los datos se

recopilaron en aproximadamente dos meses.

3.7.4. Confiabilidad

Para garantizar que los instrumentos sean representativos en la muestra actual, se realizó el cálculo del alfa de Cronbach. Para la interpretación del alfa de Cronbach se utilizó los criterios establecidos por Palella y Martins (53). Se aplicó una prueba piloto de 30 personas para los formularios construidos.

Para la variable Desempeño Laboral, el resultado de alfa de Cronbach fue de 0,840 considerándose Alta confiabilidad. Tuvo buena magnitud, por lo tanto, se consideró que el formulario construido cumplió con el objetivo de medir la variable deseada (Ver Anexo 4).

Para la variable Productividad laboral el resultado de alfa de Cronbach fue de 0,685 considerándose Alta confiabilidad. Tuvo buena magnitud, por lo tanto, se consideró que el formulario construido cumplió con el objetivo de medir la variable deseada (Ver Anexo 4).

Prueba piloto

Para la aplicación de la prueba piloto, se solicitó al Hospital Luis N. Sáenz Policía Nacional del Perú, la autorización para la ejecución de una investigación en el departamento de la UCI. Además, se comunicó que se necesitaba realizar una prueba piloto previo a la encuesta final, para la validación de instrumentos, donde participarían 30 profesionales sanitario. Se coordinó, el día y la hora, así como el lugar de acuerdo a la disponibilidad del personal sanitario.

3.8. Procesamiento y análisis de datos

Después de haber recopilado la información, se creó una tabla en Excel teniendo en cuenta las

variables y dimensiones, de manera que se puedan calcular los puntajes parciales y totales para luego ser transferidos al software SPSS versión 25. Las estadísticas descriptivas se manipularon en este programa y se mostraron en tablas y gráficos. Después de obtener los resultados descriptivos, se llevó a cabo el contraste de hipótesis, utilizando la prueba de Tau de Kendall, y se interpretó según los criterios establecidos por Sarduy y Pérez (54).

Además, en el Anexo 9, se presenta la baremación o clasificación del puntaje de cada variable de estudio. En la tabla 8, se presenta la clasificación del puntaje de la variable desempeño laboral y sus respectivas dimensiones, y en la tabla 9, se presenta la clasificación del puntaje de baremación de la variable productividad laboral y sus dimensiones.

3.9. Aspectos éticos

Esta investigación fue evaluada por el Comité de Ética e Investigación de la Universidad Norbert Wiener (Ver anexo 5) y de la aprobación de la entidad hospitalaria (Ver anexo 7).

Por otro lado, se siguió las directrices nacionales e internacionales de estudios en seres humanos y las normas de bioseguridad actuales.

Todas las partes involucradas recibieron la documentación necesaria. Para lograr los objetivos, se utilizó el método más apropiado para el propósito del estudio, así como una herramienta de recolección de datos validada y confiable. Se garantizó la confidencialidad de los individuos en base a la ley N°29733, implementada para salvaguardar la confidencialidad de los participantes. A estos últimos, se les entregó el consentimiento informado que muestra su disposición de participar de forma voluntaria (ver anexo 6). El documento mencionado previamente detalló los propósitos y procedimientos de la investigación.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Resultados

4.1.1. Análisis descriptivos de resultados

Tabla 2

Características generales del personal sanitario que labora en un Hospital - Lima, 2024.

Características generales	N	%
Sexo		
Masculino	39	38,2%
Femenino	63	61,8%
Edad		
20 a 34 años	50	49,0%
35 a 49 años	44	43,1%
50 a más	8	7,8%
Cargo		
Licenciados enfermería	39	38,2%
Médico	14	13,7%
Médico residente	10	9,8%
Técnico de enfermería	35	34,3%
Tecnólogo médico	4	3,9%
Grado militar		
Capitán SPNP	31	30,4%
Comandante SPNP	4	3,9%
Coronel SPNP	5	4,9%
Mayor SPNP	9	8,8%
Sub Oficial 2da SPNP	12	11,8%
Sub Oficial 3ra SPNP	23	22,5%
Civil	18	17,6%
Total	102	100,0%

Interpretación: Con respecto a la tabla 2, se observa que el 61.8% del personal sanitario es femenino. Asimismo, la mayor parte del personal tiene entre 20 a 34 años (49.0%), seguido del grupo de 35 a 49 años (43.1%). A su vez, el 38.2% tiene el cargo de licenciado en enfermería, 34.3% son técnicos en enfermería, 13.7% médicos, 9.8% médicos residentes y 3.9% tecnólogos médicos. Finalmente, la mayor parte del personal sanitario tenía el grado militar de Capitán (30.4%), seguido Sub Oficial 3ra (22.5%) y Sub Oficial 2da (11.8%) entre los más frecuentes. El

17.6% del personal sanitario fue civil.

Variable: desempeño laboral

Tabla 3

Distribución de frecuencias de desempeño laboral

Rangos / Niveles	Deficiente		Aceptable		Satisfactorio		Muy Satisfactorio		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Desempeño laboral	0	0	10	9,8	24	23,5	68	66,7	102	100,0
D1: Dominio de funciones	0	0	4	3,9	15	14,7	83	81,4	102	100,0
D2: Satisfacción laboral	0	0	17	16,7	81	79,4	4	3,9	102	100,0
D3: Profesionalismo	0	0	15	14,7	87	85,3	0	0,0	102	100,0
D4: Aptitud	0	0	2	2,0	11	10,8	89	87,3	102	100,0

Interpretación: Con respecto a los resultados presentados en la tabla 3, se evidencian los niveles de la variable desempeño laboral y sus dimensiones; por lo que se señala que, para la variable desempeño laboral, 9,8% que representan (10) encuestados expresaron un nivel aceptable; 23,5% (24) encuestados registran un nivel satisfactorio y 66,7% (68) encuestados indicaron un nivel muy satisfactorio; seguidamente, en la dimensión 1, dominio de funciones, se obtuvo que solo 3,9% (4) encuestados señalaron nivel aceptable, mientras que el 14,7% (15) encuestados, expresaron un nivel satisfactorio y finalmente, el 81,4% (83) encuestados indicaron un nivel muy satisfactorio; en la dimensión 2, satisfacción laboral el 16,7% (17) encuestados señalaron la existencia de un nivel aceptable; mientras que, el 79,4% (81) encuestados presentaron un nivel satisfactorio y el 3,9% (4) encuestados percibieron un nivel satisfactorio; en la dimensión 3, profesionalismo se encontró que un 14,7% (15) encuestados presentaron un nivel aceptable, y 85,3% (87) encuestados manifestaron un nivel satisfactorio; por último, en la dimensión 4, aptitud el 2,0% (2) encuestados

afirmaron que existe un nivel aceptable, 10,8% (11) señalaron un nivel satisfactorio y finalmente, el 87,3% (89) encuestados manifestaron un nivel muy satisfactorio. Por lo que, se percibió que el nivel más predominante dentro de la variable y dimensiones fue el nivel muy satisfactorio.

Variable: productividad laboral

Tabla 4

Descripción de los niveles de la variable productividad laboral y sus dimensiones

Rangos / Niveles	Deficiente		Aceptable		Satisfactorio		Muy Satisfactorio		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Productividad Laboral	0	0	10	9,8	57	55,9	35	34,3	102	100,0
D1: Eficiencia	0	0	12	11,8	86	84,3	4	3,9	102	100,0
D2: Eficacia	0	0	4	3,9	18	17,6	80	78,4	102	100,0

Interpretación: De acuerdo con los datos obtenidos en la tabla 4, indica los niveles presentes en la variable productividad laboral y sus dimensiones; respecto a la variable productividad laboral se visualizó que el 9,8 % (10) de los encuestados señalaron que existe un nivel aceptable en la productividad; el 55,9% (57) encuestados manifestaron que cuentan con un nivel satisfactorio y el 34,3% (35) encuestados expresaron que cuentan con un nivel muy satisfactorio; en la dimensión 1, eficiencia, se obtuvo que el 11,8 % (12) de encuestados indicaron un nivel aceptable; el 84,3% (86) manifestaron un nivel satisfactorio, y el 3,9% (4) percibieron un nivel muy satisfactorio; en la dimensión 2, eficacia, el 3,9% (4) encuestados señalaron un nivel aceptable, 17,6% (18) encuestados expresaron un nivel satisfactorio y finalmente, el 78,4 % (80) encuestados presentaron un nivel muy satisfactorio. Por lo que se obtuvo que, el total de los encuestados expresaron con mayor predominio dentro de la variable y dimensiones el nivel satisfactorio.

4.1.2. Prueba de hipótesis

Prueba de hipótesis general

1. Planteamiento de hipótesis

Hipótesis nula (Ho): No existe relación significativa entre desempeño laboral y productividad laboral.

Hipótesis alterna (Ha): Existe relación significativa entre desempeño laboral y productividad laboral.

2. **Nivel de significancia:** Valor alfa = 0,05.

3. **Estadístico de prueba:** Se utilizó el coeficiente de correlación Tau b de Kendall = 0,516.

4. **Lectura del error**

Tabla 5

Correlación entre desempeño laboral y productividad laboral

Variable / Variable	Productividad laboral
Desempeño laboral	
Coeficiente de correlación Tau b de Kendall	,516**
Sig. (bilateral)	,000
N	102

** La correlación de Tau b de Kendall es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

5. **Toma de decisión:** El valor encontrado fue $p=0,000$ y es menor al valor alfa planteado de 0,05. Por ello, se rechaza la hipótesis nula (Ho) de la hipótesis general de estudio. Al 95% de confianza, podemos afirmar que existe una relación significativa entre desempeño laboral y productividad laboral en el personal del departamento de la UCI en un Hospital - Lima, 2024. Se determinó el coeficiente de correlación de Tau b de Kendall ($r = 0,516$) entre las variables desempeño laboral y productividad laboral, resultado estadísticamente significativo.

Prueba de hipótesis específica 1

1. Planteamiento de hipótesis

Hipótesis nula (H_0): No existe relación significativa entre dominio de funciones del desempeño laboral y la productividad laboral en el personal del departamento de la UCI en un Hospital – Lima, 2024.

Hipótesis alterna (H_a): Existe relación significativa entre dominio de funciones del desempeño laboral y la productividad laboral en el personal del departamento de la UCI en un Hospital – Lima, 2024.

2. **Nivel de significancia:** Valor alfa = 0,05.

3. **Estadístico de prueba:** Se utilizó el coeficiente de correlación Tau b de Kendall = 0,388.

4. **Lectura del error**

Tabla 6

Correlación entre dimensión dominio de funciones y productividad laboral

Variable / Variable		Productividad laboral
Dimensión dominio de funciones	Coefficiente de correlación Tau b de Kendall	,388**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	102

** . La correlación de Tau b de Kendall es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

5. **Toma de decisión:** El valor encontrado fue $p=0,000$ y es menor al valor alfa planteado de 0,05. Por ello, se rechaza la hipótesis nula (H_0) de la hipótesis específica 1. Al 95% de confianza, podemos afirmar que existe una relación significativa entre la dimensión dominio de funciones del desempeño laboral y la productividad laboral en el personal del

departamento de la UCI en un Hospital - Lima, 2024. Se determinó el coeficiente de correlación de Tau b de Kendall ($r = 0,388$) entre el dominio de funciones y la productividad laboral, resultado estadísticamente significativo.

Prueba de hipótesis específica 2

1. Planteamiento de hipótesis

Hipótesis nula (H_0): No existe relación significativa entre satisfacción laboral del desempeño laboral y la productividad laboral en el personal del departamento de la UCI en un Hospital – Lima, 2024.

Hipótesis alterna (H_a): Existe relación significativa entre satisfacción laboral del desempeño laboral y la productividad laboral en el personal del departamento de la UCI en un Hospital – Lima, 2024.

2. **Nivel de significancia:** Valor alfa = 0,05.

3. **Estadístico de prueba:** Se utilizó el coeficiente de correlación Tau b de Kendall = 0,257.

4. **Lectura del error**

Tabla 7

Correlación entre dimensión satisfacción laboral y productividad laboral

Variable / Variable		Productividad laboral
Dimensión satisfacción laboral	Coefficiente de correlación Tau b de Kendall	,257**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	102

** . La correlación de Tau b de Kendall es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

5. **Toma de decisión:** El valor encontrado fue $p=0,000$ y es menor al valor alfa planteado de

0,05. Por ello, se rechaza la hipótesis nula (H_0) de la hipótesis específica 2. Al 95% de confianza, podemos afirmar que existe una relación significativa entre la dimensión satisfacción laboral del desempeño laboral y la productividad laboral en el personal del departamento de la UCI en un Hospital - Lima, 2024. Se determinó el coeficiente de correlación de Tau b de Kendall ($r = 0,257$) entre la satisfacción laboral y la productividad laboral, resultado estadísticamente significativo.

Prueba de hipótesis específica 3

1. Planteamiento de hipótesis

Hipótesis nula (H_0): No existe relación significativa entre profesionalismo del desempeño laboral y la productividad laboral en el personal del departamento de la UCI en un Hospital – Lima, 2024.

Hipótesis alterna (H_a): Existe relación significativa entre profesionalismo del desempeño laboral y la productividad laboral en el personal del departamento de la UCI en un Hospital – Lima, 2024.

2. **Nivel de significancia:** Valor alfa = 0,05.

3. **Estadístico de prueba:** Se utilizó el coeficiente de correlación Tau b de Kendall = 0,580.

4. **Lectura de error**

Tabla 8

Correlación entre dimensión profesionalismo y productividad laboral

Variable / Variable		Productividad laboral
Dimensión profesionalismo	Coeficiente de correlación Tau b de Kendall	,580**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	102

** La correlación de Tau b de Kendall es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

- 5. Toma de decisión:** El valor encontrado fue $p=0,000$ y es menor al valor alfa planteado de $0,05$. Por ello, se rechaza la hipótesis nula (H_0) de la hipótesis específica 3. Al 95% de confianza, podemos afirmar que existe una relación significativa entre la dimensión profesionalismo del desempeño laboral y la productividad laboral en el personal del departamento de la UCI en un Hospital - Lima, 2024. Se determinó el coeficiente de correlación de Tau b de Kendall ($r = 0,580$) entre el profesionalismo y la productividad laboral, resultado estadísticamente significativo.

Prueba de hipótesis específica 4

1. Planteamiento de hipótesis

Hipótesis nula (H_0): No existe relación significativa entre aptitud del desempeño laboral y la productividad laboral en el personal del departamento de la UCI en un Hospital – Lima, 2024.

Hipótesis alterna (H_a): Existe relación significativa entre aptitud del desempeño laboral y la productividad laboral en el personal del departamento de la UCI en un Hospital – Lima, 2024.

2. Nivel de significancia: Valor alfa = $0,05$

3. Estadístico de prueba: Se utilizó el coeficiente de correlación Tau b de Kendall = $0,444$.

4. Lectura del error

Tabla 9

Correlación entre dimensión aptitud y productividad laboral

Variable / Variable	Productividad laboral
Dimensión aptitud	
Coeficiente de correlación Tau b de Kendall	,444**
Sig. (bilateral)	,000
N	102

** . La correlación de Tau b de Kendall es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

- 5. Toma de decisión:** El valor encontrado fue $p=0,000$ y es menor al valor alfa planteado de 0,05. Por ello, se rechaza la hipótesis nula (H_0) de la hipótesis específica 4. Al 95% de confianza, podemos afirmar que existe una relación significativa entre la dimensión aptitud del desempeño laboral y la productividad laboral en el personal del departamento de la UCI en un Hospital - Lima, 2024. Se determinó el coeficiente de correlación de Tau b de Kendall ($r = 0,444$) entre la aptitud y la productividad laboral, resultado estadísticamente significativo.

4.1.3. Discusión de resultados

La población de estudio estuvo conformada por 102 profesionales de salud, entre los cuales 66,7% presentaron un nivel muy satisfactorio de desempeño laboral, el cual se divide en cuatro dimensiones: dominio de funciones (81,4%: muy satisfactorio), satisfacción laboral (79,4%: satisfactorio), profesionalismo (85,3%: satisfactorio) y aptitud (87,3%: muy satisfactorio).

En cuanto a la productividad laboral, el 55,9% de profesionales notificaron un nivel satisfactorio, pero al analizar sus dimensiones la eficacia resultó ser muy satisfactoria (78,4%) y la eficiencia satisfactoria (84,3%). De igual modo, las dimensiones de las variables de estudio se

dividieron en un conjunto de indicadores que pueden justificar los resultados, ya que un profesional responsable, puntual, con experiencia en las actividades que desarrolla, capacidad de decisión y respaldo de la institución en términos de desarrollo profesional y reconocimiento ejecutará sus labores con calidad (desempeño laboral), lo que en paralelo incrementaría la rentabilidad, atención de excelencia y satisfacción del usuario (productividad laboral).

Bravo (21), no estuvo de acuerdo con lo descrito en acápites anteriores, ya que el 80,3% del personal de salud de la Microred José Carlos Mariátegui – SJL reportaron un desempeño laboral aceptable, al igual que cada una de sus dimensiones: dominio de funciones (72,4%), satisfacción laboral (68,4%), profesionalismo (77,6%) y aptitud (84,2%). La productividad laboral (79,6%) y sus dimensiones eficiencia (75,0%) y eficacia (82,2%) también notificaron un nivel aceptable. Estos hallazgos se pueden explicar en la ínfima cantidad de evaluaciones de desempeño y capacitaciones que realiza la Microred para sus empleados, programas de meritocracia ineficientes, sueldos o remuneraciones bajas, y poco desarrollo de las habilidades blandas. Uriarte (18) tampoco concordó, pues el nivel de desempeño laboral y productividad del personal de enfermería de un hospital privado de Lambayeque fue aceptable o regular (61,7% y 53,1%), probablemente por la poca cooperación, cortesía y motivación de la cohorte, compromiso laboral medio, conformismo y crecimiento profesional lento.

Por otro lado, el análisis inferencial permitió dar respuesta al objetivo general: “Determinar la relación del desempeño laboral y productividad laboral en el personal del departamento de la UCI en un hospital - Lima, 2024” y ratificar la hipótesis del investigador, ya que se encontró una relación positiva, moderada y significativa entre las variables de estudio ($r= 0,516$; $p=0,000$), quizás porque el uso óptimo de los recursos y el alcance de las metas en el tiempo establecido es consecuencia de un trabajo responsable y el reflejo de profesionales experimentados,

independientes y satisfechos con su retribución y compromiso de la organización (47).

El estudio de Rodríguez (16) informó los mismos resultados en personal sanitario de una clínica de Lima ($Rho=0,645$; $p=0,001$); mientras que Uriarte (18), en un hospital de Lambayeque, únicamente discrepó con la intensidad de relación, que en su caso fue alta ($Rho=0,743$; $p<0,001$). De igual forma, Bravo (21) informó una relación positiva, muy alta y significativa entre la evaluación del desempeño laboral y productividad laboral ($Rho= 0,984$; $p=0,000$) de personal de salud perteneciente a la Microred José Carlos Mariátegui - San Juan de Lurigancho.

Con respecto al primer objetivo específico: “Identificar la relación entre la dimensión dominio de funciones del desempeño laboral y la productividad laboral”, se encontró una relación positiva, débil y significativa ($r=0,388$; $p=0,000$), tal vez porque el cumplimiento de cada una de las actividades asignadas en el tiempo adecuado y según los requerimientos del empleador contribuye con el alcance de los objetivos institucionales, maximización del valor de los recursos y minimización de su desperdicio (27,47). Sin embargo, la intensidad de relación sugiere que el desempeño laboral no es lo suficientemente fuerte para predecir los cambios en la productividad laboral y que otros factores podrían estar interviniendo en la relación. Rodríguez (16) avaló parcialmente los resultados, al encontrar una relación positiva, moderada y significativa entre el desempeño de las tareas y la productividad de 80 trabajadores sanitarios de una clínica de Lima ($Rho= 0,605$; $p=0,001$). Por su parte, Bravo (21) reveló una relación positiva, alta y significativa entre el dominio de las funciones y la productividad laboral ($Rho=0,775$; $p=0,000$) de 152 profesionales de salud de una Microred peruana. Las diferencias en la intensidad de correlación se pueden imputar al autor seleccionado para interpretar el Rho de Spearman, pues algunos consideran un rango más amplio para la correlación débil y moderada. El tamaño de la muestra posiblemente también influyó en la intensidad de correlación, pues cohortes más pequeñas suelen

evidenciar correlaciones más débiles.

El análisis del segundo objetivo específico: “Identificar la relación entre la dimensión satisfacción laboral del desempeño laboral y la productividad laboral” arrojó resultados análogos, ya que se halló una relación positiva, débil y significativa entre variables ($r=0,257$; $p=0,000$), quizás porque la percepción subjetiva de los empleados respecto a su entorno de trabajo o experiencia laboral puede incidir en el cumplimiento de los objetivos o metas y compromiso con la gestión óptima de insumos, procesos y tecnologías (28,40). Tantaruna (19) ratificó los hallazgos ($Rho=0,024$ $p<0,05$), al igual que Niehaus y Rodríguez (11), quienes encontraron correspondencia entre la satisfacción laboral y productividad de instituciones prestadoras de salud de Colombia, reportando un valor negativo en la tabla de correlación ($-0,621798804$ =directamente proporcional) y un valor positivo en su punto más elevado ($0,621798804$ =variabilidad lineal). Bravo (21) solo difirió en la intensidad de relación, que en el contexto de su estudio fue alta ($Rho=0,725$ $p=0,000$).

En cuanto al tercer objetivo específico: “Identificar la relación entre la dimensión profesionalismo del desempeño laboral y la productividad laboral”, el análisis inferencial mostró una relación positiva, moderada y significativa ($r=0,580$ $p=0,000$), probablemente porque la preparación, compromiso, iniciativa e interés por aprender de los trabajadores durante el ejercicio de sus labores facilita el cumplimiento de las metas y el alineamiento de la producción, fuerza laboral y asignación de servicios con las necesidades de los pacientes (27,40). Esta afirmación fue corroborada por Bravo (21), quien encontró una relación positiva, alta y significativa entre el profesionalismo del personal y el nivel de productividad ($Rho=0,955$; $p=0,000$). Ogetai et al. (15), en Indonesia, reafirmaron indirectamente la correspondencia, pues posicionaron a la disciplina laboral, componente fundamental del profesionalismo, como un factor asociado a la productividad de los empleados del subministerio de Salud de Mimika ($RP=3,155$; $p=0,000$).

Finalmente, al analizar el cuarto objetivo específico: “Identificar la relación entre la dimensión aptitud del desempeño laboral y la productividad laboral” se halló una relación positiva, débil y significativa ($r=0,444$; $p=0,000$), quizás porque los trabajadores con competencias profesionales y habilidades blandas son capaces de ejecutar tareas de manera más eficiente, trabajar en equipo, resolver problemas y gestionar recursos (27,40). Bravo (21) encontró una relación positiva, alta y significativa ($Rho=0,887$; $p=0,000$) y fue el único autor que incluyó a esta dimensión en la evaluación del desempeño laboral. Este escenario no debe ser considerado una limitación, sino una oportunidad para incluir la dimensión en futuras investigaciones, a fin de examinar la semejanzas y diferencias, y avanzar colectivamente hacia una solución. Cabe señalar, que este trabajo no se halla exento de limitaciones, pues al utilizar un diseño correlacional fue imposible determinar causalidad, por problemas de direccionalidad y la posible presencia de terceras variables. Además, al recurrir a datos auto informados, fue posible encontrar varias fuentes potenciales de sesgo, como la memoria selectiva, efecto telescopio y exageración.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Primera. El desempeño laboral y productividad laboral se encontró una relación positiva, significativa ($p=0,000$) y con magnitud moderada ($\rho=0,516$) en el personal del departamento de la UCI en un Hospital - Lima, 2024.

Segunda El dominio de funciones y productividad laboral se encontró una relación positiva, significativa ($p=0,000$) y con magnitud débil ($\rho=0,388$) en el personal del departamento de la UCI en un Hospital - Lima, 2024.

Tercera. La satisfacción laboral y productividad laboral se encontró una relación positiva, significativa ($p=0,000$) y con magnitud débil ($\rho=0,257$) en el personal del departamento de la UCI en un Hospital - Lima, 2024.

Cuarto. El profesionalismo y productividad laboral se encontró una relación positiva, significativa ($p=0,000$) y con magnitud moderada ($\rho=0,580$) en el personal del departamento de UCI en un Hospital - Lima, 2024.

Quinto. La aptitud y productividad laboral se encontró una relación positiva, significativa ($p=0,000$) y con magnitud débil ($\rho=0,444$) en el personal del departamento de la UCI en un Hospital - Lima, 2024.

5.2. Recomendaciones

Primera. Se recomienda al jefe de la UCI, incluir en su plan de acción anual, estrategias abocadas a la mejora del desempeño laboral y productividad, como capacitación en competencias críticas, evaluación continua con retroalimentación y optimización de procesos, a fin de optimizar la atención del paciente, mejorar la eficiencia del personal y reducir costos, considerando la relación positiva y moderada identificada en este estudio.

Segunda. Se recomienda al jefe de la UCI, evaluar el desempeño de los empleados según el dominio de las funciones, complementadas con capacitación específica y ajustes en la asignación de tareas, para que se cumplan las actividades asignadas en el tiempo adecuado (eficacia) y según los requerimientos del empleador (eficiencia), considerando la relación positiva y débil identificada en este estudio.

Tercera. Se recomienda al jefe de la UCI, promover la autonomía laboral del personal de salud en la toma de decisiones, reconocer continuamente sus logros para aumentar su satisfacción y productividad, y espacios de retroalimentación, considerando la relación positiva y débil identificada en este estudio.

Cuarta. Se recomienda al jefe de la UCI, implementar talleres de formación personal y mentorías para fortalecer la toma de decisiones, y mejorar las competencias del personal sanitario y por ende su capacidad de solucionar problemas y trabajar en equipo, de esta manera alcanzar los objetivos institucionales con los recursos disponibles, considerando la relación positiva y moderada identificada en este estudio.

Quinta. Se recomienda al personal de la UCI, mantener un actitud positiva y ética en su trabajo, pues ambos aspectos son determinantes claves de la eficiencia y eficacia laboral, considerando la relación positiva y débil identificada en este estudio.

REFERENCIAS

1. ILOSTAT. ¿Por qué aumentaría la productividad laboral durante una pandemia? COVID-19-productividad laboral [Internet]. 2021 [consultado 23 julio 2023]. Disponible en: <https://ilostat.ilo.org/es/why-would-labour-productivity-surge-during-a-pandemic/>.
2. ILO. Observatorio de la OIT: El COVID-19 y el mundo del trabajo. Segunda edición Estimaciones actualizadas y análisis [Internet]. 2020 [consultado 04 diciembre 2022]. Disponible en: https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/WCMS_740981/lang-es/index.htm.
3. ILO. Observatorio de la OIT sobre el mundo del trabajo. 10ª edición [Internet]. 2022 [consultado 04 diciembre 2022]. Disponible en: https://www.ilo.org/global/publications/books/WCMS_859264/lang-es/index.htm.
4. Bohórquez E, Pérez M, Caiche W, Benavides R. La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Rev Univ y Soc.* 2020; 12(3): 385-90. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385
5. Castro M, Delgado B. Gestión del talento humano en el desempeño laboral. *Ciencia Latina Rev Cient Multi.* 2020; 4(2): 684-703. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107
6. Dávila M, Roberto C, Agüero C, Eucaris C, Castro L, Vargas M. Productividad laboral y el teletrabajo en el sector público durante el periodo de emergencia nacional. *Rev Cientif de la Univ de Cienf.* 2022; 14(2): 402-9. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202022000200402
7. Lauracio C, Lauracio T. Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Rev Innova Educ.* 2020; 2(4): 543-54. <https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.04.003>

8. Cáceres R, Torres C, López R. Factors associated with nursing workload in three intensive care units. *Rev Esc Enferm USP*. 2021; 55: 1-10. <https://doi.org/10.1590/1980-220X-REEUSP-2020-0272>
9. Comezaquirá R, Terán A, Quijada M. Carga laboral y obstáculos de rendimiento del personal de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos. *Rev Cubana de Enf*. 2021; 7(4): e3942. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192021000400009
10. Salazar M, Venegas A, Alarcón C. Carga Laboral y Obstáculos de Rendimiento del Personal de Enfermería en Cuidados Intensivos. *Reincisol*. 2024; 3(6): 1798-817. [https://doi.org/10.59282/reincisol.V3\(6\)1798-1817](https://doi.org/10.59282/reincisol.V3(6)1798-1817).
11. Niehaus R, Rodríguez L. Influencia de la satisfacción laboral en la productividad de las Instituciones Prestadores de Servicios de Salud Públicas del municipio de Ipiales, Nariño [Tesis para optar el grado académico de Maestro en Administración de Negocios]. Universidad de San Buenaventura Colombia, Santiago de Cali; 2022. <https://bibliotecadigital.usb.edu.co/server/api/core/bitstreams/82c18fd9-29e3-42be-be2f-e9dbebff22c0/content>.
12. Carrera I. Clima organizacional y productividad laboral en el personal de un centro de salud El Triunfo – Ecuador 2022. [Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud]. Lima: Universidad César Vallejo; 2022. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/94474>.
13. Cabanilla G, Cando C, Valencia C. Job satisfaction as a determinant of human capital productivity. *Rev Univ y Soc*. 2022; 14(3):. 403-8. https://www.researchgate.net/publication/373397365_Job_satisfaction_as_a_determinant_o

f_human_capital_productivity

14. Madero S, Ortiz O. Relación entre adaptabilidad, desempeño, productividad y hábitos en ambientes de trabajo a distancia. Revista RAITES. 2022; 8(16): 10-40.
<https://pistaseducativas.celaya.tecnm.mx/index.php/raites/article/viewFile/3217/2351>.
15. Ogetai D, Ratetampang A, Zainuri A, Mallongi A. The Affecting Productivity of Work Staff at Sub Health Ministry Sub Province Mimika. International Journal of Science and Healthcare Research. 2018; 3(2): 61-73.
https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/63771516/IJSHR001020200629-27575-1nxdqa-libre.pdf?1593415754=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DThe_Affecting_Productivity_of_Work_Staff.pdf&Expires=1743522887&Signature=BMMy8MZY~1eiuVSpe~VbOH~O.
16. Rodríguez G. Desempeño laboral y productividad del personal Sanitario de la Clínica Maria Del Socorro de Lima, 2023 [Tesis para optar el grado académico de maestro en gestión en salud]. Universidad Privada Norbert Wiener, Lima; 2023.
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/b0ec2d30-391d-405f-a727-48d346cdba8f/content>.
17. Cuneo J. Gestión de recursos humanos y la productividad laboral en un hospital nivel III del Callao, año 2022. [Tesis para obtener el grado académico de maestro en gestión pública]. Lima: Universidad César Vallejo; 2023.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/115336/Cuneo_MJF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
18. Uriarte Z. Desempeño y productividad laboral en el personal de enfermería de un Hospital

- privado en Lambayeque. [Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud]. Universidad César Vallejo, Chiclayo; 2022. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/106165/Uriarte_BZ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
19. Tantaruna M. Satisfacción laboral y productividad en el Cuerpo Médico del Hospital Villa EsSalud Mongrut, Lima, 2021 [Tesis para optar el grado académico de maestro en gestión de los servicios de la salud]. Universidad César Vallejo, Lima; 2021. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73597/Tantaruna_DMY-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y.
 20. Halanocca S, Palomino L, Rupay K. La Motivación y Satisfacción laboral en relación con la Productividad en una Institución Prestadora de Servicios de Salud [Tesis para optar el grado académico de maestro en gerencia de servicios de salud]. Esan graduate school of business, Lima; 2019. <https://repositorio.esan.edu.pe/server/api/core/bitstreams/d6fd38c3-9f0c-490b-8e9f-22fd5c5c55e6/content>.
 21. Bravo H. Nivel de productividad y evaluación de desempeño del personal de salud en Microred José Carlos Mariátegui-San Juan de Lurigancho, 2017 [Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud]. Universidad César Vallejo, Lima; 2017. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/22734>.
 22. Chiavenato I. Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones. Quinta ed. México: Mc Graw Hill; 2000.
 23. Klingner D, Nalbandian J. Administración del personal en el sector público: Contexto y Estrategias. Cuarta ed. México: McGraw-Hill; 2002.

24. Zaragoza W, Pineda J, Salazar L, Silva G. Desempeño Laboral. Revisión literaria. *Commercium Plus*. 2023; 5(1): 1–12. <https://doi.org/10.53897/cp.v5i1.638>.
25. Bautista R, Cienfuegos R, Aquilar J. El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*. 2020; 7(1): 54-60. <http://dx.doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>.
26. Stoner J, Freemand E, Gilbert D. *Administración*. Sexta ed. México : Prentice Hall Hispanoamericana, S.A; 1996.
27. García-Salirrosas E. Desempeño del teletrabajador en el sector construcción en tiempos de Covid – 19. *Digital Publisher*. 2020; 5(5-1): 312-24. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.5-1.356>.
28. Díaz J, Ledesma M, Tito J, Carranza L. Satisfacción laboral: algunas consideraciones. *Revista Venezolana De Gerencia*. 2023; 28(101): 158-70. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.101.11>.
29. Bhakuni R. Elton Mayo’s Theory of Human Relation. *International Journal of Research In Commerce, IT, Engineering and Social Sciences*. 2010; 4(7): 9-14. <https://gejournal.net/index.php/IJRCIESS/article/view/472>
30. Ahmadpour-Samani P, Arman H, Foukerdi A, Hadi-Vencheh A, Kiani R. The equity theory: A quantitative perspective using data envelopment analysis. *RAIRO-Oper. Res*. 2022; 56: 3711-32. <https://doi.org/10.1051/ro/2022178>.
31. Guzmán L, Alarcón S, García G. Teoría de factores de Herzberg: experiencia en establecimiento detallista de Ecuador. *Revista Mundo Recursivo*. 2021; 4(2): 25-48. <https://www.atlantic.edu.ec/ojs/index.php/mundor/article/view/101/152>

32. Roman D, Osinski M, Hermann R. A substantive theory on the implementation process of operational performance improvement methods. *Revista de Administração*. 2017; 52(2): 148-62. <https://doi.org/10.1016/j.rausp.2016.12.005>.
33. Chiavenato I. *Administración de recursos humanos. El capital humano en las organizaciones*. Novena ed. México: Editorial McGraw Hill; 2011.
34. Boudrem My. *El Desarrollo de Carrera México*: Trillas; 2014.
35. Leitão J, Pereira D, Gonçalves Â. Quality of Work Life and Organizational Performance: Workers' Feelings of Contributing, or Not, to the Organization's Productivity. *Int J Environ Res Public Health*. 2019; 16(20): 3803. <https://doi.org/10.3390/ijerph16203803>.
36. Delgado E, Calvanapón A, Cárdenas R. El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Rev Eug Esp*. 2020; 14(2): 11-8. <https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>.
37. González R, Becerra L. PYMES en América Latina: clasificación, productividad laboral, retos y perspectivas. *CIID Journal*. 2021; 2(1): 1-10. <https://doi.org/10.46785/ciidj.v1i1.100>.
38. Baltodano G, Leyva O. La productividad laboral: Una mirada a las necesidades de las Pymes en México. *Revista Ciencia Jurídica Y Política*. 2020; 6(11): 15-30. <https://doi.org/10.5377/rcijupo.v6i11.11228>
39. Vera L, Vera J. Productividad laboral y salario real: relaciones de causalidad en Venezuela. *Prob. Des*. 2021; 52(205): 27-53. <https://doi.org/10.22201/iiec.20078951e.2021.205.69620>.
40. Ramírez G, Magaña D, Ojeda R. Productividad, aspectos que benefician a la organización. *Revisión sistemática de la producción científica. Trascender: Contabilidad y gestión*. 2022; 7(20): 189-208. <https://doi.org/10.36791/tcg.v8i20.166>.
41. Ballina F. ¿Hacia una teoría de la administración en América Latina? *Ens. Econ*. 2021;

- 31(58): 86-108. <https://doi.org/10.15446/ede.v31n58.85905>.
42. Fernández A, De Rutte J, Suárez E. Productividad y motivación laboral en el personal de la municipalidad provincial de Rodríguez Mendoza, Amazonas. *Rev. Horizonte Empresarial*. 2023; 10(1): 282-99. <https://doi.org/10.26495/rce.v10i1.2492>.
43. Quintero W. La formación en la teoría del capital humano: una crítica sobre el problema de agregación. *Análisis Económico*. 2020; 35(88): 239-65. <https://www.redalyc.org/journal/413/41364527011/html/>
44. Thi-Pham K, Bui D. Karl Marx's view of the productive forces and its development today. *Revista de Investigaciones Universidad del Quindío*. 2021; 33(1): 221-30. <https://doi.org/10.33975/riuuq.vol33n1.582>.
45. Fontalvo H, De La Hoz G, Morelos G. La Productividad y sus factores: incidencia en el Mejoramiento organizacional. *Rev Dimens Empres*. 2018; 16(1): 47-60. <https://doi.org/10.15665/dem.v16i1.1375>.
46. Otavalo T, Paredes D, Calderón L, Guerra V. Importancia de la gestión de calidad en la productividad empresarial de las microempresas textiles de la ciudad de Otavalo en la provincia de Imbabura – Ecuador. *Revista Espacios*. 2023; 44(5): 29-47. <https://doi.org/10.48082/espacios-a23v44n05pYY>.
47. Ortiz K, Guerrero M, Manosalvas C, Mora O. Evaluación de desempeño y productividad en empresas farmacéuticas de Ecuador. *Revista Venezolana de Gerencia*. 2024; 29(12): 1412-30. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.e12.32>.
48. Condori Q. Metodología de la investigación jurídica y el impacto científico de las tesis de maestría en derecho de una escuela de posgrado de Tacna, periodo 2017-2019. [Tesis para

- optar el grado académico de Maestro en Investigación Científica e Innovación]. Tacna: Universidad Privada de Tacna; 2021. <https://hdl.handle/20.500.12969/1722>.
49. Hernández R, Fernandez C, Baptista M. Metodología de la investigación. Sexta ed. México : Mc Graw Hill Edition; 2014.
50. Nazario F. Gestión de recursos humanos y productividad laboral en un hospitales pediátrico durante una pandemia. [Tesis para optar el grado académico de Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad]. Lima: Universidad César Vallejo; 2022. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/83819>.
51. Cruzado D. Ausentismo laboral y su relación con el desempeño laboral del personal de enfermería que labora en un hospital nacional 2023. [Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión en Salud]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2022. <https://hdl.handle.net/20.500.13053/9323>.
52. Suma R. El employee engagement como un aliado estratégico para optimizar el desempeño laboral. [Tesis para optar el grado académico de Maestra en Ciencias, con mención en Gerencia Estratégica de Recursos Humanos]. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2021. <http://hdl.handle.net/20.500.12773/12679>.
53. Palella S, Martins F. Metodología de la investigación cuantitativa Caracas: EDUPEL Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Esperimental Libertador; 2012. <https://tinyurl.com/2p9pmc5a>.
54. Sarduy C, Pérez N. Ecografía Doppler Transcraneal en la Estenosis Carotídea Sintomática. Archivos de Medicina. 2008; 4(6): 1-22. <https://tinyurl.com/4ufuwz3f>.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño Metodológico
<p>Problema General ¿Cuál es la relación significativa entre el desempeño laboral y productividad laboral en el personal del departamento de la UCI en un hospital – Lima, 2024?</p>	<p>Objetivo General: Determinar la relación significativa del desempeño laboral y productividad laboral en el personal del departamento de la UCI en un Hospital - Lima, 2024.</p>	<p>Hipótesis General: Hi. Existe relación significativa entre desempeño laboral y productividad laboral en el personal del departamento de la UCI en un Hospital - Lima, 2024. Ho. No Existe relación significativa entre desempeño laboral y productividad laboral en el personal del departamento de la UCI en un Hospital - Lima, 2024.</p>	<p>Variable 1: Desempeño laboral.</p> <p>Dimensiones: Aptitud Dominio de funciones Profesionalismo Satisfacción laboral</p>	<p>Tipo de investigación: Aplicada</p> <p>Método de investigación: Método Hipotético deductivo</p> <p>Diseño de la investigación No experimental Transversal</p> <p>Alcance Descriptivo Correlacional</p> <p>Muestra: 102 profesionales</p>
<p>Problemas Específicos ¿Cuál es la relación significativa entre el dominio de funciones y productividad laboral en el personal del departamento de la UCI de un hospital – Lima, 2024? ¿Cuál es la relación significativa entre la satisfacción laboral y productividad laboral en el personal del departamento de la UCI de un hospital – Lima, 2024? ¿Cuál es la relación significativa entre el profesionalismo y productividad laboral en el personal del departamento de la UCI de un hospital – Lima, 2024? ¿Cuál es la relación significativa entre la aptitud y productividad laboral en el personal del departamento de la UCI de un hospital – Lima, 2024?</p>	<p>Objetivos Específicos Identificar la relación significativa del dominio de funciones y productividad laboral en el personal del departamento de la UCI en un Hospital – Lima, 2024. Identificar la relación significativa de la satisfacción laboral y productividad laboral en el personal del departamento de la UCI en un Hospital – Lima, 2024. Identificar la relación significativa del profesionalismo y productividad laboral en el personal del departamento de la UCI en un Hospital – Lima, 2024. Identificar la relación significativa de la aptitud y productividad laboral en el personal del departamento de la UCI en un Hospital – Lima, 2024.</p>	<p>Hipótesis Específico: 1. Hi. Existe relación significativa entre dominio de funciones y la productividad laboral en el personal del departamento de la UCI en un Hospital – Lima, 2024. 2.Hi. Existe relación significativa entre satisfacción laboral del desempeño laboral y la productividad laboral en el personal del departamento de la UCI en un Hospital – Lima, 2024. 3. Hi. Existe relación significativa entre profesionalismo del desempeño laboral y la productividad laboral en el personal del departamento de la UCI en un Hospital – Lima, 2024. 4. Hi. Existe relación significativa entre aptitud del desempeño laboral y la productividad laboral en el personal del departamento de la UCI en un Hospital – Lima, 2024.</p>	<p>Variable2: Productividad laboral</p> <p>Dimensiones: Eficiencia Eficacia</p>	

Anexo 2: Instrumentos

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Estimado trabajador(a): En el siguiente cuestionario se presenta una serie de enunciados sobre la **EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE SALUD**, la intención es conocer su opinión personal acerca de cada una de ellas, espero su colaboración respondiendo con sinceridad el presente cuestionario. Lea con cuidado y marque con (X) una sola alternativa por cada enunciado según la leyenda. Las respuestas serán reservadas y tienen un carácter anónimo. A continuación, se indica el valor de cada uno de los enunciados.

CALIFICACIÓN	PUNTAJE
Escasamente	1
A veces	2
Generalmente	3
Siempre	4

Sexo: femenino () masculino ()

Fecha:...../...../.....

Edad: 20 a 34 () 35 a 49 () 50 a más ()

Cargo:.....

Grado militar:.....

Aptitud	1	2	3	4
1. Es puntual al momento de entregar sus reportes correspondientes.				
2. Es responsable desarrollando las funciones que le son asignadas.				
3. Considera necesaria la capacitación para desarrollar sus actividades laborales.				
4. Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claro, por lo tanto, sé lo que se espera de mí.				
5. Se concentra y evita distraerse al momento de desarrollar sus actividades asignadas.				
6. Demuestra Usted iniciativa dentro del establecimiento de salud.				
Dominio de funciones	1	2	3	4
7. Tiene experiencia en las actividades que desarrolla actualmente.				
8. De acuerdo a las actividades que desarrolla actualmente en el establecimiento de salud, considera que posee conocimientos suficientes para desempeñar las funciones.				
9. Acepta la ayuda de otros colaboradores para lograr las metas.				
Profesionalismo del personal	1	2	3	4
10. Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.				
11. Según los recursos materiales que posee su centro de trabajo considera que son suficientes para realizar sus actividades diarias.				
12. En términos generales me siento satisfecho dentro del establecimiento de salud.				
13. Está de acuerdo con los mecanismos de líneas de carrera en su establecimiento de salud.				
Satisfacción laboral	1	2	3	4
14. El establecimiento de salud se preocupa por las necesidades primordiales del personal.				
15. En su condición de trabajador. ¿Está de acuerdo que existen programas de meritocracia en su establecimiento de trabajado?				
16. Su sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realiza.				
17. Tiene suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de sus habilidades asistenciales para la atención integral.				

CALIFICACIÓN	Puntuación	
Deficiente	17	29
Aceptable	30	42
Satisfactorio	43	55
Muy satisfactorio	56	68

¡GRACIAS POR SU APOYO!

CUESTIONARIO DE PRODUCTIVIDAD LABORAL

Estimado trabajador(a): En el siguiente cuestionario se presenta una serie de enunciados sobre el **NIVEL DE PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL DE SALUD**, la intención es conocer su opinión personal acerca de cada una de ellas, espero su colaboración respondiendo con sinceridad el presente cuestionario. Lea con cuidado y marque con (X) una sola alternativa por cada enunciado según la leyenda.

Las respuestas serán reservadas y tienen un carácter anónimo. A continuación, se indica el valor de cada uno de los enunciados.

CALIFICACIÓN	PUNTAJE
Escasamente	1
A veces	2
Generalmente	3
Siempre	4

Sexo: femenino () masculino ()

Fecha:...../...../.....

Edad: 20 a 34 () 35 a 49 () 50 a más ()

Cargo:.....

Grado militar:.....

Marque con un (X) el grado que mejor describa o más se adecue a su rendimiento laboral, de acuerdo a la tabla de valores descrita en la parte superior, únicamente puede marcar una opción por respuesta.

N° Preguntas	1	2	3	4
EFICIENCIA				

1. Tiene las herramientas necesarias para realizar su trabajo apropiadamente.
2. Percibe que el tiempo brindado a cada paciente es el adecuado.
3. Emplea todas las herramientas necesarias para realizar su trabajo apropiadamente.
4. Se fomenta la mejora de productividad de los trabajadores en su EESS.
5. Realiza usted algún tipo de ayuda gráfica para orientar al usuario sobre su salud o resultado de atención.
6. En su EESS se reconoce cuando los trabajadores son productivos.
7. Cumple con el número de atenciones diarias según designado a su servicio sin vulnerar la atención.
8. Mantiene el control físico y administrativo sobre el material, equipo y enseres bajo su responsabilidad.

EFICACIA

9. Consulta e investiga manuales que tengan relación con su trabajo.
10. Acepta la ayuda de otros para superar las metas establecidas.
11. Aplica sus conocimientos en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas.
12. Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en el establecimiento de salud.
13. Cree usted que hay necesidad de hablar de productividad en el sector público.
14. Tiene las herramientas necesarias para realizar su trabajo apropiadamente.
15. Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa dentro del EESS.

CALIFICACIÓN	Puntuación	
Deficiente	15	25
Aceptable	26	37
Satisfactorio	38	49
Muy satisfactorio	50	60

¡GRACIAS POR SU APOYO!

Anexo 3: Validez del instrumento

10	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	X		α		X	
11	Según los recursos materiales que posee su centro de trabajo considera que son suficientes para realizar sus actividades diarias.	X		X		X	
12	En términos generales me siento satisfecho dentro del establecimiento de salud.	X		X		X	
13	Está de acuerdo con los mecanismos de líneas de carrera en su establecimiento de salud.	X		X		X	
	DIMENSIÓN 4: Satisfacción laboral	X		X		X	
14	El establecimiento de salud se preocupa por las necesidades primordiales del personal.	X		X		X	
15	En su condición de trabajador. ¿Está de acuerdo que existen programas de meritocracia en su establecimiento de trabajador?	X		X		X	
16	Su sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realiza.	X		X		X	
17	Tiene suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de sus habilidades asistenciales para la atención integral.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: CACHAY AVOR JOSE CHRISTIAN

DNI: 41276991

Especialidad del validador: MAGISTER EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²Relevancia:

El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

22 de 12 del 2023


 JOSE CHRISTIAN CACHAY ALOR
 Jefe del Departamento de Gerente.
 Intendencia General
 VIN PUNLIS
 CMP 61209 RNE 28231

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ARNAIDO WAGNER GELDRES ECHEVERRÍA

DNI: 40938651

Especialidad del validador: MAESTRIA EN GERENCIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD

20 de DIC del 2023

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Walter J. De la Peña Meniz

DNI: 07477660

Especialidad del validador: Medico Intensivista / Master Salud publica / Investigación Epidemiología

Lima 21 de Dic del 2023

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

WALTER J. DE LA PEÑA MENIZ
MÉDICO INTENSIVISTA
C.M.P. N° 29137 - R.N.E. N° 30209

Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Vilcamango Medina Severa Livia

DNI: 06043358

Especialidad del validador: Gestión del cuidado de Enfermería

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

26 de Dic del 2023



Firma del Experto Informante.

OS - 288745
Severa Livia VILCAMANGO MEDINA
CORONEL S PNP
JEFE DE ENFERMERÍA
DEPARTAMENTO DE CUIDADOS INTENSIVOS
HN PNP LNS

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: QUISPE OLIVA CARLOS ENRIQUE

DNI: 21853981

Especialidad del validador: GERENCIAS EN LOS SERVICIOS DE SALUD

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

19 de Dic del 2020



 Cel: 70038813
 Carlos Enrique QUISPE OLI
 CUIPICHIELLO PUNO
 CUIDADOS INTENSIVOS P.H.
 CIEP: 260001 11-10-11-1

Firma del Experto Informante.

Anexo 4: Confiabilidad de los instrumentos

Tabla 10

Valores de correlación Tau de Kendall

Puntuación	Denominación del grado
-1	Correlación negativa perfecta
-0,91 a -0,99	Correlación negativa muy fuerte
-0,76 a -0,90	Correlación negativa fuerte
-0,51 a -0,75	Correlación negativa moderada
-0,11 a -0,50	Correlación negativa débil
-0,01 a -0,10	Correlación negativa muy débil
0	Correlación nula
+0,01 a +0,10	Correlación positiva muy débil
+0,11 a +0,50	Correlación positiva débil
+0,51 a +0,75	Correlación positiva moderada
+0,76 a + 0,90	Correlación positiva fuerte
+0,91 a +0,99	Correlación positiva muy fuerte
1	Correlación positiva perfecta

Fuente: Sarduy y Pérez (54)

Tabla 11

Resultados de medición de confiabilidad de: Desempeño laboral y productividad laboral

	Alfa de Cronbach	Nº de ítems
Desempeño laboral	0,840	17
Productividad laboral	0,685	15

Como se observa en la tabla 11 que, el instrumento que mide **Desempeño laboral** tiene una muy alta confiabilidad, el Alfa de Cronbach fue 0,840. Asimismo, para la variable **Productividad laboral** se obtuvo una alta confiabilidad, con el Alfa de Cronbach de 0,685. Por lo tanto, podemos afirmar ambos instrumentos son confiables para su aplicación.

Tabla 12

Valores de confiabilidad Alfa de Cronbach

Rango	Confiabilidad (Magnitud)
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Media o moderada
0,21 a 0,40	Baja
0 a 0,20	Muy baja

Fuente: Palella y Martins (53).

Alfa de Cronbach de desempeño laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.840	17

Interpretación de la magnitud del Coeficiente de Confiabilidad de un instrumento.

Rangos	Magnitud
0.81 a 1.00	Muy Alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy Baja

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(\frac{\sum_{i=1}^K \sigma_{Y_i}^2}{\sigma_X^2} \right)$$
Alfa de Cronbach de productividad laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.685	15

Interpretación de la magnitud del Coeficiente de Confiabilidad de un instrumento.

Rangos	Magnitud
0.81 a 1.00	Muy Alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy Baja

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(\frac{\sum_{i=1}^K \sigma_{Y_i}^2}{\sigma_X^2} \right)$$

Anexo 5: Aprobación del Comité de ética

Anexo 6: Formato de consentimiento informado



CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Este documento de consentimiento informado tiene información que lo ayudara a decidir si desea participar en este estudio de investigación en salud para la maestría de: “Gestión en Salud”. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados, tómese el tiempo necesario y lea con detenimiento la información proporcionada líneas abajo, si a pesar de ello persisten sus dudas, comuníquese con el(la) investigador(a) al teléfono celular o correo electrónico que figuran en el documento. No debe dar su consentimiento hasta que entienda la información y todas sus dudas hubiesen sido resueltas.

Título del proyecto: Desempeño laboral y productividad laboral del personal en el departamento de la unidad de cuidados intensivos en un Hospital Lima 2024

Nombre del investigador principal: Milagros Alcira Castillo Llaja

Propósito del estudio: Dar a conocer su opinión para mejoras del servicio donde labora.

Participación voluntaria: Si

Confidencialidad: Se asegura la confidencialidad de los datos recogidos.

Consultas posteriores: Al correo: milagros11_cll@hotmail.com, y teléfono: 964171512.

Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de datos



REF.: Expediente Administrativo con HT SIGE MIN N°20240946079 de 30OCT24, relacionado a la solicitud de la Capitán S PNP Milagros Alcira CASTILLO LLAJA, para realizar proyecto de investigación en el Hospital Nacional PNP LNS.

DECRETO N° 332 - 2024-COMOPPOL/DIRSAPOL/SEC-OFAD-AREGEPSP.EI

Visto el expediente administrativo de la referencia, relacionado a la solicitud presentada por la Capitán S PNP Milagros Alcira CASTILLO LLAJA, quien peticiona autorización para desarrollar Proyecto de Investigación en el Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz", para optar el grado académico de Maestro en Gestión en Salud; PASE al señor General S PNP Moisés Salvador ROJAS ARCOS, Director del Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz", con la finalidad de comunicarle que ésta Dirección AUTORIZA a la CAPITÁN SPNP Milagros Alcira CASTILLO LLAJA, realizar sin costo para el Estado, el proyecto de investigación titulado "DESEMPEÑO LABORAL Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN EL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS EN UN HOSPITAL - LIMA, 2024", con fines académicos a través de la Universidad Privada Norbert Wiener, y tenga a bien disponer por quien corresponda, se brinden las facilidades necesarias para la aplicación de instrumentos de investigación; asimismo la Unidad de Docencia y Capacitación del Hospital Nacional PNP "LNS", dispondrá la supervisión y monitoreo de dicha actividad, informando de su resultado, debiendo comunicar a la Oficial SPNP en mención, que en su calidad de estudiante, deberá presentar una copia del estudio realizado al término de su investigación.

Miraflores, 04 NOV. 2024

NECC/PJPM
rjfc.



OS - 292453
Nagy Esau CABRERA CONTRERAS
GENERAL SPNP
DIRECTOR DE SANIDAD POLICIAL

Anexo 8: Informe del asesor de Turnitin

Anexo 9: Baremación o clasificación de los puntajes para cada variable y sus dimensiones

Tabla 13

Baremación o clasificación de la variable Desempeño laboral y sus dimensiones

Cualitativo	Cuantitativo				
	General	Dominio de funciones	Satisfacción laboral	Profesionalismo	Aptitud
Muy Satisfactorio	56 - 68	11 - 12	14 - 16	14 - 16	21 - 24
Satisfactorio	43 - 55	8 - 10	10 - 13	10 - 13	15 - 20
Aceptable	30 - 42	5 - 7	7 - 9	7 - 9	11 - 14
Deficiente	17 - 29	3 - 6	4 - 6	4 - 6	6 - 10

Tabla 14

Baremación o clasificación de la variable Productividad laboral y sus dimensiones

Cualitativo	Cuantitativo		
	General	Eficiencia	Eficacia
Muy Satisfactorio	50 - 60	27 - 32	24 - 28
Satisfactorio	38 - 49	20 - 26	18 - 23
Aceptable	26 - 37	14 - 19	12 - 17
Deficiente	15 - 25	8 - 13	7 - 11




16% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 13%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 13%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 13% Fuentes de Internet
- 2% Publicaciones
- 13% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	5%
2	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	1%
3	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2025-01-09	<1%
4	Internet	www.coursehero.com	<1%
5	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2024-07-06	<1%
6	Internet	repositorio.unu.edu.pe	<1%
7	Trabajos entregados	uwiener on 2023-02-12	<1%
8	Trabajos entregados	Universidad Femenina del Sagrado Corazón on 2025-05-20	<1%
9	Internet	hdl.handle.net	<1%
10	Internet	repositorio.upt.edu.pe	<1%
11	Internet	intranet.uwiener.edu.pe	<1%