



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**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:**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Br. María del Carmen Bravo Huerta

**ASESORA:**

Dra. Flor de María Sánchez Aguirre

**SECCIÓN:**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de recursos humanos

**LIMA - PERÚ**

**2017**

**Página de Jurado**

.....  
**Dra. Gliria Méndez Ilizarbe**  
**Presidente**

.....  
**Dra. Lidia Neyra Huamaní**  
**Secretario**

.....  
**Dra. Flor de María Sánchez Aguirre**  
**Vocal**

### **Dedicatoria**

A Dios, a mi familia por su apoyo incondicional, en especial a mi hermana Pilar por enseñarme que cada esfuerzo tiene una recompensa.

## **Agradecimientos**

A mi familia por alentarme día a día.  
A todo el personal de salud que laboran en la Microred José Carlos Mariátegui por brindarme su tiempo y colaborar con la aplicación de los instrumentos.

A mi asesora Flor de María Sánchez por la constante asesoría y paciencia, a mis compañeros de clase por todos los momentos compartidos.

A todos ellos gracias infinitamente.

### **Declaración de autenticidad**

Yo, María del Carmen Bravo Huerta, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión de Servicios de Salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “Nivel de productividad y evaluación de desempeño del personal de salud en Microred José Carlos Mariátegui - San Juan de Lurigancho, 2017”. Presentado, en 100 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 19 de octubre del 2017

.....

María del Carmen Bravo Huerta

DNI: 70023708

## Presentación

Señores(as) miembros del jurado:

Pongo a vuestra disposición el informe de la investigación realizada, en la maestría en Gestión de Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo sobre “Nivel de productividad y evaluación de desempeño del personal de salud en Microred José Carlos Mariátegui- San Juan de Lurigancho, 2017” con la finalidad de demostrar la relación entre el nivel de productividad y la evaluación de desempeño del personal de salud de la Microred JCM, 2017.

La presente investigación está estructurada por siete capítulos: capítulo I introducción constituido por la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, justificación, hipótesis y objetivos; capítulo II método el cual contiene el diseño de la investigación, la operacionalización de las variables, población, muestra, técnicas de recolección de datos, análisis de datos y aspectos éticos; capítulo III donde se muestran los resultados; el capítulo IV el cual contiene la discusión; el capítulo V donde se observan las conclusiones ; seguido del capítulo VI las recomendaciones; el capítulo VII las referencias bibliográficas y finalmente los anexos.

El estudio realizado demostró que existe una relación significativa entre el nivel de productividad y la evaluación de desempeño en la Microred estudiada, llegando a la conclusión que se necesita fortalecer mucho más al personal de salud para llevar a cabo una buena gestión, eficaz y transparente, esperando que esta investigación sirva como un aporte para las diversas Microredes del distrito.

Señores Miembros del jurado espero que esta investigación merezca su aprobación.

La autora

## Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I INTRODUCCIÓN</b>	<b>13</b>
1.1. Realidad del problema	13
1.2. Trabajos previos	16
1.2.1. Internacionales	16
1.2.2. Nacionales	19
1.3 Teorías relacionadas al tema	22
1.4 Formulación del problema	32
1.4.1 Problema general	32
1.4.2 Problemas específicos	33
1.5 Justificación del estudio	33
1.6 Hipótesis	35
1.6.1 Hipótesis general	35
1.6.2 Hipótesis específicas	35
1.7 Objetivos	36
1.7.1. General	36
1.7.2. Específicos	36
<b>II MÉTODO</b>	<b>37</b>
2.1. Diseño de investigación	38
Diseño de estudio	39
Tipo de estudio	39
2.2. Variables, Operacionalización	40
Variable nivel de productividad	42
Variable evaluación de desempeño	41
2.3. Población y muestra	44
Población	44
Muestra	46
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47
Selección de instrumentos de evaluación	47
Validación de instrumentos	50
Confiabilidad de los instrumentos	51
2.5. Método de análisis de datos	53

2.6. Aspectos éticos	55
III RESULTADOS	56
3.1. Estadística descriptiva	57
3.2. Estadística inferencial	67
IV DISCUSIONES	72
V CONCLUSIONES	79
VI RECOMENDACIONES	82
VII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	85
ANEXOS	88
Anexo 1. Artículo Científico	
Anexo 2. Matriz de Consistencia	
Anexo 3. Permiso para ejecución de la MRJCM	
Anexo 4. Formatos de Validación de instrumentos	
Anexo 5. Instrumentos 1	
Anexo 6. Instrumentos 2	
Anexo 7. Consentimiento informado	



## Lista de tablas

Tabla 01:	Operacionalización de nivel de productividad.	41
Tabla 02:	Operacionalización de evaluación de desempeño.	43
Tabla 03:	Población de personal de salud MRJCM	45
Tabla 04:	Técnicas e instrumentos de evaluación	47
Tabla 05:	Validación de los instrumentos	50
Tabla 06:	Estadísticos de fiabilidad – 1er instrumento	52
Tabla 07:	Estadísticos de fiabilidad – 2do instrumento	52
Tabla 08:	Distribución de frecuencia observada y porcentaje sobre el nivel de productividad	57
Tabla 09:	Distribución de frecuencia observada y porcentaje sobre la eficiencia	58
Tabla 10:	Distribución de frecuencia observada y porcentaje sobre la eficacia	59
Tabla 11:	Distribución de frecuencia observada y porcentaje sobre la evaluación de desempeño	60
Tabla 12:	Distribución de frecuencia observada y porcentaje sobre el dominio de funciones	61
Tabla 13:	Distribución de frecuencia observada y porcentaje sobre la satisfacción laboral	63
Tabla 14:	Distribución de frecuencia observada y porcentaje sobre el profesionalismo de personal	64
Tabla 15:	Distribución de frecuencia observada y porcentaje sobre la aptitud	65
Tabla 16:	Tabla cruzada: Nivel de productividad Vs. Evaluación del desempeño	66
Tabla 17:	Correlación entre el nivel de productividad y la evaluación del desempeño	67
Tabla 18:	Correlación entre el nivel de productividad y el dominio de funciones	68
Tabla 19:	Correlación entre el nivel de productividad y la satisfacción laboral	69
Tabla 20:	Correlación entre el nivel de productividad y el profesionalismo del personal	70
Tabla 21:	Correlación entre el nivel de productividad y la aptitud	71

## Lista de figuras

Figura 01: Representación gráfica sobre los principios de la administración científica- Taylor	22
Figura 02: Representación gráfica sobre la teoría de las relaciones humanas	23
Figura 03: Representación gráfica sobre la teoría bifactorial de Herzberg	27
Figura 04: Representación gráfica sobre el nivel de productividad	58
Figura 05: Representación gráfica sobre la eficiencia	59
Figura 06: Representación gráfica sobre la eficacia	60
Figura 07: Representación gráfica sobre la evaluación de desempeño	61
Figura 08: Representación gráfica sobre el dominio de funciones	62
Figura 09: Representación gráfica sobre la satisfacción laboral	63
Figura 10: Representación gráfica sobre el profesionalismo del personal	64
Figura 11: Representación gráfica sobre la aptitud	65
Figura 12: Representación gráfica tabla cruzada: Nivel de productividad Vs. Evaluación del desempeño.	66

## Resumen

La presente investigación titulada "Nivel de productividad y evaluación de desempeño del personal de salud en la Microred José Carlos Mariátegui - San Juan de Lurigancho, 2017", tuvo como finalidad 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.

La investigación se desarrolló bajo un diseño no experimental, con enfoque transversal, teniendo como población al personal de salud dando en total 252 trabajadores, de los cuales se seleccionó una muestra de 152 trabajadores o personal de salud de la Microred José Carlos Mariátegui del distrito de San Juan de Lurigancho, provincia de Lima. Los instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron encuestas sobre el nivel de productividad y la evaluación de desempeño, los cuales fueron sometidos a juicio de expertos. El criterio de confiabilidad de los instrumentos para la presente investigación se determinó, por el coeficiente de Alfa de Cronbach, obteniéndose una fuerte confiabilidad, de acuerdo a los valores del criterio de confiabilidad.

Llegando a la conclusión que existe una relación significativa entre el nivel de productividad y la evaluación de desempeño en el personal de salud de la Microred José Carlos Mariátegui del distrito de San Juan de Lurigancho. Lo que se demuestra con la prueba de Spearman (sig. bilateral = .000 < .01; Rho = .984\*\*).

**Palabras claves:** nivel de productividad, evaluación de desempeño, personal de salud y dominio de funciones.

## Abstract

The present research entitled "Productivity level and performance evaluation of health personnel in the Microred José Carlos Mariátegui- San Juan de Lurigancho, 2017", had the purpose of determining the relationship between the level of productivity and the performance evaluation of the personnel of health in the Microred José Carlos Mariátegui- San Juan de Lurigancho, 2017.

The research was developed under a non-experimental design, with a cross-sectional approach, having as a population the health personnel giving a total of 252 workers, of whom a sample of 152 workers or health personnel of the Microred José Carlos Mariátegui of the district of San Juan de Lurigancho, province of Lima. The instruments used for data collection were surveys on productivity level and performance evaluation, which were subject to expert judgment. The reliability criterion of the instruments for the present investigation was determined by the Cronbach Alpha coefficient, obtaining a strong reliability, according to the values of the criterion of reliability.

We conclude that there is a significant relationship between the level of productivity and the performance evaluation in the health personnel of the Microred José Carlos Mariátegui of the district of San Juan de Lurigancho. This is demonstrated by the Spearman test (bilateral = .000 <.01; Rho = .984 \*\*).

**Key words:** productivity level, performance evaluation, health personnel and domain of functions

## **I. INTRODUCCIÓN**

## 1.1 Realidad problemática

El sector salud durante años se ha visto involucrado con las famosas deficiencias, ya sean asistenciales o administrativas, llevando quejas y reclamos no solo por parte de los pacientes sino de sus mismos trabajadores, los motivos pueden ser múltiples como por ejemplo la falta de insumos o recursos para poder desempeñar sus labores, los trabajadores conflictivos, la deficiente comunicación entre los mismos llegando a casos de hostilidad pudiendo estos repercutir en sus funciones.

Por tal motivo todas las instituciones sin importar el rubro al cual se dedican se centran en llegar a las metas programadas por lo que se debe considerar la importancia del factor humano dentro de ella y más aún si ésta mantiene relación con la forma en la que se otorgan los servicios de salud. Por su parte, Arias (1989), señaló que es indiscutible valorar cómo el sacrificio del personal es fundamental para el cumplimiento de los objetivos de la organización y se estima que el factor humano en condiciones de sacrificarse, la empresa avanzara o sino se paralizará.

Es así que para el personal de salud pueda generar una adecuada producción y buen desempeño dentro de sus labores, se tiene que tener en cuenta algunos aspectos básicos; tales como los recursos, un adecuado ambiente laboral, entre otros.

Por ello que ahondamos el tema en la Micro Red de Salud José Carlos Mariátegui ubicado en el distrito de San Juan de Lurigancho donde se evidencia un nivel muy variado en cuanto a la productividad, esto de acuerdo a los reportes mensuales que otorga el área de estadística por servicio. Considerándose que los índices de productividad reflejan datos estadísticos muy bajos con relación a la prestación de servicios, esto se deba quizá a la falta de capacitación del personal de salud en planes de atención integral, los limitados recursos para realizar sus funciones a diario, la escasez de beneficios o de motivación conllevaría a niveles bajos en la producción de los diversos servicios, dando como resultado el no llegar a las metas trazadas semestrales y a un bajo

desempeño por parte de los mismos.

Dentro de las organizaciones de salud es de vital importancia solucionar los problemas que existen en la evaluación del desempeño laboral, con el propósito de lograr los resultados esperados por las organizaciones y conocer el impacto de los servicios en las organizaciones de salud.

Evaluar el desempeño laboral es fundamental tanto para los profesionales de salud, como para el establecimiento; ya que dicha evaluación nos ayuda a percibir las capacidades y competencias de cada trabajador, según Stoner (1996) para lograr operaciones más efectivas, económicas y eficaces dentro del ambiente laboral. Ahora bien ¿Cómo saber si el personal de salud está calificado para desenvolverse en sus funciones?, sería necesario un seguimiento para saber qué hacemos bien y a su vez ver en qué aspectos se tienen falencias. Los resultados de dicha evaluación siempre van a depender de varios aspectos como por ejemplo del profesionalismo del personal, el dominio de sus funciones, la aptitud que demuestra al realizar sus labores y la satisfacción que siente dentro de su ambiente laboral.

Para el caso de la Microred José Carlos Mariátegui una buena evaluación de desempeño al personal sería necesario, para darnos a conocer cuáles son las falencias o fortalezas del personal para poder reforzarlas y así obtener mejores resultados en la productividad mensual no solo a favor del personal de salud sino también a favor de los diversos pacientes.

Actualmente vivimos en un mundo globalizado, en el cual siempre se va a buscar u optar por el personal capacitado que tenga los conocimientos óptimos para desarrollar sus funciones, dispuestos al cambio; pero cuando las actitudes son negativas, favorecerán a dificultades futuras en los establecimientos de salud en la cual esas actitudes se verán reflejadas en huelgas, desaceleración del trabajo, ausentismo, quejas, rendimiento bajo, deficiente servicio a los usuarios, entre otros; es por ello que se necesita saber que sucede o que falta para que los valores de productividad y las evaluaciones de desempeño no solo sean las adecuadas en cifras sino que se vean realmente reflejadas en el día a

día, con las actividades del personal de salud, con las adecuadas competencias y capacidades por parte de cada uno de los trabajadores.

## 1.2 Trabajos previos

### Antecedentes Internacionales

Los autores Betancour et al (2014), realizaron un estudio de investigación cuyo título fue *Productividad científicas de graduados de la maestría en Atención Primaria de Salud (Cuba)*, cuyo objetivo fue describir el comportamiento de la productividad científica de los egresados de la maestría de la Atención Primaria de Salud. El estudio fue descriptivo teniendo una muestra de 53 magísteres seleccionados en base al muestreo no probabilístico. Los resultados se vieron reflejados según la maestría seleccionada, por ejemplo la maestría de Atención Integral a la Mujer fue la que más aportó en número a la muestra y el policlínico “Idalberto Revuelta” la muestra se caracterizó por una baja productividad científica, lo cual se pudo apreciar en los escasos índices de participación en eventos y de publicaciones, , lo que influencio en la baja productividad científica fue el bajo nivel del instructor y docentes; estos resultados permitieron a los autores concluir que la productividad científica es deficiente.

Sanin y Salanova (2014) en su estudio titulado *Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios (Colombia)*, teniendo como objetivo analizar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral. La muestra conto con la participación de 731 empleados con sus jefes correspondientes de 5 empresas del sector industrial y de servicios; teniendo encuestadores profesionales a cargo de la aplicación de la información asignando grupos de entre 10 a 20 participantes. Dando por resultados que la satisfacción laboral tiene una relación parcial con el desempeño laboral; se encontró también que la flexibilidad y la apertura al cambio se asocian de manera positiva y directa con la satisfacción laboral.



Los autores Rodríguez, Villamizar, Acosta, Ramírez y Ruiz (2013) en su estudio de investigación titulada *Evaluación del desempeño de servicios de Atención Primaria en Salud: experiencia en municipios rurales en Santander (Colombia)*, teniendo como objetivo evaluar el desempeño de los servicios públicos de salud de seis municipios en Santander, Colombia. Este estudio tuvo por método un diseño comparativo transversal, se entrevistaron a usuarios, profesionales y decisores de tres municipios con mayor desarrollo del modelo basado en atención primaria y tres municipios con menor desarrollo, todos ellos de predominio rural. Se calcularon puntajes de propensión para ajustar por diferencias basales de los grupos comparados y mediante un análisis multivariado se determinó el efecto del nivel de desarrollo del modelo sobre el índice global de desempeño de los servicios calificado por los usuarios. Obteniendo como resultados que se encontraron mejores puntuaciones en el índice global de desempeño en usuarios de los municipios con un desarrollo mayor del modelo. Los atributos con deficientes calificaciones de desempeño fueron enfoque familiar, orientación comunitaria y acceso. Llegando a la conclusión que a pesar de que el mayor desarrollo del modelo de atención primaria se relaciona con mejor desempeño de los servicios de salud, los atributos de acceso, enfoque familiar y orientación comunitaria son los menos desarrollados.

Bautista, Jiménez y Meza (2012) realizaron la investigación titulada *Desempeño laboral de los enfermeros (a) egresados de la Universidad Francisco de Paula Santander (Colombia)*. Su fin fue calificar el desempeño profesional de los egresados del programa de enfermería que ejercen su profesión en los diferentes hospitales. El estudio tuvo como nivel descriptivo, enfoque cuantitativo y de corte transversal contando con 120 egresados de enfermería que pertenecen a 4 hospitales del municipio y que estuvieron aptos dentro de los criterios de inclusión; el levantamiento de la información se realizó mediante el cuestionario. Los resultados fueron que el 85% de los egresados ejecutan las actividades gerenciales, administrativas y del cuidado de manera satisfactoria y el 50% desarrollan actividades de investigación y educación; por tal motivo la investigación concluyó que los egresados consideran que los contenidos

recibidos durante su carrera profesional fueron muy satisfactorios, permitiéndoles de esta manera desempeñarse profesionalmente en los diversos cargos y actividades.

Según Chian y Ojeda (2011) en su estudio titulado *Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres (Chile)*. Siendo su objetivo analizar la relación que existe entre las variables satisfacción laboral y productividad. El estudio se realizó sobre una muestra total de 158 trabajadores de las ferias libres chilenas aplicando un instrumento de 54 ítems que recoge información general del encuestado, en la segunda reúne información respecto a las ventas y sueldos para medir la productividad de los trabajadores; en la última parte sobre su satisfacción laboral. Dando como resultado que las dimensiones de satisfacción con el trabajo en general, satisfacción en la relación con el jefe y satisfacción con el reconocimiento tienen una relación estadísticamente significativa con la productividad. Por tal motivo se llegó a la conclusión que un buen manejo de éstas puede contribuir positivamente a un aumento de la competitividad.

Marvel, Rodríguez y Núñez (2011) en su estudio titulado *La productividad desde una perspectiva humana: dimensiones y factores (España)* teniendo como objetivo realizar una revisión de la literatura, incluyendo los fundamentos teóricos y las investigaciones empíricas, con la finalidad de establecer relaciones entre las variables relativas al factor humano y su impacto en la productividad. El estudio tuvo un diseño no experimental descriptivo, que consistió en el establecimiento de tres criterios para la revisión de la literatura. Para ello se investigó en diversas bases de datos y revistas relacionadas con temas afines, además se consultó tesis doctorales y libros publicados, referentes a la influencia del factor humano en la productividad. En total se revisaron 250 documentos de los cuales se seleccionaron los considerados más resaltantes para el estudio. Dando como resultado que se puede resaltar la clasificación de los factores en dos dimensiones que se manifiestan en las personas cuando actúan en las organizaciones: dimensión psicológica y dimensión psicosocial. Entre los factores humanos incluidos en estas dimensiones se encuentran: los factores individuales (la motivación, las competencias, la satisfacción laboral, la

identificación, el compromiso y la implicación con la organización), los factores grupales (la participación, la cohesión y la gestión de conflictos) y los factores organizacionales (la cultura organizacional, el clima organizacional y el liderazgo). Todos estos factores mencionados tienen impacto en la productividad de la organización y son mencionados en el presente trabajo de investigación. Llegando a la conclusión que las organizaciones tienen la capacidad para brindar satisfacción a sus miembros, y hacer de ellos personas más productivas, identificando y guiando los procesos psicológicos y psicosociales de manera óptima para cumplir con las necesidades tanto de los trabajadores como de la organización.

### **Antecedentes Nacionales**

El autor Soria (2016) en su trabajo de investigación para optar al grado de Magister en Ciencias de la Salud titulado *Determinantes del trabajo en el desempeño laboral de los licenciados de enfermería en el Hospital I – Tingo María*, cuyo objetivo principal fue indicar la relación de las determinantes de trabajo en el desempeño laboral de los y las licenciadas de enfermería en el Hospital I EsSalud -Tingo María en el año 2014. Estudio de tipo observacional prospectiva transeccional, se seleccionaron 22 profesionales de enfermería; para levantar la información se utilizó la ficha de evaluación de desempeño de los profesionales que laboran en EsSalud, pudiendo percibir en los resultados que el desempeño laboral adecuado se relaciona con el pago de bonificaciones a los empleados, el pago de los sueldos en las fechas establecidas, con tener un horario flexible de trabajo y con el logro de las metas establecidas en la institución; otros datos hallados nos reflejan que el 25% de la muestra cuenta con estudios de maestría o doctorado mientras que el 83.3% poseen estudios de segunda especialización o especialidad en el área. Por lo tanto se llegó a la conclusión que el desempeño laboral depende también de la consideración a los cargos asignados, relacionándose a su vez con los reconocimientos ya sean materiales o verbales.

Gonzales (2016) en su trabajo de investigación para optar al grado de Magister en Educación con mención en Docencia Universitaria titulado *Liderazgo del director y el desempeño docente de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas*, cuyo fin fue indicar la relación que existe entre el liderazgo del director y el desempeño docente de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas durante el año 2014. El estudio fue correlacional de diseño no experimental transversal, teniendo una muestra de 166 docentes, para el levantamiento de la información se utilizaron dos cuestionarios (uno para liderazgo del director y el otro para el desempeño de los docentes). Donde se logró identificar la relación altamente significativa entre las variables sujetas de estudio, con un Rho igual a 0.879; lo cual permitió al investigador concluir que a mayor liderazgo del director habrá mejor desempeño docente.

Díaz (2014) en su estudio titulado *Influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño docente de los profesores de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao*, cuyo objetivo fue analizar la influencia del síndrome de Burnout en el desempeño docente de los profesores de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao; este estudio tuvo como método ser correlacional de corte transversal, contando con una muestra de 50 profesores y 250 estudiantes. La técnica a utilizar fue la encuesta por medio de dos instrumentos tipo cuestionarios; el primero de ellos llamado test de medición del síndrome de Burnout el cual estuvo constituido por 22 preguntas de tipo Likert estuvo dirigido a los docentes; el segundo instrumento se aplicó a los estudiantes con el propósito de conocer cuál es el desempeño de los profesores, contando con 56 preguntas de tipo Likert. Los resultados arrojaron que el agotamiento emocional de los docentes fue medio en un 62% y alto en 16% mientras que los estudiantes manifestaron que el desempeño era regular en 40% y deficiente en 36%; por tal razón que la investigación concluyó que el Síndrome de Burnout a través del agotamiento emocional influye considerablemente en el desempeño de los profesores.

El autor Tito (2012) en su estudio titulado *Gestión por competencias y productividad Laboral en empresas del sector confección de calzado de Lima Metropolitana*, teniendo como objetivo justificar que una gestión empresarial del sector confección de calzado basada en las competencias de sus colaboradores, permite elevar en forma sostenida, sus niveles de productividad laboral. El estudio fue un muestreo no probabilístico, teniendo como muestra a 96 directivos de las empresas seleccionadas; los métodos utilizados para levantar la información fueron la observación, la encuesta que fue realizada en tres situaciones diferentes y las entrevistas. Los resultados reflejaron una tendencia positiva; por ejemplo en el proceso productivo se propuso una eficiente distribución de los insumos, por lo que permitió a la investigación concluir que dentro del aspecto de la competencia es recomendable la implementación de la gestión de las empresas de calzado.

Según Tello (2012) en su investigación titulada *Cerrando brechas de género en el campo limitantes de la productividad laboral de mujeres emprendedoras agropecuarias en el Perú: un análisis regional*, cuyo fin fue reconocer las principales brechas de género de los factores que limitan la productividad laboral de los emprendimientos agropecuarios en el campo peruano y evaluar el efecto de estos factores que inciden sobre productividad. Este estudio contó con una muestra de 833.987 jefes de familia (588.425 hombres y 245.562 mujeres) condición jurídica de persona natural que realizan actividades agropecuarias; esta muestra cuasi censal permitió analizar los aspectos que han afectado la brecha de género. Reflejando así estos resultados estadísticamente la brecha estimada fue de 4,2% para todas las regiones del Perú, la brecha de género más alta fue la correspondiente al uso de los certificaciones orgánicas el 81.8% y producción para el Mercado externo 79% y la menor fue el indicador de uso de abonos orgánicos al 54.4%, cabe recalcar que las brechas de género de los factores que acotan la productividad laboral desaparecen cuando el jefe de familia es mujer teniendo o no cargo miembros en la familia de sexo masculino. Dando por conclusión que las brechas de género inciden significativamente sobre la productividad laboral permitiendo así que las

instituciones puedan dirigir sus labores en disminuir las brechas existentes y así poder mejorar la productividad, optimizar la equidad y lograr las ganancias esperadas por las instituciones.

### 1.3 Teorías relacionadas al tema

#### Variable 1: Nivel de productividad

##### Teoría de la administración científica:

Taylor (1911) conocido como el padre de la Administración Científica explicó cómo elevar la productividad en una organización, indicando que esta se logra teniendo al personal idóneo para el desarrollo de las actividades, estos deben tener un buen salario y trabajar en un ambiente agradable de trabajo; este debe ser capacitado y ayudar en su desarrollo profesional así como promover el trabajo en equipo para lograr los mejores resultados y cumplir con los objetivos.

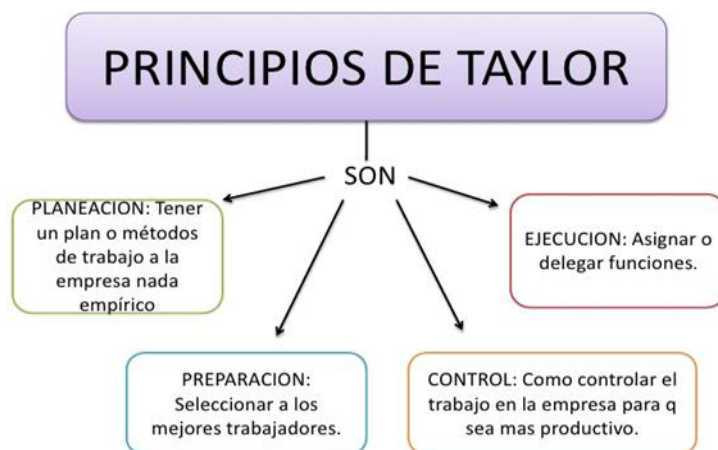


Figura 1. Principios de la administración científica - Taylor

##### Teoría de las relaciones humanas

Mayo (1949) científico australiano en su teoría de las relaciones humanas, también conocida como escuela humanística de la administración. Fue

principalmente un movimiento de reacción y rechazo a la teoría clásica de la administración, esta teoría creó la necesidad de corregir la fuerte tendencia de la deshumanización del trabajo, aparecida con la aplicación de métodos rigurosos, científicos y precisos, a los cuales los trabajadores debían someterse forzosamente. De ésta manera poco a poco se libera de esos conceptos rígidos y mecánicos de la antigua teoría (clásica), y se adecua a nuevos patrones de vida, las relaciones humanas se convierten en un movimiento típicamente norteamericano, todo ello enfocado a una democratización de conceptos administrativos más relevantes.

Las diversas investigaciones de Hawthorne de Elton Mayo descifraron que la clave de la productividad se hallaba en las buenas relaciones humanas entre los trabajadores y la eficacia en la administración al entender la actitud grupal; incentivando de esta manera la motivación, capacitación, comunicación, proporcionando dirección y el adecuado asesoramiento.



Figura 2. *Teoría de las relaciones humanas - Mayo*

## **Teoría sustantiva nivel de productividad**

Marx (1887) aseguro que, “el grado social de productividad del trabajo se manifiesta en el volumen de la magnitud relativa de los medios de producción que un obrero durante un tiempo dado y con la misma tensión de la fuerza de trabajo, transformada en producto” (p. 525).

En relación a la productividad Ahumada (1987) refirió:

La productividad del trabajo es un importante elemento para estudiar cambios en la utilización del trabajo, analizar la movilidad ocupacional, proyectar los requerimientos futuros de mano de obra, determinar la política de formación de recursos humanos, examinar los efectos del cambio tecnológico en el empleo y desempleo, evaluar el comportamiento de los costos laborales, comparar entre los países los avances de productividad y estudiar muchos otros problemas económicos. (p. 23).

Asimismo Drucker (1973), indicó “la productividad supone efectividad y eficiencia en el desempeño individual y organizacional: la efectividad: es el logro de objetivos y la eficiencia es alcanzar los fines con el mínimo de recursos.” (p. 69).

Hernández (1993), refirió “productividad se concibe como una relación entre recursos utilizados y productos obtenidos.” (p. 45).

Para Gronroos (2003), indicó que tradicionalmente, en el sector industrial “la productividad se mide mediante mediciones internas. Dichos mecanismos, cuando son utilizados por empresas de servicios, tiene poco o nada que ver con la calidad.” (p. 43).

En este sentido Gutiérrez (2010) manifestó que “la productividad tiene que ver con los resultados que se obtienen en un proceso o sistema, por lo que incrementar la productividad es lograr los mejores resultados considerando los



recursos empleados para generarlo”. (p. 21).

Generalmente la productividad se puede medir por la división de los resultados contra los recursos, los resultados se miden en las unidades fabricadas, unidades vendidas o servicios prestados, por otro lado los recursos se miden por la cantidad de trabajadores, por las horas – máquina, por el tiempo utilizado, entre otros. La productividad se mide eficientemente cuando se valoran adecuadamente los resultados y los recursos.

Koontz y Weihrich (2012), consideró que:

La productividad es la razón aritmética de producto a insumo, dentro de un tiempo determinado con la debida consideración de la calidad. De tal forma no solo tiene que ver con los números sino más bien con la calidad del producto o servicio final, ya que de nada sirve tener un tiempo record en la elaboración de un producto si al final este no es de la mejor calidad, repercutiendo esto en los insumos de la empresa (p. 14).

Para Martínez (2007) la productividad se puede describir como:

Un indicador que refleja que tan bien se están usando los recursos de una economía en la producción de bienes y servicios; traducida en una relación entre recursos utilizados y productos obtenidos, denotando además la eficiencia con la cual los recursos humanos, capital, conocimientos, energía, etc. son usados para producir bienes y servicios en el mercado. (p. 87).

Lo mencionado anteriormente, conlleva a considerar a la productividad como una herramienta correcta en la cual se modificaron y utilizaron los recursos para cumplir con los resultados establecidos por la institución.

## **Factores que influyen en la productividad**

Schroeder (2002), indicó que los factores que influyen en la productividad fundamentalmente son; la inversión de capital, la investigación y desarrollo, la tecnología, los valores, actitudes sociales y las políticas gubernamentales (p. 47).

## **Dimensiones**

Según Hernández sostuvo que “la productividad está basada en la optimización de resultados: eficiencia y eficacia. Conocimiento de procesos: grado de conocimiento de estos. Calidad productiva: capacidad técnica” (p. 45).

Para Gutiérrez la productividad implica dos términos muy importantes, la eficiencia y eficacia, el primero es el cociente entre el resultado logrado y los recursos usados para ello; y el segundo, es el nivel de las actividades planificadas y realizadas y como se alcanzan los resultados previamente planificados (p. 21).

Drucker (1973), indicó que “la productividad supone la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas en la organización”. (p. 69).

## **Variable 2: Desempeño laboral**

### **Teoría de los dos factores de Herzberg**

Herzberg (1966, citado por Chiavenato 2012, p. 7) considero que los factores internos y externos los cuales depende el desempeño laboral son los derivados de la personalidad y los originados por la empresa respectivamente; dentro de los factores internos se cuenta con la motivación, este factor es la fuerza que necesita todo empleado para lograr sus objetivos planeados, por ello, Herzberg concluyó que todos los factores tanto internos como externos colaboran con la

satisfacción y estos generalmente son diferentes y divergentes a los factores involucrados en la insatisfacción.

Los factores que Herzberg (1966, citado por Chiavenato 2012, p. 8) describió y que están relacionados con la motivación son:

- a) **Higiénicos:** Estos factores incluyen los requisitos que todo empleado de tener para desempeñarse adecuadamente en su labor. Son señalados a eludir los orígenes de la insatisfacción en el ambiente laboral, lo importante es que estos factores no son fuente de motivación.

Dentro de los factores higiénicos se tienen a las condiciones laborales y a la comodidad del ambiente de trabajo, representados por el sueldo, contrato laboral, estabilidad laboral, seguridad, entre otros; también se tienen a las políticas y normas de la empresa; las relaciones interpersonales tanto con los jefes inmediatos como con los compañeros de trabajo.

- b) **Motivadores:** Como su nombre indica este es el factor cien por ciento motivador, dentro de los principales componentes de este factor se tienen a las tareas o actividades que realiza el empleado y las funciones o responsabilidades relacionadas con el cargo que desempeña; asimismo se consideran los ascensos y promociones a otros puestos de trabajo, la responsabilidad del empleado, la libertad para la toma de decisiones, el ejercicio de las habilidades personal y profesionales del empleado, el crecimiento y desarrollo del cargo, entre otros factores.



Figura 3. *Teoría bifactorial de Herzberg*

### Teoría sustantiva Evaluación de desempeño

Según la historia en la década de los 50, según (Georgopoulos y Tannenbaum, 1957, p. 62) el desempeño permitía medir a la empresa como un sistema social que trataba de cumplir con los objetivos trazados por la dirección; mientras que en la década de los 60 y 70, según (Yuchtman y Seashore, 1967, p. 187) se midió al desempeño en base a la capacidad que tienen las organizaciones para aprovechar su entorno para acceder a los recursos escasos.

En los años ochenta y noventa, a medida que el pensamiento constructivista se volvió más estándar en la teoría organizacional, se reconoció que la identificación de las metas de la organización era algo más complejo de lo que se pensaba hasta ese momento. Una medición del desempeño organizacional necesita considerar las percepciones de los múltiples miembros o interesados directos de la organización, incluidos aquellos que trabajan dentro de ella (Hassard y Parker, 1993).

Es decir que el concepto de desempeño organizacional se interpreta de manera individual. La influencia o el poder de los diferentes interesados directos determinan cuál es el mensaje de desempeño predominante. El desempeño laboral es el rendimiento laboral y la participación que refleja el colaborador al

llevar a cabo sus funciones y tareas principales que están a su cargo, el cual verificar o comprobar su capacidad.

Justamente el desempeño laboral sirve para el profesional demuestre su nivel de conocimiento, las habilidades que tiene, su experiencia, las actitudes frente a conflictos, sus principales motivaciones, sus rasgos de personalidad y sus valores que se conjugan para lograr los resultados establecidos, en relación con los requerimientos de la organización.

En el desempeño laboral se evalúa la capacidad, habilidad y efectividad de cada empleado en el desarrollo de sus actividades en lapso de tiempo establecido por la jefatura o gerencia y luego se evalúa el potencial desarrollo del empleado (Lara, 2012, p. 38).

Para Stoner, Freeman y Gilbert (1996) “la evaluación de desempeño es el método a seguir de supervisión dirigido a acrecentar la participación del empleado en el trabajo para lograr operaciones más efectivas, eficaces y económicas” (p.434).

Asimismo para Chiavenato (2002), definió: “La evaluación de desempeño nos indica el valor del desempeño de cada persona, en función de las actividades que cumple; de las metas y resultados que debe alcanzar, y de su posible desarrollo; es un proceso que sirve para juzgar y entrenar la excelencia de las cualidades de una persona; y sobre todo su contribución a la organización” (p. 40).

Koontz (2009), manifestó en más de una vez que la evaluación de desempeño administrativo es el talón de Aquiles de la función de integración de personal, pero en realidad se trata quizá de una de las claves principales para la correcta conducción de esta. Es la base para determinar quién es susceptible de ser ascendido a una mejor posición. También es un elemento importante para el desarrollo administrativo, dado que en caso de ignorarse las capacidades y deficiencias de un administrador, será difícil determinar si las actividades de desempeño siguen la dirección correcta (p. 406).

Por lo tanto Alles (2009) refirió al desempeño como el instrumento que sirve a la organización a dirigir y monitorear al empleado; para Alles el principal objetivo fue el desarrollo profesional y la capacitación del personal, estas evaluaciones son necesarias porque permite tomar decisiones sobre las promociones y remuneraciones del personal, analizar el comportamiento del trabajador en su actividad tomando como referencias las evaluaciones realizadas por los jefes y subordinados y finalmente, realizar el proceso de retroalimentación, para conocer como el empleado realiza su actividad y que esta pueda ser modificada para su mayor eficiencia y eficacia (p. 31).

Allles especialista en recursos humanos considera a la evaluación de desempeño en tres puntos:

#### **Desarrollo por competencias:**

Se debe evaluar al desempeño en función a las funciones que el empleado desarrolla en el puesto asignado, si la organización labora en base a competencias, el empleado será evaluado en base a las competencias. La competencia se define a grosso modo como el comportamiento generado por el éxito en el desempeño en el puesto de trabajo del empleado (Allles, 2009, p. 192).

#### **Evaluación 180:**

Allles mencionó que está relacionada con la evaluación que le realizan al empleado a través de sus jefes, compañeros de trabajo y ocasionalmente por sus clientes, la diferencia con la evaluación 360° es que está no considera a los subordinados. La principal diferencia con el enfoque tradicional es la relación entre el jefe inmediato y su personal (p. 205).

#### **Evaluación 360:**

Definió que es un sistema de evaluación de desempeño sofisticado utilizado en general por grandes organizaciones. La persona es evaluada por todo su

entorno. La evaluación 360° o 360° feedback es la forma más novedosa de desarrollar la valoración del desempeño por medio de los comportamientos observables de la persona en el desarrollo diario de su práctica profesional (p. 225).

Louffat (2012) afirmó que “la evaluación de desempeño es el proceso técnico de la administración el potencial humano encargada de medir sistemáticamente y periódicamente la eficacia, eficiencia del funcionario en el cumplimiento de sus labores encomendadas” (p.159).

### **Importancia de la Evaluación del Desempeño**

Es importante porque permitirá que la organización implemente nueva normativa sobre el plan de compensación, mejorar en el desempeño, permite determinar si existe la necesidad de diseñar e implementar programa de capacitación para temas específicos y de relevancia en las actividades del empleado; y ayudar a solucionar los problemas que pueden afectar el desempeño del empleado, generado algunas veces conflictos y cierto grado de hostilidad que pueda afectar el desempeño del empleado.

### **Objetivos de la Evaluación del Desempeño**

La evaluación del desempeño laboral no puede restringirse a un simple juicio superficial y unilateral del jefe respecto del comportamiento funcional del subordinado; es necesario localizar las causas y establecer perspectivas de común acuerdo con el evaluado. Si se debe cambiar el desempeño, el mayor interesado, es el evaluado, debe no solamente tener conocimientos del cambio planeado, sino también por qué y cómo deberá hacerse si es que debe hacerse.

### **Usos de la evaluación del desempeño**

La evaluación del desempeño no es un fin, al contrario es un instrumento o herramienta para la mejora de los resultados del recurso humano de la organización. Para alcanzar ese objetivo básico y mejorar los resultados de la

organización, la Evaluación del Desempeño trata de alcanzar los siguientes objetivos intermedios:

La vinculación de la persona al cargo, entrenamiento, promociones, incentivos por el buen desempeño, mejora de las relaciones humanas entre el jefe y los trabajadores a su cargo, auto perfeccionamiento del empleado, Informaciones básicas para la investigación de recursos humanos, aproximaciones del potencial de desarrollo de los trabajadores, incentivos a la mayor productividad, oportunidad de conocimiento sobre los patrones de desempeño de la organización, retroalimentación con la información del personal evaluado, gastos, etc.

### **Ventajas de la Evaluación del Desempeño**

- a) **Mejorar el Desempeño:** a través de la retroalimentación sobre el desempeño laboral, el gerente y el especialista de personal llevan a cabo acciones adecuadas para mejorar el desempeño.
- b) **Políticas de Compensación:** la evaluación del Desempeño ayuda a las personas que toman decisiones a quiénes deben recibir aumentos. Muchas empresas conceden parte de sus incrementos basándose en el mérito, el cual se determina mediante Evaluaciones de Desempeño.
- c) **Decisiones de Ubicación,** las promociones, transferencias y separaciones se basan por lo común en el desempeño anterior o en el previsto.
- d) **Necesidades de Capacitación y Desarrollo:** el desempeño insuficiente puede indicar la necesidad de volver a capacitar. De manera similar, el desempeño adecuado o superior puede indicar la presencia de un potencial no aprovechado.
- e) **Planeación y Desarrollo de la Carrera Profesional:** la retroalimentación sobre el desempeño, guía las decisiones sobre posibilidades profesionales específicas.
- f) **Imprecisión de la Información:** el desempeño insuficiente puede indicar errores en la información sobre análisis del puesto, los planes de recursos humanos o cualquier otro aspecto del sistema de información del departamento de personal para la toma de decisiones.



- g) Errores en el Diseño de Puesto: el desempeño insuficiente puede indicar errores en la concepción del puesto.
- h) Desafíos Externos: en algunos casos el desempeño se ve influenciado por factores externos, como la familia, la salud, las finanzas, etc. Si estos factores aparecen como resultado de la evaluación del desempeño, es factible que el departamento de personal pueda prestar ayuda.

### **Dimensiones**

El autor Stoner refirió que la evaluación de desempeño contiene varios parámetros tales como:

**Profesionalismo del personal:** estas incluyen las metas individuales y la capacidad de decisión.

**Dominio de funciones:** ajuste funcional.

**Aptitud:** refiere a la responsabilidad y puntualidad.

**Satisfacción laboral:** el reconocimiento por el trabajo (p. 434).

## **1.4 Formulación del problema**

### **Problema general:**

¿Cuál es la relación que existe 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?

### **Problemas específicos:**

#### **Problema específico 1**

¿Cuál es la relación que existe entre el dominio de funciones y el nivel de productividad del personal de salud de la Microred José Carlos Mariátegui San Juan de Lurigancho, 2017?

**Problema específico 2**

¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral y el nivel de productividad del personal de salud de la Microred José Carlos Mariátegui San Juan de Lurigancho, 2017?

**Problema específico 3**

¿Cuál es la relación que existe entre el profesionalismo y el nivel de productividad del personal de salud de la Microred José Carlos Mariátegui San Juan de Lurigancho, 2017?

**Problema específico 4**

¿Cuál es la relación que existe entre la aptitud y el nivel de productividad del personal de salud de la Microred José Carlos Mariátegui San Juan de Lurigancho, 2017?

**1.5 Justificación del estudio****Justificación teórica**

El presente trabajo de investigación se sustenta en dos teorías importantes como: son la del nivel de productividad con Gutiérrez (2010) indicando que la productividad es el resultado que se obtiene de un proceso o sistema, por medio de la eficiencia y la eficacia.

Y la evaluación de desempeño, respaldada a través de la teoría de Stoner (1996) la cual refiere que la evaluación de desempeño es el método a seguir de monitoreo para que el empleado logre sus operaciones de manera más eficientes, eficaces y económicas. Ambas teorías nos han permitido contrastar con la realidad práctica, revalidándolas con los resultados alcanzados en esta investigación.

### **Justificación práctica**

El presente estudio se justifica porque nos permitió describir y determinar la relación que existe entre el nivel de productividad y la evaluación de desempeño del personal de salud en la Microred José Carlos Mariátegui. Este informe de investigación es una aproximación teórica de la realidad problemática diagnosticada en el establecimiento en mención, que servirá como base para que otras investigaciones posteriores estén orientadas a las variables descritas.

Por otro lado, servirá para que las autoridades superiores tengan un diagnóstico de la realidad investigada y se aplique las acciones de mejora si fuera el caso o de lo contrario potencializar los protocolos de atención del personal de salud, ello permitirá mejorar dentro del personal sus habilidades y destrezas, a fin de ver incrementada su producción mejorando así la calidad y bienestar de cada uno de ellos.

### **Justificación metodológica**

El estudio se justificó metodológicamente porque permitió que se sigan los pasos de la metodología científica, iniciando con la identificación del problema, elaborando la formulación de los problemas, los objetivos y las hipótesis, construyendo el marco teórico y conceptual, para que finalmente se contraste la hipótesis con los resultados para poder concluir y recomendar.

En tal sentido los instrumentos utilizados fueron validados por tres jueces la cual le da mayor solidez al instrumento y la confiabilidad del mismo fue realizado gracias a una prueba piloto la cual llevo a determinar el grado de confiabilidad de los instrumentos, de esta manera podrán ser utilizados en investigaciones futuras.

### **Justificación social**

Esta investigación va a beneficiar a todo el personal de salud, a los responsables de servicio, a los jefes de establecimiento, las autoridades correspondientes y a

los pacientes, ya que al determinar los resultados de la evaluación de desempeño y a relación con el nivel de productividad de cada trabajador ; esta no solo servirá para que el personal de salud mejore o potencialice las deficiencias que se encuentran desarrollando así competencias y habilidades que antes no tenía o simplemente no sabía cómo usarlas; beneficiando no solo al personal de salud sino también a los pacientes que podrán percibir una mejor y buena atención por parte de cada uno de ellos, beneficiándose así toda la población asignada a cada establecimiento de salud.

## **1.6 Hipótesis**

### **Hipótesis general:**

El nivel de productividad está asociada a la evaluación de desempeño del personal de salud en la Microred José Carlos Mariátegui San Juan de Lurigancho, 2017.

### **Hipótesis específicas:**

#### **Hipótesis específica 1**

El dominio de funciones está relacionado con el nivel de productividad del personal de salud de la Microred José Carlos Mariátegui San Juan de Lurigancho, 2017.

#### **Hipótesis específica 2**

La satisfacción laboral está relacionada con el nivel de productividad del personal de salud de la Microred José Carlos Mariátegui San Juan de Lurigancho, 2017.

#### **Hipótesis específica 3**

El profesionalismo está relacionado con el nivel de productividad del personal de salud de la Microred José Carlos Mariátegui San Juan de Lurigancho, 2017.

#### **Hipótesis específica 4**

La aptitud está relacionada con el nivel de productividad del personal de salud en la Microred José Carlos Mariátegui San Juan de Lurigancho, 2017.

### **1.7 Objetivos**

#### **Objetivo general:**

Determinar la relación que existe 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.

#### **Objetivos específicos:**

##### **Objetivo específico 1**

Determinar la relación entre el dominio de funciones y el nivel de productividad del personal de salud de la Microred José Carlos Mariátegui San Juan de Lurigancho, 2017.

##### **Objetivo específico 2**

Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el nivel de productividad del personal de salud de la Microred José Carlos Mariátegui San Juan de Lurigancho, 2017.

##### **Objetivo específico 3**

Determinar la relación entre el profesionalismo del personal el nivel de productividad del personal de salud de la Microred José Carlos Mariátegui San Juan de Lurigancho, 2017.

##### **Objetivo específico 4**

Determinar la relación entre la aptitud y el nivel de productividad del personal de salud en la Microred José Carlos Mariátegui San Juan de Lurigancho, 2017.

## II. MÉTODO

## 2.1 Diseño de investigación

### Tipo de estudio

El tipo de estudio fue correlacional, según Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 81), este tipo de estudio tiene por objetivo percibir la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. Los estudios correlacionales, al evaluar el grado de relación entre dos o más variables miden cada una de ellas (presuntamente relacionadas) y después, cuantifican y analizan la vinculación.

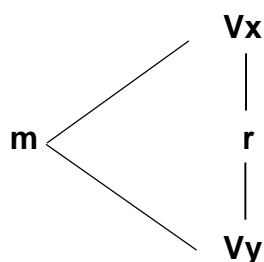
Dentro de este marco el presente trabajo fue correlacional, porque se relacionó las variables nivel de productividad y evaluación de desempeño.

### Diseño de estudio

Fue no experimental y de corte transeccional; no experimental porque se observan las situaciones de las variables en ámbito real sin manipulación y porque el levantamiento de los datos se realizan en un momento único.

Al respecto Hernández et al. (2010) afirmaron que “son estudios que se realizan sin la manipulación o alteración de ninguna de sus variables y en los que solo se observan fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p.149).

El diseño del estudio en investigación fue transversal porque su propósito fue describir las variables: Nivel de productividad y evaluación de desempeño, en un momento determinado.



Donde:

**m:** muestra

**Vx:** variable Nivel de Productividad

**Vy:** variable Evaluación de desempeño

**R:** Relación entre las dos variables

## **2.2 Variables, Operacionalizacion:**

### **Variable Nivel de productividad**

**Definición conceptual:** Son los resultados que se obtienen en un proceso o sistema, logrando los mejores resultados tomando en cuenta los recursos utilizados para generarlo. (Gutiérrez, 2010).

**Definición operacional:** Para medir la variable nivel de productividad se realizó como instrumento un cuestionario que mide las dimensiones eficiencia y eficacia.



Tabla 1  
Operacionalización de Nivel de Productividad

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA / VALORES	NIVELES / RANGO
Eficiencia	Rentabilidad	Del 1 al 4	Escasamente A veces Generalmente Siempre	(0-20): Deficiente (21-40): Aceptable (41-60) : Satisfactorio (61- 80) : Muy Satisfactorio
	Equidad	Del 5 al 8		
Eficacia	Satisfacción del usuario	Del 9 al 12		
	Producto	Del 13 al 16		
	Resultado	Del 17 al 20		

**Variable Evaluación de desempeño:**

**Definición conceptual:** Método a seguir de supervisión dirigido a acrecentar la participación del empleado en el trabajo para lograr operaciones más efectivas, eficaces y económicas. (Stoner 1996).

**Definición operacional:** Para medir la variable evaluación de desempeño se realizó como instrumento un cuestionario que mide las dimensiones dominio de funciones, satisfacción laboral, profesionalismo del personal y aptitud.

Tabla 2  
Operacionalización de evaluación de desempeño

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA / VALORES	NIVELES / RANGO
Dominio de funciones	Ajuste funcional	Del 1 al 3	Nunca Pocas veces Frecuentemente Siempre	
Satisfacción laboral	Reconocimiento	Del 4 al 11	En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo	(0-20): Deficiente (21-40): Aceptable (41-60) : Satisfactorio (61- 80) : Muy Satisfactorio
Profesionalismo del personal	Metas individuales Capacidad de decisión	Del 12 al 16	Nunca Pocas veces Frecuentemente Siempre	
Aptitud	Responsabilidad Puntualidad	Del 17 al 20		

## 2.3 Población y muestra

### **Población:**

La población, según Arias (2006: p. 81), la manifestó como a “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes o similares para los cuales serán extensivas las conclusiones de una investigación”.

El presente trabajo será realizado en la Microred José Carlos Mariátegui dentro de la jurisdicción de la Red de Salud San Juan de Lurigancho – DISA IV Lima Este, ubicada en Jr. El Cruce Mz H S/N AAHH. José Carlos Mariátegui, San Juan de Lurigancho.

Esta Microred de salud se encarga de brindar una atención integral básica en los servicios de Salud a la población, se caracteriza por una población predominante urbano marginal, con un índice de ruralidad del 22 % que representan aproximadamente 214,677 personas (Fuente: Censo Nacional XI de Población y Vivienda 2007/- Boletín demográfico nº 18, Boletín Demográfico nº 37 Lima - 2009/ INEI -Dirección Técnica de Demografía / MINSA - Oficina General de Estadística e Informática.

Esta Microred comprende 8 establecimientos de salud, las cuales son: C.S.10 de octubre, C.S .José Carlos Mariátegui, C.S Montenegro, C.S Cruz de Motupe, P.S. José C. Mariátegui V etapa, P.S Juan Pablo II, P.S Mariscal Cáceres, P.S. Cesar Vallejo. Las cuales algunos establecimientos en su mayoría centros de salud tiene una cobertura 12 horas de atención a diferencia de los puestos de salud con 6 horas. La población que se tomó en el estudio estuvo representada por el personal de salud de la Microred José Carlos Mariátegui, la cual representa 252 personas; de ambos sexos femenino 53% y masculino 47%, con grado de instrucción superior, las edades de dichos trabajadores oscilan de 25 a 63 años, con modalidades de contratación vigentes: Contratación Administrativa de Servicios –CAS 22% y Nombrados 78%. (Fuente: Oficina de recursos humanos de la Red de Salud San Juan de Lurigancho)

Tabla 3  
Población del personal de salud MRJCM

N°	ESTABLECIMIENTOS DE SALUD	SUB POBLACIÓN	
		CAS	Nombrados
1	C.S. 10 de octubre	5	27
2	C.S. José Carlos Mariátegui	8	56
3	C.S. Montenegro	7	22
4	P.S. José C. Mariátegui V Etapa	7	10
5	P.S. Juan Pablo II	11	22
6	P.S. Mariscal Cáceres	4	15
7	P.S. César Vallejo	6	9
8	C.S. Cruz de Motupe	8	35
Subtotal		56	196
<b>TOTAL DE POBLACIÓN DE PERSONAL DE SALUD (N)</b>		<b>252</b>	

Fuente: 2017 – Oficina de recursos humanos de la Red de Salud San Juan de Lurigancho

La población está conformada por N = 252 personas.

Criterios de inclusión:

1. Personal de salud que labora en la Microred José Carlos Mariátegui (hombres-mujeres) en diversas áreas.
2. Que tengan permanencia laboral mayor de los 3 meses.
3. Sean personal nombrado, CAS.
4. Grado de instrucción superior.

Criterios de exclusión:

1. Personal que realiza la supervisión del área.
2. Personal de apoyo en el establecimiento de salud.
3. Personal de salud que se niegue a firmar el consentimiento informado.
4. Personal de salud que no desee participar en el presente estudio.
5. Personal con descanso medico en curso o vacaciones programadas.

**Muestra:**

De igual manera Morlés (1994), señaló que la muestra “es un subconjunto representativo de un Universo o Población” (2006, p. 54). Su característica más relevante es la representatividad, es decir, que sea una parte peculiar de la población en la o las características que son sobresalientes para la investigación” (Jiménez, 1983, p. 237). La muestra está conformada por el personal de salud de la Microred José Carlos Mariátegui. Para la presente investigación la muestra se calificará como probabilística (muestreo aleatorio simple), esto debido a que los miembros que conforman la población serán los mismos para la muestra.

a) Para calcular la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 N}{Z^2 + 4N(EE)^2}$$

**Donde:**

**N= Población (252)**

**Z= Valor normal asociado al nivel de confianza (95%).= 1.96**

**EE= Error muestral (5%=0.05)**

**n= Muestra**

$$n = \frac{1.96^2 \cdot 252}{1.96^2 + 4 \times 252 (0.05)^2}$$

$$n = \frac{3.8416 \times 252}{3.8416 + 4 \times 252 (0.0025)^2}$$

$$n = \frac{968.0832}{3.8416 + 2.52}$$

$$n = \frac{968.0832}{6.3616}$$

$$n = 152$$

## 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

### Selección de instrumentos de evaluación

Los instrumentos a fin de que tengan la validez del contenido y midan con certeza los indicadores de las variables de investigación, siendo en este caso el nivel de productividad y la evaluación de desempeño del personal de salud en la Microred José Carlos Mariátegui Distrito de San Juan de Lurigancho, fueron sometidos a Juicio de expertos profesionales, quienes proporcionaron aportes para enriquecer el contenido de los instrumentos, emitiendo una opinión favorable.

### Descripción de los instrumentos:

Tabla 4  
*Técnicas e instrumentos de evaluación*

Variable	Técnica	Instrumento
Nivel de productividad	Encuesta	Cuestionario
Evaluación del desempeño	Encuesta	Cuestionario

### Técnica

La técnica de recolección de datos que se utilizó en la investigación fue la encuesta que se realizó al personal de salud seleccionado en la muestra correspondiente a 152 personas.

### Instrumento

Se ha establecido 02 cuestionarios de acuerdo a las variables de estudio, las cuales deberán responder de forma responsable y sincera los ítems de cada dimensión, siendo anónima. Los cuestionarios se describen a continuación:

### Nivel productividad

La técnica que se empleó para medir la variable Nivel de Productividad Laboral es la encuesta y el instrumento un cuestionario con escala de Likert, que contiene 20 ítems. Se aplicó la encuesta al personal de salud de la Microred José Carlos Mariátegui Del Distrito de San Juan de Lurigancho.

Las dimensiones de la variable son las siguientes:

**Primera dimensión:** Eficiencia, consta de 8 ítems.

**Segunda dimensión:** Eficacia, consta de 12 ítems.

#### FICHA TÉCNICA

**Tipo de instrumento:** Cuestionario sobre Nivel de productividad al personal de salud

**Nombre:** Encuesta para evaluar el nivel de productividad

**Autora:** María del Carmen Bravo Huerta

**Administración:** Individual

**Ámbito de aplicación:** Personal de salud de la Microred José Carlos Mariátegui del distrito San Juan de Lurigancho

**Duración:** 20 minutos

**Reactivos:** El instrumento cuenta con 20 reactivos de tipo escala Likert. Cada pregunta tiene un valor de 1 punto haciendo un total de 20 puntos para una puntuación exacta mínima.

**Escala de medición:**

1. Escasamente
2. A veces
3. Generalmente
4. Siempre

**Niveles y rango:**

1. Deficiente (0- 20)
2. Aceptable (21 - 40)
3. Satisfactorio (41 - 60)
4. Muy satisfactorio (61 - 80)

**Finalidad:**

Evaluar la productividad por medio de las siguientes dimensiones:

Eficiencia: relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Eficacia: es el grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados



## **Evaluación de desempeño**

La técnica que se empleó para medir la variable Evaluación de desempeño es la encuesta y el instrumento un cuestionario con escala de Likert, que contiene 20 ítems. Se aplicó la encuesta al personal de salud de la Microred José Carlos Mariátegui Del Distrito de San Juan de Lurigancho.

Las dimensiones de la variable son las siguientes:

**Primera dimensión:** Dominio de funciones, consta de 3 ítems.

**Segunda dimensión:** Satisfacción laboral, consta de 6 ítems.

**Tercera dimensión:** Profesionalismo del personal, consta de 7 ítems.

**Cuarta dimensión:** Aptitud, consta de 4 ítems.

## **FICHA TÉCNICA**

**Tipo de instrumento:** Cuestionario de evaluación de desempeño a personal de salud.

**Nombre:** Encuesta de satisfacción del personal de salud

**Entidad:** Documento elaborado a partir de los Talleres Regionales de Formulación del Programa de Gestión de la Calidad y el Taller de Formulación de Estándares de Calidad para el Primer Nivel de Atención. MINSA Lima Perú-2002; tomando los ítems (1, 4, 5, 7, 15,16) siendo adaptado por Bravo Huerta María del Carmen en los ítems restantes.

**Administración:** Individual

**Ámbito de aplicación:** Personal de salud de la micro red José Carlos Mariátegui distrito San Juan de Lurigancho.

**Duración:** 20 minutos

**Reactivos:** El instrumento cuenta con 20 reactivos de tipo escala Likert. Cada pregunta tiene un valor de 1 punto haciendo un total de 20 puntos.

**Escala de medición:**

1. Escasamente - En desacuerdo
2. A veces - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
3. Generalmente - De acuerdo
4. Siempre - Totalmente de acuerdo

**Niveles y rango:**

1. Deficiente (0- 20)
2. Aceptable (21 - 40)
3. Satisfactorio (41 - 60)
4. Muy satisfactorio (61 - 80)

**Finalidad:**

Evaluar la evaluación de desempeño por medio de las siguientes dimensiones:  
 Profesionalismo del personal: estas incluyen las metas individuales y la capacidad de decisión.

Dominio de funciones: ajuste funcional.

Aptitud: refiere a la responsabilidad y puntualidad.

Satisfacción laboral: el reconocimiento por el trabajo.

**Validación de instrumentos**

Es el grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende evaluar. La validez es un asunto más complejo que debe alcanzarse en la totalidad del instrumento de medición que se aplica. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 200-201).

Se evaluó la validez de contenido, a través de la Prueba de jueces: Para evaluar la validez del contenido se realizaron la selección de 3 jueces de expertos lo cual nos permitió obtener una calificación óptima para la validación del instrumento.

Tabla 5  
*Validación de instrumentos*

<b>Experto</b>	<b>Especialidad</b>	<b>Opinión</b>
Dra. Flor de María Sánchez Aguirre	Metodólogo	Aplicable
Mg. Félix Alberto Caycho Valencia	Temático	Aplicable
Mg. Magaly Lisset Huamán Ochoa	Temático	Aplicable

## Confiabilidad

Según Carrasco la confiabilidad “es la cualidad o propiedad de un instrumento de medición que le permite obtener los mismos resultados, al aplicarse uno o más veces a la misma persona o grupos de personas en diferentes periodos de tiempo”.

El criterio de confiabilidad del instrumento, se determina en la presente investigación, por el coeficiente de Alfa de Cronbach, desarrollado por J.L. Cronbach, requiere de una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre cero y uno. Es aplicable a escalas de varios valores posibles, por lo que puede ser utilizado para determinar la confiabilidad de escalas cuyos ítems tiene como respuesta más de dos alternativas. Su fórmula determina el grado de congruencia y una alta precisión.

La fórmula del coeficiente de Alfa de Cronbach es:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

**K:** Número de ítems

$\sum S_i^2$  : Sumatoria de varianza de los ítems

$\sum S_T^2$  : Varianza de la suma de los ítems

$\alpha$ : Coeficiente de Alfa de Cronbach

### Criterio de confiabilidad valores

No es confiable: -1 a 0

Baja confiabilidad: 0.01 a 0. 49

Moderada confiabilidad: 0.5 a 0.75

Fuerte confiabilidad: 0.76 a 0.89

Alta confiabilidad: 0.9 a 1

### Instrumento: Nivel de productividad

Se aplicó el cuestionario de 20 ítems de la variable Nivel de productividad a una muestra piloto de 15 trabajadores (personal de salud de la Microred José Carlos Mariátegui del distrito de San Juan de Lurigancho).

Los resultados obtenidos mediante la aplicación del software estadístico SPSS son:

Tabla 6

*Resultados del análisis de fiabilidad de la variable Nivel de productividad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,803	20

El coeficiente de Alfa de Cronbach obtenido es de 0,803 lo cual permite afirmar que el instrumento del Nivel de productividad es de **fuerte confiabilidad**, de acuerdo al criterio de confiabilidad de valores.

### Instrumento: Evaluación de desempeño

Se aplicó el cuestionario de 20 ítems de la variable Evaluación de desempeño a una muestra piloto de 15 trabajadores (personal de salud de la Microred José Carlos Mariátegui del distrito de San Juan de Lurigancho).

Los resultados obtenidos mediante la aplicación del software estadístico SPSS son:

Tabla 7

*Resultados del análisis de fiabilidad de la variable Evaluación de desempeño*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,768	20

El coeficiente de Alfa de Cronbach obtenido es de 0,768 lo cual permite afirmar que el instrumento de la evaluación de desempeño es de **fuerte confiabilidad**, de acuerdo al criterio de confiabilidad valores.

## 2.5. Métodos de análisis de datos

Con el instrumento validado, se procedió a la recolección de datos, estos datos serán analizados a través de estadísticos descriptivos de frecuencia que recopila, organiza e interpreta la información numérica o cualitativa ya que nos permitirá sacar conclusiones desde los datos imperfectos obtenidos durante la aplicación de nuestro instrumento.

### Estadística Descriptiva

Según Fernández (2014) “se debe describir los datos, los valores o las puntuaciones obtenidas para cada variable”. (p. 282). Para poder lograr esto se necesita describir la distribución de las puntuaciones o frecuencias de cada variable.

El mismo autor nos manifiesta que “una distribución de frecuencias es un conjunto de puntuaciones respecto de una variable ordenadas en sus respectivas categorías y generalmente se presentan como una tabla”. (p. 282).

Las distribuciones de frecuencias también se pueden graficar como polígonos de frecuencias, estos relacionan las puntuaciones con sus respectivas frecuencias. Es más bien propio de un nivel de medición por intervalos o razón. Los polígonos de frecuencias representan curvas útiles para describir los datos. (Fernández, 2014, pp. 284-285).

Los datos serán procesados de manera automatizada para relacionar las variables nivel de productividad y evaluación de desempeño del personal de salud de la Microred José Carlos Mariátegui – San Juan de Lurigancho, 2017; se aplicará la estadística inferencial, será recolectada e insertada en una base de datos del programa Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

El análisis de la información se realizó mediante la aplicación de la estadística descriptiva (tablas de frecuencias y porcentajes, gráficos: barras, circulares) y la estadística inferencial para la comprobación de las hipótesis y el

cumplimiento de los objetivos. Se utilizó las pruebas estadísticas de análisis estadístico como el Spearman.

## **Estadística Inferencial**

Permite obtener conclusiones o generalizaciones que sobrepasan los límites de los conocimientos aportados por un conjunto de datos. Busca obtener información sobre la población basándose en el estudio de los datos de una muestra tomada a partir de ella. Hay que analizar mediante pruebas estadísticas las hipótesis planteadas, para ello hacemos un análisis estadístico inferencial.

Hernández et al. (2014) menciona que “los datos casi siempre se recolectan de una muestra y sus resultados estadísticos se denominan estadígrafos, la media o la desviación estándar de la distribución de una muestra son estadígrafos. A las estadísticas de la población se las conoce como parámetro, y pueden ser inferidos de los estadígrafos, de ahí el nombre de estadística inferencial” (p. 299).

Se realizan 3 pasos:

**Primer paso: Determinar la normalidad:** a través de la prueba de Kolmogorov-Smirnov (K-S), que es una prueba no paramétrica que determina la bondad de ajuste de dos distribuciones de probabilidad entre sí, para ver si la hay distribución normal o anormal de la muestra.

VARIABLES CUANTITATIVAS, VARIABLES ORDINALES; GRADOS Y NIVELES; LA MUESTRA ES MAYOR DE 50 e Interpretamos si distribución es normal usaremos el coeficiente de correlación de Pearson y si la distribución es anormal usaremos el coeficiente de correlación de Spearman.

**Segundo paso: Realizar el Contraste de Hipótesis,** es un método para estimar si una propiedad que se supone en una población estadística es compatible con lo observado en una muestra de dicha población. Para ello se debe considerar:

Ho:  $p > 0.05$

Ha:  $P < 0.05$

Para determinar si se acepta la Ho o Ha, se debe contrastar el valor de significancia con el de confiabilidad. Si el valor de significancia es mayor que el valor de confiabilidad, se acepta la hipótesis nula.

El nivel de significancia o probabilidad para aceptar la hipótesis se representa con la letra p.

En el estudio usaremos p igual a 0.05.

Si p es  $<$  o igual que 0.05 se acepta la hipótesis alterna, si p es  $>$  que 0.05 se acepta la hipótesis nula.

**Tercer paso: Prueba estadística:** para establecer la relación lineal entre dos variables, en base al Coeficiente de correlación de Spearman.

## 2.6. Aspectos éticos

Los participantes brindaron su información de manera voluntaria, previa firma del consentimiento informado, el cual fue elaborado para esta investigación. Estos datos fueron procesados de manera anónima y confidencial por parte de la investigadora.

### **III. RESULTADOS**



### 3.1. Estadística descriptiva

En el presente trabajo, los resultados se obtuvieron utilizando la estadística descriptiva (Frecuencias, porcentajes y figuras) para establecer los niveles preponderantes de las dimensiones de cada una de las variables: Nivel de productividad (Eficiencia y Eficacia) y Evaluación de desempeño (Dominio de funciones, Satisfacción Laboral, Profesionalismo del personal y aptitud).

Para detallar las dimensiones investigadas se han instaurado en cuatro niveles: deficiente, aceptable, satisfactorio y muy satisfactorio usando la baremación.

#### NIVEL DE PRODUCTIVIDAD

Tabla 8

*Distribución de frecuencia observada y porcentaje sobre el Nivel de productividad*

<b>Nivel de productividad</b>		
<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>Deficiente</b>	16	10.5%
<b>Aceptable</b>	121	79.6%
<b>Satisfactorio</b>	15	9.9%
<b>Muy satisfactorio</b>	0	0.0%
<b>Total</b>	152	100%

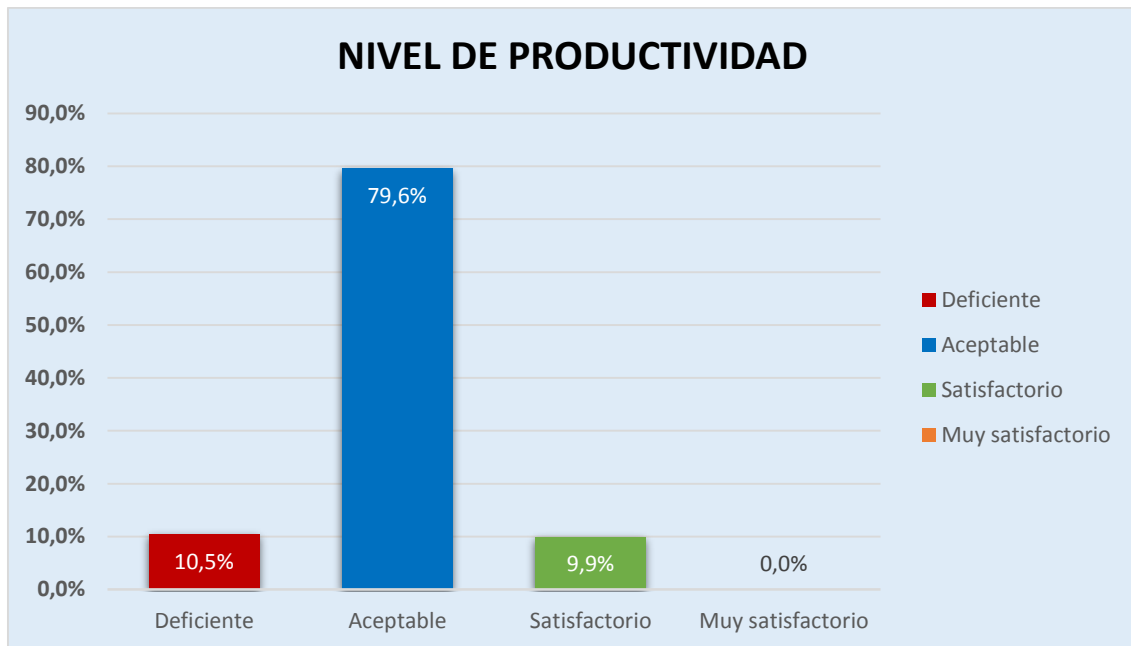


Figura 4  
Representación gráfica sobre el Nivel de productividad.

### INTERPRETACIÓN:

Como se observa en la figura 4 nos indica que el 10.5% de los datos se ubican en el nivel deficiente sobre el nivel de productividad, seguido del 79.6% que se ubica en el nivel aceptable, el 9.9% del nivel satisfactorio y en el nivel muy satisfactorio se ubica un 0%.

Por lo cual se expresa que existe un nivel aceptable en cuanto al nivel de productividad del personal de salud en la Microred José Carlos Mariátegui San Juan de Lurigancho.

#### a) Eficiencia:

Tabla 9

*Distribución de frecuencia observada y porcentaje sobre la eficiencia.*

Eficiencia		
Nivel	Frecuencia	%
Deficiente	23	15.1%
Aceptable	114	75.0%
Satisfactorio	15	9.9%
Muy satisfactorio	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>

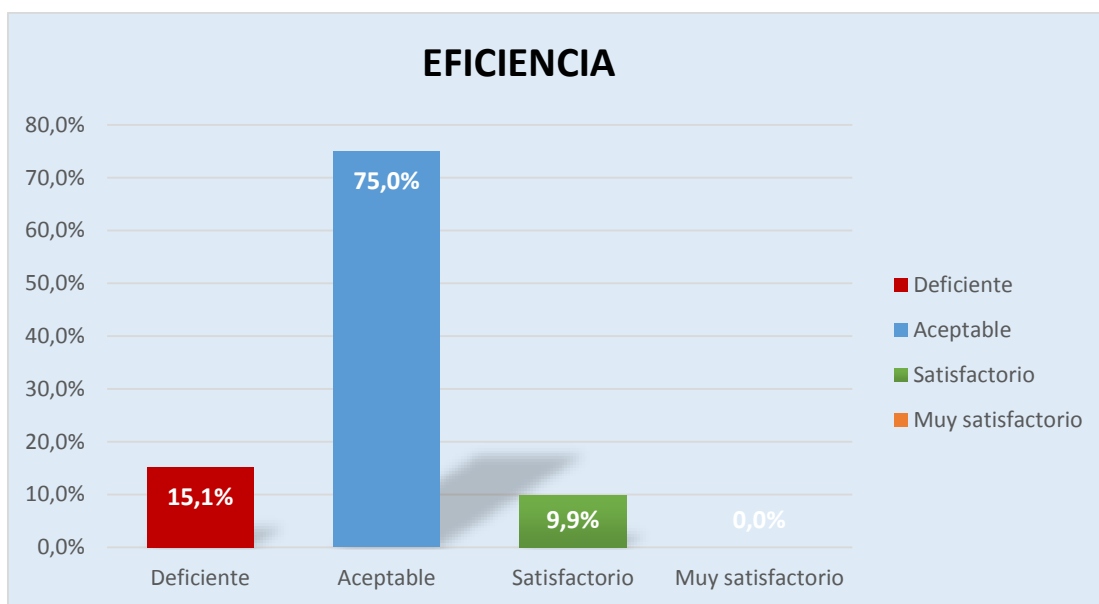


Figura 5  
Representación gráfica sobre la eficiencia.

### INTERPRETACIÓN:

Como se observa en la figura 5 nos indica que el 15.1% de los datos se ubican en el nivel deficiente sobre la eficiencia, seguido del 75.6% que se ubica en el nivel aceptable, el 9.9% del nivel satisfactorio y en el nivel muy satisfactorio se ubica un 0%.

Por lo cual se expresa que existe un nivel aceptable en cuanto al nivel de eficiencia del personal de salud en la Microred José Carlos Mariátegui San Juan de Lurigancho.

### b) Eficacia

Tabla 10

*Distribución de frecuencia observada y porcentaje sobre la eficacia.*

Eficacia		
Nivel	Frecuencia	%
Deficiente	18	11.8%
Aceptable	125	82.2%
Satisfactorio	29	5.9 %
Muy satisfactorio	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>

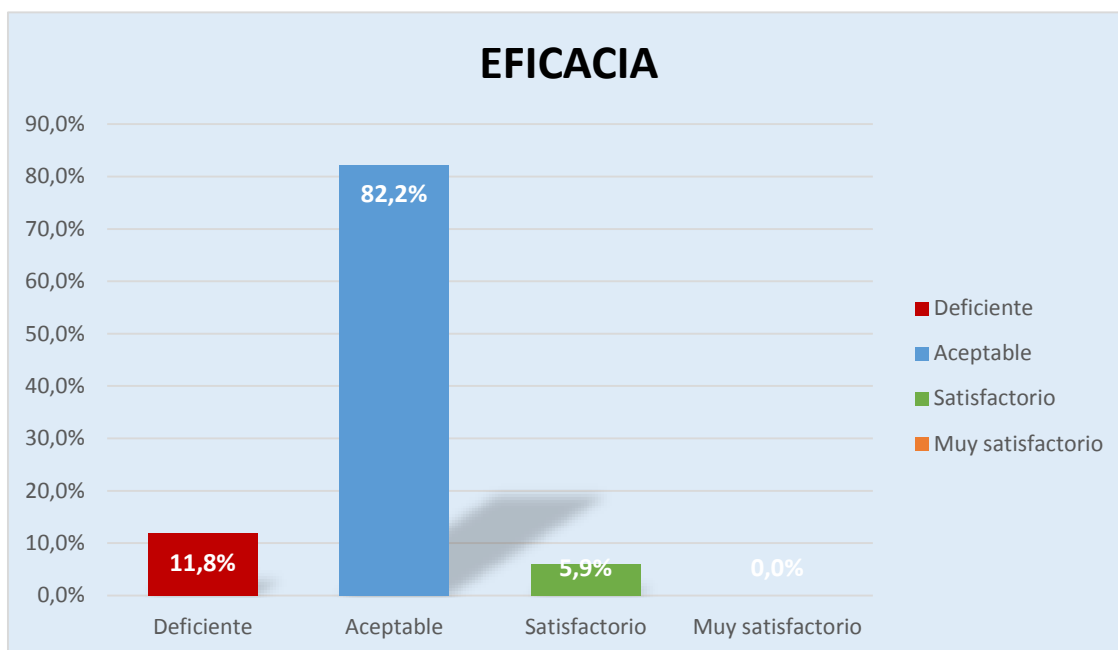


Figura 6  
Representación gráfica sobre la eficacia.

### INTERPRETACIÓN:

Como se observa en la figura 6 nos indica que el 11.8% de los datos se ubican en el nivel deficiente sobre la eficacia, seguido del 82.2% que se ubica en el nivel aceptable, el 6% del nivel satisfactorio y en el nivel muy satisfactorio se ubica un 0%.

Por lo cual se expresa que existe un nivel aceptable en cuanto al nivel de eficacia del personal de salud en la Microred José Carlos Mariátegui San Juan de Lurigancho.

### EVALUACION DE DESEMPEÑO

Tabla 11

*Distribución de frecuencia observada y porcentaje sobre evaluación de desempeño*

Evaluación de desempeño		
Nivel	Frecuencia	%
Deficiente	16	10.5%
Aceptable	122	80.3%
Satisfactorio	14	9.2%
Muy satisfactorio	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>

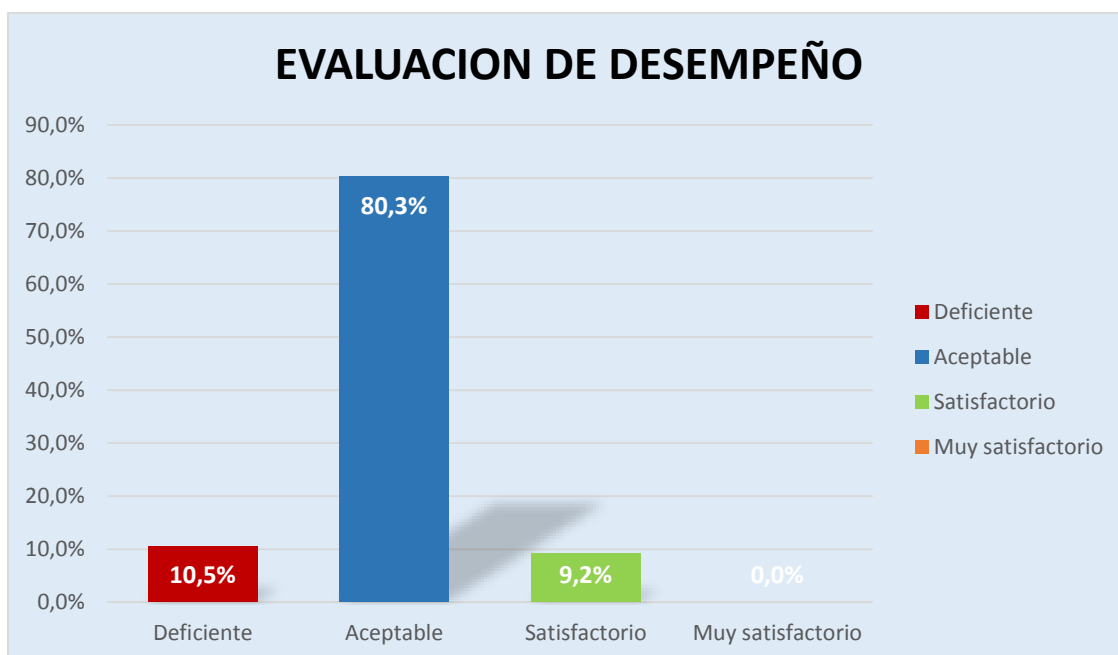


Figura 7  
Representación gráfica sobre evaluación de desempeño.

### INTERPRETACIÓN:

Como se observa en la figura 7 nos indica que el 10.5% de los datos se ubican en el nivel deficiente sobre la evaluación de desempeño, seguido del 80.3% que se ubica en el nivel aceptable, el 9.2% del nivel satisfactorio y en el nivel muy satisfactorio se ubica un 0%.

Por lo cual se expresa que existe un nivel aceptable en cuanto al nivel de evaluación de desempeño del personal de salud en la Microred José Carlos Mariátegui San Juan de Lurigancho.

#### a) Dominio de funciones :

Tabla 12

*Distribución de frecuencia observada y porcentaje sobre el dominio de funciones.*

Dominio de funciones		
Nivel	Frecuencia	%
Deficiente	16	10.5%
Aceptable	110	72.4%
Satisfactorio	26	17.1%
Muy satisfactorio	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>

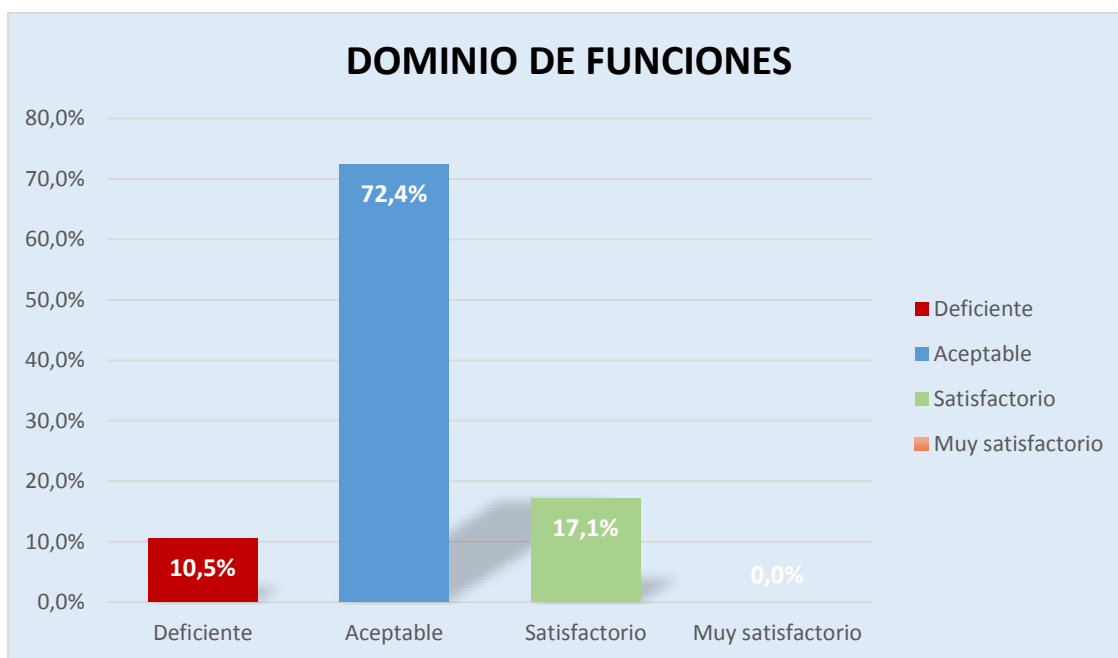


Figura 8  
Representación gráfica sobre el dominio de funciones.

#### **INTERPRETACIÓN:**

Como se observa en la figura 8 nos indica que el 10.5% de los datos se ubican en el nivel deficiente sobre el dominio de funciones, seguido del 72.4% que se ubica en el nivel aceptable, el 17.1 % del nivel satisfactorio y en el nivel muy satisfactorio se ubica un 0%.

Por lo cual se expresa que existe un nivel aceptable en cuanto al nivel del dominio de funciones del personal de salud en la Microred José Carlos Mariátegui San Juan de Lurigancho.

#### **b) Satisfacción laboral:**

Tabla 13

*Distribución de frecuencia observada y porcentaje sobre el satisfacción laboral.*

<b>Satisfacción laboral</b>		
<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>Deficiente</b>	16	10.5%
<b>Aceptable</b>	104	68.4%
<b>Satisfactorio</b>	32	21.1%
<b>Muy satisfactorio</b>	0	0.0%
<b>Total</b>	152	100%

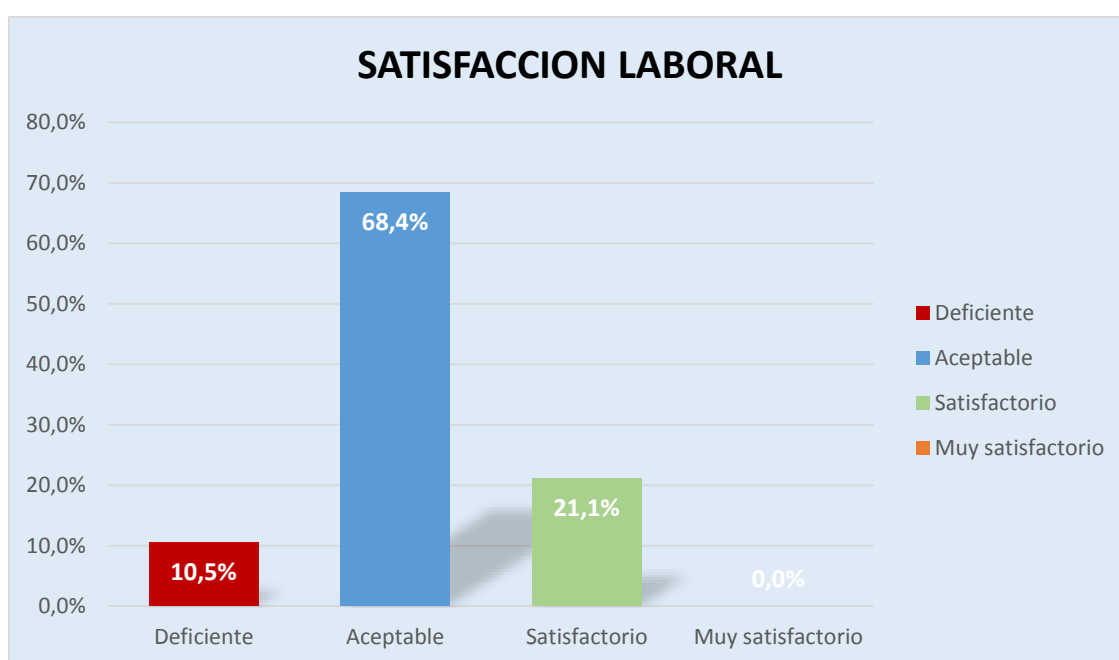


Figura 9

Representación gráfica sobre el nivel de satisfacción laboral.

### **INTERPRETACIÓN:**

Como se observa en la figura 9 nos indica que el 10.5% de los datos se ubican en el nivel deficiente sobre la satisfacción laboral, seguido del 68.4% que se ubica en el nivel aceptable, el 21.1 % del nivel satisfactorio y en el nivel muy satisfactorio se ubica un 0%. El gráfico en general nos muestra que el nivel de satisfacción laboral es aceptable.

Por lo cual se expresa que existe un nivel aceptable en cuanto al nivel de la satisfacción laboral del personal de salud en la Microred José Carlos Mariátegui San Juan de Lurigancho.

### c) Profesionalismo del personal:

Tabla 14

*Distribución de frecuencia observada y porcentaje sobre el profesionalismo del personal.*

Profesionalismo del personal		
Nivel	Frecuencia	%
Deficiente	19	12.5%
Aceptable	118	77.6%
Satisfactorio	15	9.9%
Muy satisfactorio	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>



Figura 10

Representación gráfica sobre el *profesionalismo de personal*.

### INTERPRETACIÓN:

Como se observa en la figura 10 nos indica que el 12.5% de los datos se ubican en el nivel deficiente sobre el profesionalismo del personal, seguido del 77.6% que se ubica en el nivel aceptable, el 9.9 % del nivel satisfactorio y en el nivel muy satisfactorio se ubica un 0%. Por lo cual se expresa que existe un nivel aceptable en cuanto al nivel del profesionalismo del personal de salud en la Microred José Carlos Mariátegui San Juan de Lurigancho.



#### d) Aptitud:

Tabla 15

*Distribución de frecuencia observada y porcentaje sobre la aptitud.*

Aptitud		
Nivel	Frecuencia	%
Deficiente	16	10.5%
Aceptable	128	84.2%
Satisfactorio	8	5.3%
Muy satisfactorio	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>

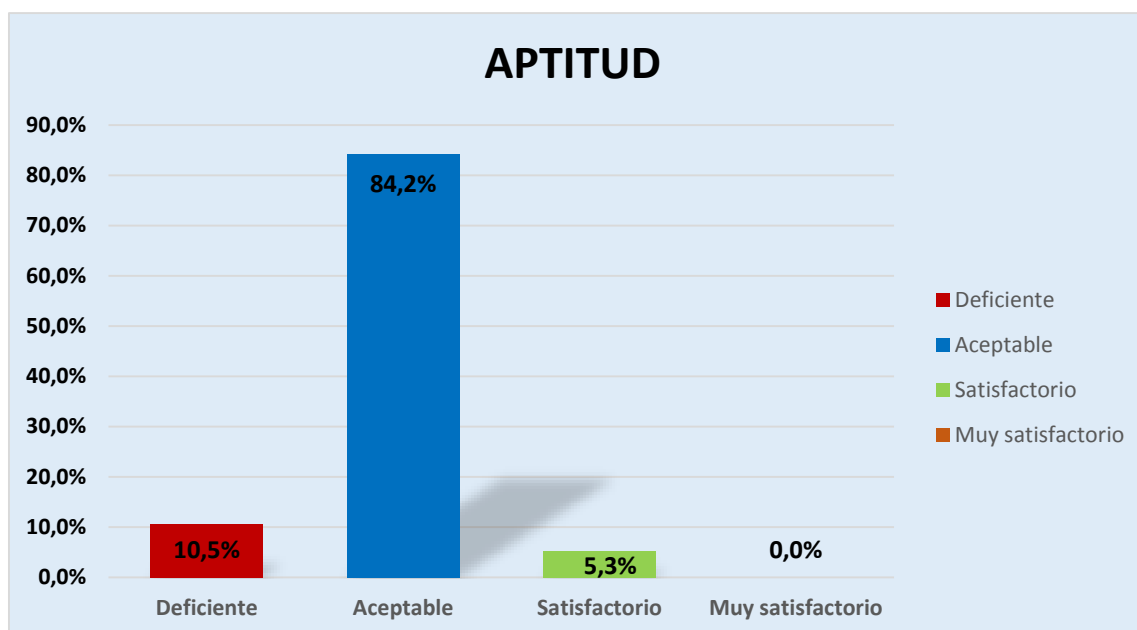


Figura 11  
Representación gráfica sobre el nivel de aptitud.

#### INTERPRETACIÓN:

Como se observa en la figura 11 nos indica que el 10.5% de los datos se ubican en el nivel deficiente sobre la aptitud, seguido del 84.2 % que se ubica en el nivel aceptable, el 5.3 % del nivel satisfactorio y en el nivel muy satisfactorio se ubica un 0%.

Por lo cual se expresa que existe un nivel aceptable en cuanto al nivel de la aptitud del personal de salud en la Microred José Carlos Mariátegui San Juan de Lurigancho.

Tabla 16

Tabla cruzada: Nivel de productividad Vs. Evaluación del desempeño

		Evaluación del desempeño				Total	
		Deficiente	Aceptable	Satisfactorio	Muy satisfactorio		
Nivel de productividad	Deficiente	Recuento	16	0	0	0	16
	% dentro de Evaluación del desempeño	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10,5%
	% del total	10,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10,5%
	Aceptable	Recuento	0	121	0	0	121
	% dentro de Evaluación del desempeño	0,0%	99,2%	0,0%	0,0%	0,0%	79,6%
	% del total	0,0%	79,6%	0,0%	0,0%	0,0%	79,6%
	Satisfactorio	Recuento	0	1	14	0	15
	% dentro de Evaluación del desempeño	0,0%	0,8%	100,0%	0,0%	0,0%	9,9%
	% del total	0,0%	0,7%	9,2%	0,0%	0,0%	9,9%
	Muy satisfactorio	Recuento	0	0	0	0	0
	% dentro de Evaluación del desempeño	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total	Recuento	16	122	14	0	152	
	% dentro de Evaluación del desempeño	100,0%	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	
	% del total	10,5%	80,3%	9,2%	0,0%	100,0%	

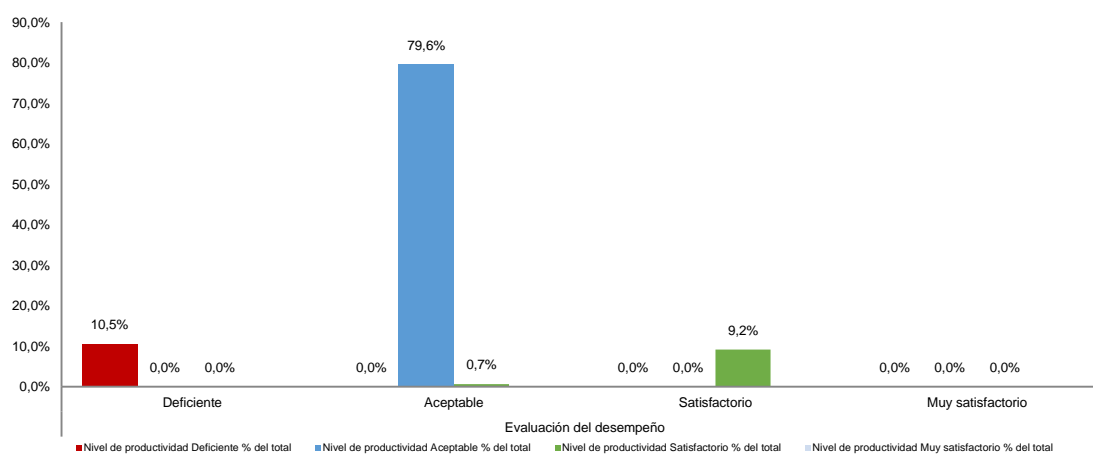


Figura 12

Tabla cruzada: Nivel de productividad Vs. Evaluación del desempeño

En la tabla 16 y figura 12, se puede apreciar que el 10.5% del personal de salud en la Microred José Carlos Mariátegui de San Juan de Lurigancho, perciben que el nivel de productividad y la evaluación de desempeño es deficiente, el 79.6% consideraron al nivel de productividad y la evaluación de desempeño como aceptable, finalmente el 9.2% considero al nivel de productividad y la evaluación de desempeño como satisfactorio.

### 3.2. Estadística inferencial

#### Contrastación de la hipótesis general

Ho: El nivel de productividad no está asociada a la evaluación de desempeño del personal de salud en la Microred José Carlos Mariátegui San Juan de Lurigancho, 2017.

Ha: El nivel de productividad está asociada a la evaluación de desempeño del personal de salud en la Microred José Carlos Mariátegui San Juan de Lurigancho, 2017.

Nivel de significancia = 0,01

Regla de decisión: Si p valor < 0,01 en este caso se rechaza el Ho

Si p valor > 0,01 en este caso se acepta el Ho

Tabla 17

*Correlación entre el nivel de productividad y la evaluación del desempeño*

		Nivel de productividad	Evaluación del desempeño
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,984**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	152	152
	Coeficiente de correlación	,984**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	152	152

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la Tabla 17, el resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0.984\*\* por lo que se establece que existe una correlación positiva al nivel de 0.01, lo que manifiesta de que el 99% (0.99) a dos colas o bilateral. La variable 1: nivel de productividad sobre la variable 2: evaluación de desempeño, asimismo, se evidencia, que el nivel de significancia (sig. = 0.000) es menor que el p-valor 0.01 por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha).

### Contrastación de la hipótesis específica 1

Ho: 1. El dominio de funciones no está relacionado con el nivel de productividad del personal de salud de la Microred José Carlos Mariátegui San Juan de Lurigancho, 2017.

Ha: 1. El dominio de funciones está relacionado con el nivel de productividad del personal de salud de la Microred José Carlos Mariátegui San Juan de Lurigancho, 2017.

Nivel de significancia = 0,01

Regla de decisión: Si  $p$  valor  $<$  0,01 en este caso se rechaza el Ho

Si  $p$  valor  $>$  0,01 en este caso se acepta el Ho

Tabla 18

*Correlación entre el nivel de productividad y el dominio de funciones*

			Nivel de productividad	Dominio de funciones
Rho de Spearman	Nivel de productividad	Coeficiente de correlación	1,000	,775**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	152	152
	Dominio de funciones	Coeficiente de correlación	,775**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	152	152

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la Tabla 18, el resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0.775\*\* por lo que se establece que existe una correlación positiva al nivel de 0.01, lo que manifiesta de que el 99% (0.99) a dos colas o bilateral. La variable 1: nivel de productividad sobre la dimensión 1 de la variable 2: dominio de funciones, asimismo, se evidencia, que el nivel de significancia (sig. = 0.000) es menor que el p-valor 0.01 por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha).

## Contrastación de la hipótesis específica 2

Ho: La satisfacción laboral no está relacionada con el nivel de productividad del personal de salud de la Microred José Carlos Mariátegui San Juan de Lurigancho, 2017.

Ha: La satisfacción laboral está relacionada con el nivel de productividad del personal de salud de la Microred José Carlos Mariátegui San Juan de Lurigancho, 2017.

Nivel de significancia = 0,01

Regla de decisión: Si  $p$  valor  $< 0,01$  en este caso se rechaza el Ho

Si  $p$  valor  $> 0,01$  en este caso se acepta el Ho

Tabla 19

*Correlación entre el nivel de productividad y la satisfacción laboral*

			Nivel de productividad	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Nivel de productividad	Coeficiente de correlación	1,000	,725**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	152	152
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,725**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	152	152

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la Tabla 19, el resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0.725\*\* por lo que se establece que existe una correlación positiva al nivel de 0.01, lo que manifiesta de que el 99% (0.99) a dos colas o bilateral. La variable 1: nivel de productividad sobre la dimensión 2 de la variable 2: satisfacción laboral, asimismo, se evidencia, que el nivel de significancia (sig. = 0.000) es menor que el p-valor 0.01 por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha).

### Contrastación de la hipótesis específica 3

Ho: El profesionalismo no está relacionado con el nivel de productividad del personal de salud de la Microred José Carlos Mariátegui San Juan de Lurigancho, 2017.

Ha: El profesionalismo está relacionado con el nivel de productividad del personal de salud de la Microred José Carlos Mariátegui San Juan de Lurigancho, 2017.

Nivel de significancia = 0,01

Regla de decisión: Si p valor < 0,01 en este caso se rechaza el Ho

Si p valor > 0,01 en este caso se acepta el Ho

Tabla 20

*Correlación entre el nivel de productividad y el profesionalismo del personal*

			Nivel de productividad	Profesionalismo del personal
Rho de Spearman	Nivel de productividad	Coefficiente de correlación	1,000	,955**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Profesionalismo del personal	N	152	152
		Coefficiente de correlación	,955**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	152	152

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la Tabla 20, el resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0.955\*\* por lo que se establece que existe una correlación positiva al nivel de 0.01, lo que manifiesta de que el 99% (0.99) a dos colas o bilateral. La variable 1: nivel de productividad sobre la dimensión 3 de la variable 2: profesionalismo del personal, asimismo, se evidencia, que el nivel de significancia (sig. = 0.000) es menor que el p-valor 0.01 por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha).

### Contrastación de la hipótesis específica 4

Ho: La aptitud no está relacionada con el nivel de productividad del personal de salud en la Microred José Carlos Mariátegui San Juan de Lurigancho, 2017.

Ha: La aptitud está relacionada con el nivel de productividad del personal de salud en la Microred José Carlos Mariátegui San Juan de Lurigancho, 2017.

Nivel de significancia = 0,01

Regla de decisión: Si p valor < 0,01 en este caso se rechaza el Ho

Si p valor > 0,01 en este caso se acepta el Ho

Tabla 21

*Correlación entre el nivel de productividad y la aptitud*

			Nivel de productividad	Aptitud
Rho de Spearman	Nivel de productividad	Coeficiente de correlación	1,000	,887**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	152	152
	Aptitud	Coeficiente de correlación	,887**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	152	152

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la Tabla 21, el resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0.887\*\* por lo que se establece que existe una correlación positiva al nivel de 0.01, lo que manifiesta de que el 99% (0.99) a dos colas o bilateral. La variable 1: nivel de productividad sobre la dimensión 4 de la variable 2: aptitud, asimismo, se evidencia, que el nivel de significancia (sig. = 0.000) es menor que el p-valor 0.01 por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha).

## **IV. DISCUSIÓN**



De acuerdo a los resultados obtenidos por la encuesta al personal de salud en la Microred José Carlos Mariátegui de San Juan de Lurigancho, en cuanto a la hipótesis general, el grado de relación entre las variables nivel de productividad y la evaluación de desempeño determinado por el Rho de Spearman = 0.984, significa que existe relación significativa positiva entre las variables, con un p valor de 0.000, donde  $p < 0.01$  lo que corrobora que la relación entre el nivel de productividad y la evaluación de desempeño es positiva en esta población ya que el 79.6% considera que el nivel de productividad es aceptable por ello es que el 80.3% considera que la evaluación de desempeño también es aceptable, esto sustenta que el nivel de productividad y la evaluación de desempeño son directamente proporcional.

Esta afirmación es corroborada con la tesis de Marvel, Rodríguez y Núñez (2011) titulado “La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores” en donde dentro de sus resultados se destacó la clasificación de los factores en dos dimensiones que se manifiestan en las personas cuando actúan en las organizaciones: dimensión psicológica y dimensión psicosocial. Entre los factores humanos incluidos en estas dimensiones se encuentran: los factores individuales (la motivación, las competencias, la satisfacción laboral, la identificación, el compromiso y la implicación con la organización), los factores grupales (la participación, la cohesión y la gestión de conflictos) y los factores organizaciones (la cultura organizacional, el clima organizacional y el liderazgo). Todos estos factores mencionados tienen impacto en la productividad de la organización y son mencionados en el presente trabajo de investigación. Llegando a la conclusión que las organizaciones tienen la capacidad para brindar satisfacción a sus miembros y hacer de ellos personas más productivas, identificando y guiando los procesos psicológicos y psicosociales de manera óptima para cumplir con las necesidades tanto de los trabajadores como de la organización.

Por otro lado discrepa con el estudio de Tello (2012) titulada “Cerrando brechas de género en el campo limitantes de la productividad laboral de mujeres emprendedoras agropecuarias en el Perú: un análisis regional” en donde los resultados estadísticamente la brecha estimada fue de 4,2% para todas las

regiones del Perú, la brecha de género más alta fue la correspondiente al uso de los certificaciones orgánicas el 81.8% y producción para el Mercado externo 79% y la menor fue el indicador de uso de abonos orgánicos al 54.4%, cabe recalcar que las brechas de género de los factores que limitan la productividad laboral desaparecen cuando el jefe de familia es mujer teniendo o no cargo miembros en la familia de sexo masculino. Dando por conclusión que las brechas de género si inciden sobre la productividad laboral permitiendo así que las organizaciones no gubernamentales y estamentos del gobierno puedan focalizar sus esfuerzos en reducir dichas brechas y así poder obtener las potenciales ganancias en ingresos, productividad y equidad.

Por último con menor relación se tiene la tesis de Tito (2012) titulado “Gestión por competencias y productividad Laboral en empresas del sector confección de calzado de Lima Metropolitana” en donde los resultados reflejaron una tendencia positiva; en cuanto a los insumos se propone una mejor distribución de planta en el proceso productivo. Por lo tanto se concluye que si es factible implementar la gestión en empresas de calzado desde la perspectiva de las competencias.

Con relación a los resultados obtenidos por la encuesta al personal de salud en la Microred José Carlos Mariátegui de San Juan de Lurigancho, en cuanto a la hipótesis específica 1, el grado de relación entre las variables nivel de productividad y el dominio de funciones determinado por el Rho de Spearman = 0.775, significa que existe relación alta positiva entre las variables, con un p valor de 0.000, donde  $p < 0.01$  lo que corrobora que la relación entre el nivel de productividad y el dominio de funciones es positiva en esta población ya que el 79.6% considera que el nivel de productividad es aceptable por ello es que el 72.4% considera que el dominio de funciones también es aceptable, esto sustenta que el nivel de productividad y el dominio de funciones son directamente proporcional.

Esta afirmación fue corroborada con la tesis de Betancour et al (2014), titulada “*Productividad científicas de graduados de la maestría en Atención Primaria de Salud*”, por cuanto en sus resultados se vieron reflejados según la maestría seleccionada la de Atención Integral a la Mujer fue la que mayor número aportó

a la muestra y el policlínico “Idalberto Revuelta”, la muestra se caracterizó por una escasa productividad científica, lo cual se pudo apreciar en los escasos índices de participación en eventos y de publicaciones. Influenció en ellos la categoría docente de instructor, seguidos por los profesionales sin categoría docente; y solo siete másteres dictaron cursos de postgrado en la etapa estudiada. Llegando a la conclusión que las cifras obtenidas demuestran los deficientes indicadores de productividad científica de los graduados de Maestrías de Amplio Acceso en la Atención Primaria de Salud.

Con respecto a los resultados obtenidos por la encuesta al personal de salud en la Microred José Carlos Mariátegui de San Juan de Lurigancho, en cuanto a la hipótesis específica 2, el grado de relación entre las variables nivel de productividad y la satisfacción laboral determinado por el Rho de Spearman = 0.725, significa que existe relación alta positiva entre las variables, con un p valor de 0.000, donde  $p < 0.01$  lo que corrobora que la relación entre el nivel de productividad y la satisfacción laboral es positiva en esta población ya que el 79.6% considera que el nivel de productividad es aceptable por ello es que el 68.4% considera que la satisfacción laboral también es aceptable, esto sustenta que el nivel de productividad y la satisfacción laboral son directamente proporcional.

Corroborada por la tesis de Sanin y Salanova (2014) titulada “Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios” en cuyos resultados nos manifiesta que la satisfacción laboral tiene una relación parcial con el desempeño laboral; se encontró también que la flexibilidad y la apertura al cambio se asocian de manera positiva y directa con la satisfacción laboral. Del mismo modo la tesis de Chian y Ojeda (2011) titulada “Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres” también corrobora la afirmación por cuanto sus resultados que las dimensiones de satisfacción con el trabajo en general, satisfacción en la relación con el jefe y satisfacción con el reconocimiento tienen una relación estadísticamente significativa con la productividad. Por tal motivo concluye que un buen manejo de éstas puede contribuir positivamente a un aumento de la competitividad.

Con relación a los resultados obtenidos por la encuesta al personal de salud en la Microred José Carlos Mariátegui de San Juan de Lurigancho, en cuanto a la hipótesis específica 3, el grado de relación entre las variables nivel de productividad y el profesionalismo del personal determinado por el Rho de Spearman = 0.955, significa que existe relación significativa positiva entre las variables, con un p valor de 0.000, donde  $p < 0.01$  lo que corrobora que la relación entre el nivel de productividad y el profesionalismo del personal es positiva en esta población ya que el 79.6% considera que el nivel de productividad es aceptable por ello es que el 77.6% considera que el profesionalismo del personal también es aceptable, esto sustenta que el nivel de productividad y el profesionalismo del personal son directamente proporcional.

Es corroborada con la tesis presentada por Rodríguez, Villamizar, Acosta, Ramírez y Ruiz (2013) titulada “Evaluación del desempeño de servicios de Atención Primaria en Salud: experiencia en municipios rurales en Santander” en donde se calcularon puntajes de propensión para ajustar por diferencias basales de los grupos comparados y mediante un análisis multivariado se determinó el efecto del nivel de desarrollo del modelo sobre el índice global de desempeño de los servicios calificado por los usuarios. Asimismo se encontraron mejores puntuaciones en el índice global de desempeño en usuarios de los municipios con mayor desarrollo del modelo. Los atributos con deficientes calificaciones de desempeño fueron enfoque familiar, orientación comunitaria y acceso. A pesar que el mayor desarrollo del modelo de atención primaria se relaciona con mejor desempeño de los servicios de salud, los atributos de acceso, enfoque familiar y orientación comunitaria son los menos desarrollados. Por otro lado discrepa con la tesis de Bautista, Jiménez y Meza (2012) titulada “Desempeño laboral de los enfermeros (a) egresados de la Universidad Francisco de Paula Santander”, reflejada por sus resultados como el 85% de los egresados ejecutan de manera satisfactoria acciones gerenciales, administrativas y del cuidado y que solo el 50% de estos desarrolla actividades de educación e investigación. Por tal motivo se llegó a la conclusión de que los egresados del programa de enfermería de la Universidad Francisco de Paula Santander consideran que los contenidos recibidos durante su carrera profesional fueron muy satisfactorios, permitiéndoles de esta manera desempeñarse en la práctica profesional con

diversidad de cargos y acciones.

Con relación a los resultados obtenidos por la encuesta al personal de salud en la Microred José Carlos Mariátegui de San Juan de Lurigancho, en cuanto a la hipótesis específica 4, el grado de relación entre las variables nivel de productividad y la aptitud del personal determinado por el Rho de Spearman = 0.887, significa que existe relación significativa positiva entre las variables, con un p valor de 0.000, donde  $p < 0.01$  lo que corrobora que la relación entre el nivel de productividad y la aptitud del personal es positiva en esta población ya que el 79.6% considera que el nivel de productividad es aceptable por ello es que el 84.2% considera que la aptitud del personal también es aceptable, esto sustenta que el nivel de productividad y la aptitud del personal son directamente proporcional.

La tesis de Soria (2016) titulada “Determinantes del trabajo en el desempeño laboral de los licenciados de enfermería en el Hospital I – Tingo María” corrobora el resultado de la investigación por cuanto el sueldo, las bonificaciones, el horario de trabajo y el cumplimiento de las metas programadas se relacionan con el buen desempeño laboral; otros datos hallados nos reflejan que el 25% de la muestra cuenta con estudios de maestría o doctorado mientras que el 83.3% poseen estudios de segunda especialización o especialidad en el área. Por lo tanto se llegó a la conclusión que el desempeño laboral depende también de la consideración a los cargos asignados, relacionándose a su vez con los reconocimientos ya sean materiales o verbales. Por otro lado, la tesis de Gonzales (2016) titulada “Liderazgo del director y el desempeño docente de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas” discrepa porque los resultados una relación positiva y altamente significativa entre el liderazgo del director y el desempeño docente ( $r=0,879$ ,  $p=,000$ ). Llegando a la conclusión que a mayor liderazgo del director habrá mejor desempeño docente.

Finalmente la tesis de Díaz (2014) titulado “Influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño docente de los profesores de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao” corroboró la tesis por cuanto a que los resultados que el 62% de docentes presentaron un nivel medio y el 16 % presento un nivel alto de agotamiento emocional, para la segunda variable desempeño docente el 40% de estudiantes opinó que los docentes cuentan con un desempeño regular y el 36% opinó que cuentan con un desempeño deficiente. Por tal motivo se llegó a la conclusión que la presencia del síndrome de Burnout influye significativamente en el desempeño de los docentes.

## **v. CONCLUSIONES**

**Primera**

Se logró determinar que existe relación entre el nivel de productividad y la evaluación de desempeño del personal de salud en la Microred José Carlos Mariátegui de San Juan de Lurigancho. Donde el valor calculado para  $p=0.000$  a un nivel de significancia de 0.01 (bilateral), alcanzando un coeficiente de correlación de Spearman de 0.984, se concluye que las dos variables están directamente relacionadas, en una correlación positiva significativa. Es decir en la medida que el nivel de productividad mejora, la evaluación de desempeño del personal también lo hará.

**Segunda**

Se logró determinar que existe relación entre el dominio de funciones y el nivel de productividad del personal de salud de la Microred José Carlos Mariátegui San Juan de Lurigancho. Donde el valor calculado para  $p=0.000$  a un nivel de significancia de 0.01 (bilateral), alcanzando un coeficiente de correlación de Spearman de 0.775, se concluye que las dos variables están directamente relacionadas, en una correlación positiva alta. Es decir en la medida que el nivel de productividad mejora, el dominio de las funciones del personal también lo hará.

**Tercera**

Se logró determinar que existe relación entre la satisfacción laboral y el nivel de productividad del personal de salud de la Microred José Carlos Mariátegui San Juan de Lurigancho. Donde el valor calculado para  $p=0.000$  a un nivel de significancia de 0.01 (bilateral), alcanzando un coeficiente de correlación de Spearman de 0.725, se concluye que las dos variables están directamente relacionadas, en una correlación positiva alta. Es decir en la medida que el nivel de productividad mejora, la satisfacción laboral del personal también lo hará.



**Cuarta**

Se logró determinar que existe relación entre el profesionalismo del personal y el nivel de productividad del personal de salud de la Microred José Carlos Mariátegui San Juan de Lurigancho. Donde el valor calculado para  $p=0.000$  a un nivel de significancia de 0.01 (bilateral), alcanzando un coeficiente de correlación de Spearman de 0.955, se concluye que las dos variables están directamente relacionadas, en una correlación positiva significativa. Es decir en la medida que el nivel de productividad mejora, el profesionalismo del personal también lo hará.

**Quinta**

Se logró determinar que existe relación entre la aptitud y el nivel de productividad del personal de salud de la Microred José Carlos Mariátegui San Juan de Lurigancho. Donde el valor calculado para  $p=0.000$  a un nivel de significancia de 0.01 (bilateral), alcanzando un coeficiente de correlación de Spearman de 0.887, se concluye que las dos variables están directamente relacionadas, en una correlación positiva alta. Es decir en la medida que el nivel de productividad mejora, la aptitud del personal también lo hará.

## **vi. RECOMENDACIONES**

**Primera**

A la Microred José Carlos Mariátegui de San Juan de Lurigancho que proporcione a sus empleados las herramientas para que mejore el nivel de productividad a través de la mejora en la eficiencia y eficacia de sus operaciones reflejados en sus resultados, así como en la mejora de la evaluación de desempeño, demostrado en el personal con el dominio de sus funciones, con una satisfacción total de en sus labores que desarrolla, en su nivel de profesionalismo y finalmente en la aptitud positiva del personal.

**Segunda**

A la Microred José Carlos Mariátegui de San Juan de Lurigancho que proporcione a sus empleados las herramientas para que mejore el nivel de productividad a través de la mejora en la eficiencia y eficacia de sus operaciones y que se refleje en el dominio de sus funciones a través del nivel de conocimiento de sus actividades, con la experiencia de su personal y la independencia para que el personal pueda tomar sus propias decisiones.

**Tercera**

A la Microred José Carlos Mariátegui de San Juan de Lurigancho que proporcione a sus empleados las herramientas para que mejore el nivel de productividad a través de la mejora en la eficiencia y eficacia de sus operaciones y que se refleje en la satisfacción laboral del personal con relación a los programas de meritocracia que existen en la Microred, que su sueldo y remuneración este en base a las funciones y carga laboral que tiene el personal, preocupándose de las necesidades primordiales del personal, capacitando al personal para que permita a este explorar sus habilidades asistenciales, mejorando los mecanismos de líneas de carrera en el establecimiento y proporcionando los recursos materiales necesarios para el buen desempeño del personal.

**Cuarto**

A la Microred José Carlos Mariátegui de San Juan de Lurigancho que proporcione a sus empleados las herramientas para que mejore el nivel de productividad a través de la mejora en la eficiencia y eficacia de sus operaciones y que se refleje en el profesionalismo del personal a través de la demostración de las iniciativas dentro del establecimientos, con el interés para aprender cosas nuevas, con la búsqueda de capacitaciones para mejorar sus habilidades, aceptando la ayuda de sus compañeros de trabajo, proporcionando información oportuna y adecuada, adaptándose a las condiciones que ofrece el medio laboral y sintiendo satisfacción dentro del establecimiento de salud.

**Quinto**

A la Microred José Carlos Mariátegui de San Juan de Lurigancho que proporcione a sus empleados las herramientas para que mejore el nivel de productividad a través de la mejora en la eficiencia y eficacia de sus operaciones y que se refleje en la aptitud del personal a través de la responsabilidad en el desarrollo de las funciones que fueron asignadas, siendo puntual al momento de la entrega de sus reportes, estando concentrado y evitando la distracción al momento del desarrollo de sus actividades asignadas y cumpliendo los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ahumada, I. (1987). *La productividad laboral en la industria manufacturera nivel y evolución durante el periodo 1970-1981*. Secretaría de Trabajo y Previsión Social. México.

Alles, M. (2009). *Desarrollo del talento humano*. Argentina: Editorial Ganica.

Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación; Introducción a la Metodología Científica* 6<sup>ta</sup> Edición. Editorial Episteme.

Bateman, S. y Snell, A. (2001). *The principles of Scientific Management*. México: Editorial MacGraww-Hill Interamericana Editores, S.A. de .C.V.

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación. Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. México: Pearson

Betancourt, et al. (2014). *Productividad científica de graduados de las maestrías de amplio acceso en Atención Primaria de Salud*. Cuba: Edumecenter

Chiavenato, I. (2003). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. 5<sup>o</sup> Edición, Bogotá: Editorial McGraw-Hill Latinoamericana, S.A.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión de Talento Humano*. Colombia: Mc Graw – Hill.

Chiavenato, I. (2012). *Gestión de Talento Humano*. Colombia: Mc Graw – Hill.

Druker, P. (1973). *Management: Task, Responsibilities, Practices*, Nueva York: Harper & Row.

Fernández, M. y Sánchez, J. (1997). *Eficacia organizacional*. España: Ediciones Diaz de Santos.

- Gronroos, C. (2003). *Marketing y gestión servicios*. 3° Edición, México: Editorial Mc Graw – Hill. Interamericana.
- Gutiérrez, H. (2010). *Calidad Total y Productividad*. 3° Edición, México: Editorial McGraw-Hill.
- Hernández, E. (1993). *Evaluación de la productividad total de los factores en la economía mexicana en el periodo 1979 a 1989*, Secretaria Del Trabajo y Previsión Social. México.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. 5ª Edición, México. Editorial Mc Graw Hill/Interamericana Editores.
- Koont H., Wehrich H. y Cannice M. (2012). *Administración, perspectiva global y empresarial*. 14° Edición. México: McGraw-Hill.
- Koontz, H. y O'donnell, C. (2009). *Curso de Administración Moderna- Un análisis de sistemas y contingencias de las funciones administrativas*. 13° Edición. México: Litográfica Ingramex S.A.
- Louffat, E. (2012). *Administración del Potencial Humano*. 2da Edición. Argentina: Editorial Cengage Learning
- Marx, C. (2000); *El Capital*. México: Editorial Fondo de Cultura Económica. México.
- Salas, R. (2005). *La evaluación en la educación superior contemporánea*. Cuba
- Sanin, J. y Salanova, M. (2014). *Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios*. Colombia: Revista Interamericana de Unniversitas Psychologica, 13(1).

Stoner, J., Freeman, E. y Gilbert. D. (1996). *Administración*. 6ta Edición. México: Editorial Pearson Educación.

### **Páginas electrónicas**

Wrther WB, Davis H. Evaluación del Desempeño. En: Administración de Personal y Recursos Humanos. México: Ed. Mc. Graw Hill; s/f. Disponible en: <http://es.shvoong.com/humanities/479501-administraci%C3%B3n-personal-recursos-humanos/>

<http://www.minsa.gob.pe/Portalweb/EsSa/index.asppg>

[http://www.minsa.gob.pe/dgiem/infraestructura/WEB\\_DI/NORMAS/02\\_Estandar%20de%20servicios%20y%20equipos.pdf](http://www.minsa.gob.pe/dgiem/infraestructura/WEB_DI/NORMAS/02_Estandar%20de%20servicios%20y%20equipos.pdf)

[http://ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/123456789/1748/1/TESIS\\_RG.pdf](http://ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/123456789/1748/1/TESIS_RG.pdf)

<http://teoriasadministrativass.blogspot.pe/p/teoriadelasrelacioneshumanas.html>.

<https://ideas.repec.org/b/pcp/puclib/lde-2015-04.html#cites>

<http://teoriasadministrativass.blogspot.pe/p/teoriadelasrelacioneshumanas.html>.

<https://www.gestiopolis.com/teoria-de-los-dos-factores-de-herzberg/>.

## **ANEXOS**



## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACION DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, MARIA DEL CARMEN BRAVO HUERTA, estudiante ( ), egresado (X ), docente ( ), del Programa. MAESTRIA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE SALUD de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 70023708 con el artículo titulado “Nivel de productividad y evaluación de desempeño del personal de salud en Microred José Carlos Mariátegui - San Juan de Lurigancho, 2017”

declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría compartida con los coautores  
.....  
.....
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lugar y fecha: Lima, 04 de mayo 2018.

Nombres y apellidos: María del Carmen Bravo Huerta.

## **TÍTULO**

Nivel de productividad y evaluación de desempeño del personal de salud en Microred José Carlos Mariátegui - San Juan de Lurigancho 2017.

## **AUTOR (A, ES, AS)**

María del Carmen Bravo Huerta

## **RESUMEN**

La investigación titulada nivel de productividad y evaluación de desempeño del personal de salud en la Microred José Carlos Mariátegui en el distrito de San Juan de Lurigancho 2017, tuvo como finalidad determinar la relación entre el nivel de productividad y la evaluación de desempeño del personal de salud en la Microred José Carlos Mariátegui.

La metodología del estudio de investigación se realizó bajo el enfoque cuantitativo, método hipotético deductivo, tipo de investigación básica de diseño no experimental; el muestreo fue probabilístico y la muestra estuvo constituida por 152 trabajadores o personal de salud. Se aplicó un cuestionario tipo escala de Likert para medir el nivel de productividad y la evaluación de desempeño, los cuales fueron sometidos a validez de juicios de expertos, se realizó la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach. Se aplicó el estadístico Rho de Spearman y se determinó que existe una relación positiva y significativa entre el nivel de productividad y la evaluación de desempeño en el personal de salud, con un coeficiente de correlación de sig. bilateral = (.000 < .01; Rho = .984\*\*).

## **PALABRAS CLAVE**

Nivel de productividad, evaluación de desempeño, personal de salud y dominio de funciones.

## **ABSTRACT**

The research titled Productivity level and performance evaluation of health personnel in the Microred José Carlos Mariátegui in the district of San Juan de Lurigancho 2017, aimed to determine the relationship between the level of productivity and the performance evaluation of health personnel in the Microred José Carlos Mariátegui.

The methodology of the research study was carried out under the quantitative approach, hypothetical deductive method, type of basic non-experimental design research; the sampling was probabilistic and the sample consisted of 152 workers or health personnel. A Likert scale questionnaire was applied to measure the level of productivity and the evaluation of performance, which were submitted to the validity of expert judgments, the reliability test of Cronbach's Alpha was carried out. The Spearman's Rho statistic was applied and it was determined that there is a positive and significant relationship between the level of productivity and the evaluation of performance in health personnel, with a sig correlation coefficient. bilateral = (.000 <.01; Rho = .984 \*\*).

## **KEYWORDS**

Key words: Level of productivity, evaluation of performance, health personnel and domain of functions.

## **INTRODUCCIÓN**

En toda las institución sin importar el rubro al cual se dedique se centra en llegar a las metas programadas por lo que se debe considerar la importancia del factor humano dentro de ella y más aún si ésta mantiene relación con la forma en la que se otorgan los servicios de salud. Por su parte, Arias (1989), señaló que es indiscutible valorar cómo el sacrificio del personal es fundamental para el cumplimiento de los objetivos de la organización y se estima que el factor humano en condiciones de sacrificarse, la empresa avanzara o sino se paralizará. Es así que para el personal de salud pueda generar una adecuada producción y buen desempeño dentro de sus labores, se tiene que tener en cuenta algunos aspectos básicos; tales como los recursos, un adecuado ambiente laboral, entre otros.

El presente trabajo de investigación se origina en la Micro Red de Salud José Carlos Mariátegui ubicado en el distrito de San Juan de Lurigancho donde se evidencia un nivel muy variado en cuanto a la productividad, esto de acuerdo a los reportes mensuales que otorga el área de estadística por servicio. Considerándose que los índices de productividad reflejan datos estadísticos muy

bajos con relación a la prestación de servicios, esto se deba quizá a la falta de capacitación del personal de salud en planes de atención integral, los limitados recursos para realizar sus funciones a diario, la escasez de beneficios o de motivación conllevaría a niveles bajos en la producción de los diversos servicios, dando como resultado el no llegar a las metas trazadas semestrales y a un bajo desempeño por parte de los mismos, en cuanto a evaluación de desempeño al personal sería necesario, para darnos a conocer cuáles son las falencias o fortalezas del personal para poder reforzarlas y así obtener mejores resultados en la productividad mensual no solo a favor del personal de salud sino también a favor de los diversos pacientes. Es por ello que se necesita saber que sucede o que falta para que los valores de productividad y las evaluaciones de desempeño no solo sean las adecuadas en cifras sino que se vean realmente reflejadas en el día a día, con las actividades del personal de salud, con las adecuadas competencias y capacidades por parte de cada uno de los trabajadores.

## **METODOLOGÍA**

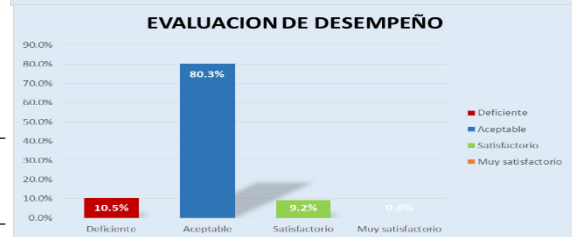
El método usado en el presente estudio de investigación fue la metodología de la ciencia científica básica, considerando el método hipotético deductivo. El diseño que se utilizó fue no experimental, correlacional, transversal que implica establecer la relación que existió en las variables nivel de productividad y evaluación de desempeño.

La población fue de 252 trabajadores obteniendo una muestra de 152 trabajadores denominados personal de salud que laboran dentro de la Microred José Carlos Mariátegui. Para obtener la muestra del estudio se utilizó el muestreo probabilístico, la población tiene las mismas oportunidades que reciben todos los participantes que fueron seleccionados para formar parte de la muestra.

## **RESULTADOS**

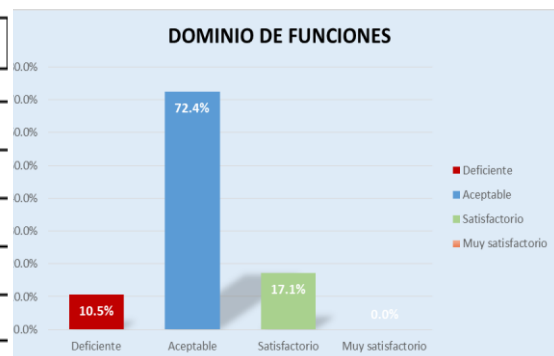
Los resultados obtenidos al analizar la descripción de las dos variables, se observa que del total de encuestados (152), el 79,6% presenta un nivel de productividad aceptable y el 80,3 % expresan un nivel de evaluación de desempeño también aceptable.

		Evaluación del desempeño				Total
		Deficiente	Aceptable	Satisfactorio	Muy satisfactorio	
Deficiente	Recuento	16	0	0	0	16
	% del total	10,5%	0,0%	0,0%	0,0%	10,5%
Aceptable	Recuento	0	121	0	0	121
	% del total	0,0%	79,6%	0,0%	0,0%	79,6%
Satisfactorio	Recuento	0	1	14	0	15
	% del total	0,0%	0,7%	9,2%	0,0%	9,9%
Muy satisfactorio	Recuento	0	0	0	0	0
	% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total	Recuento	16	122	14	0	152
	% del total	10,5%	80,3%	9,2%	0,0%	100,0%



En el caso de la dimensión dominio de funciones se expresa que si existe un nivel aceptable con un 72,4% en el personal de salud en la Microred José Carlos Mariátegui San Juan de Lurigancho.

Dominio de funciones		
Nivel	Frecuencia	%
Deficiente	16	10.5%
Aceptable	110	72.4%
Satisfactorio	26	17.1%
Muy satisfactorio	0	0.0%
Total	152	100%

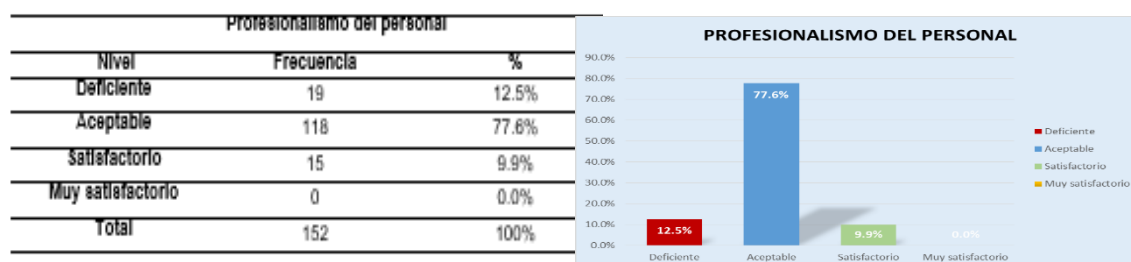


Para el caso de la dimensión satisfacción laboral se ubica en un 68.4% reflejando también un nivel aceptable en el personal de salud en la Microred José Carlos Mariátegui San Juan de Lurigancho.

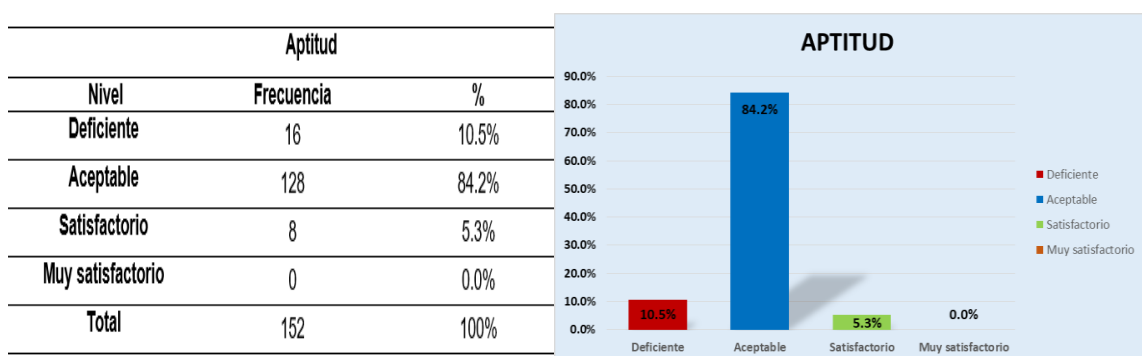
Satisfacción laboral		
Nivel	Frecuencia	%
Deficiente	16	10.5%
Aceptable	104	68.4%
Satisfactorio	32	21.1%
Muy satisfactorio	0	0.0%
Total	152	100%



En caso de la dimensión profesionalismo del personal esta se vio reflejada en un 77,6%, teniendo un nivel aceptable.



Para la última dimensión aptitud el 84,2% presento un nivel aceptable en el personal de salud en la Microred José Carlos Mariátegui San Juan de Lurigancho.



## DISCUSIÓN

El presente trabajo de investigación, tuvo como finalidad determinar la relación entre el nivel de productividad y la evaluación de desempeño del personal de salud en la Microred José Carlos Mariátegui en el 2017. Por eso se validó el instrumento a través de un juicio de expertos con un nivel de aplicación del 100% efectivo en su pertinencia, relevancia y claridad. Asimismo, se determinó la confiabilidad del instrumento Aplicando Alfa de Crombach con un valor de 0.803. De acuerdo a los resultados obtenidos por la encuesta al personal de salud en la Microred José Carlos Mariátegui de San Juan de Lurigancho, en cuanto a la hipótesis general, el grado de relación entre las variables nivel de productividad y la evaluación de desempeño determinado por el Rho de Spearman = 0.984, significa que existe relación significativa positiva entre las variables, con un p valor de 0.000, donde  $p < 0.01$  lo que corrobora que la relación entre el nivel de

productividad y la evaluación de desempeño es positiva en esta población ya que el 79.6% considera que el nivel de productividad es aceptable por ello es que el 80.3% considera que la evaluación de desempeño también es aceptable, esto sustenta que el nivel de productividad y la evaluación de desempeño son directamente proporcional.

Esta afirmación es corroborada con la tesis de Marvel, Rodríguez y Núñez (2011) titulado “La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores” en donde dentro de sus resultados se destacó la clasificación de los factores en dos dimensiones que se manifiestan en las personas cuando actúan en las organizaciones: dimensión psicológica y dimensión psicosocial. Entre los factores humanos incluidos en estas dimensiones se encuentran: los factores individuales (la motivación, las competencias, la satisfacción laboral, la identificación, el compromiso y la implicación con la organización), los factores grupales (la participación, la cohesión y la gestión de conflictos) y los factores organizaciones (la cultura organizacional, el clima organizacional y el liderazgo). Todos estos factores mencionados tienen impacto en la productividad de la organización y son mencionados en el presente trabajo de investigación. Llegando a la conclusión que las organizaciones tienen la capacidad para brindar satisfacción a sus miembros y hacer de ellos personas más productivas, identificando y guiando los procesos psicológicos y psicosociales de manera óptima para cumplir con las necesidades tanto de los trabajadores como de la organización.

## **CONCLUSIONES**

Se logró determinar que existe relación entre el nivel de productividad y la evaluación de desempeño del personal de salud en la Microred José Carlos Mariátegui de San Juan de Lurigancho. Donde el valor calculado para  $p=0.000$  a un nivel de significancia de 0.01 (bilateral), alcanzando un coeficiente de correlación de Spearman de 0.984, se concluye que las dos variables están directamente relacionadas, en una correlación positiva significativa. Es decir en la medida que el nivel de productividad mejora, la evaluación de desempeño del personal también lo hará.

			Nivel de productividad	Evaluación del desempeño
Rho de Spearman	Nivel de productividad	Coeficiente de correlación	1,000	,984**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	152	152
	Evaluación del desempeño	Coeficiente de correlación	,984**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	152	152

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

1° Hipótesis específica uno: Se logró determinar la relación entre el dominio de funciones y el nivel de productividad alcanzando correlación Rho de Spearman 0.775\*\*, concluyendo que las dos variables están directamente relacionadas, en una correlación positiva alta.

			Nivel de productividad	Dominio de funciones
Rho de Spearman	Nivel de productividad	Coeficiente de correlación	1,000	,775**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	152	152
	Dominio de funciones	Coeficiente de correlación	,775**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	152	152

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

2° Hipótesis específica dos: Se logró determinar que existe relación entre la satisfacción laboral y el nivel de productividad, alcanzando un coeficiente de correlación de Spearman de 0.725, concluyendo que las dos variables están directamente relacionadas, en una correlación positiva alta.



			Nivel de productividad	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Nivel de productividad	Coeficiente de correlación	1,000	,725**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	152	152
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,725**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	152	152

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

3° Hipótesis específica tres: Se logró determinar que existe relación entre el profesionalismo del personal y el nivel de productividad, alcanzando un coeficiente de correlación de Spearman de 0.955, se concluye que las dos variables están directamente relacionadas, en una correlación positiva significativa.

			Nivel de productividad	Profesionalismo del personal
Rho de Spearman	Nivel de productividad	Coeficiente de correlación	1,000	,955**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	152	152
	Profesionalismo del personal	Coeficiente de correlación	,955**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	152	152

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

4° Hipótesis específica cuatro: Se logró determinar que existe relación entre la aptitud y el nivel de productividad, alcanzando un coeficiente de correlación de Spearman de 0.887, se concluye que las dos variables están directamente relacionadas, en una correlación positiva alta.

			Nivel de productividad	Aptitud
Rho de Spearman	Nivel de productividad	Coeficiente de correlación	1,000	,887**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	152	152
	Aptitud	Coeficiente de correlación	,887**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	152	152

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

## REFERENCIAS

- Ahumada, I. (1987). *La productividad laboral en la industria manufacturera nivel y evolución durante el periodo 1970-1981*. Secretaría de Trabajo y Previsión Social. México.
- Alles, M. (2009). *Desarrollo del talento humano*. Argentina: Editorial Ganica.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación; Introducción a la Metodología Científica* 6<sup>ta</sup> Edición. Editorial Episteme.
- Bateman, S. y Snell, A. (2001). *The principles of Scientific Management*. México: Editorial MacGraww-Hill Interamericana Editores, S.A. de .C.V.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación. Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. México: Pearson
- Betancourt, et al. (2014). *Productividad científica de graduados de las maestrías de amplio acceso en Atención Primaria de Salud*. Cuba: Edumecenter
- Chiavenato, I. (2003). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. 5<sup>o</sup> Edición, Bogotá: Editorial McGraw-Hill Latinoamericana, S.A.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión de Talento Humano*. Colombia: Mc Graw – Hill.
- Chiavenato, I. (2012). *Gestión de Talento Humano*. Colombia: Mc Graw – Hill.
- Druker, P. (1973). *Management: Task, Responsibilities, Practices*, Nueva York: Harper & Row.
- Fernández, M. y Sánchez, J. (1997). *Eficacia organizacional*. España: Ediciones Diaz de Santos.
- Gronroos, C. (2003). *Marketing y gestión servicios*. 3<sup>o</sup> Edición, México: Editorial Mc Graw – Hill. Interamericana.
- Gutiérrez, H. (2010). *Calidad Total y Productividad*. 3<sup>o</sup> Edición, México: Editorial McGraw-Hill.
- Hernández, E. (1993). *Evaluación de la productividad total de los factores en la economía mexicana en el periodo 1979 a 1989*, Secretaria Del Trabajo y Previsión Social. México.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. 5<sup>a</sup> Edición, México. Editorial Mc Graw Hill/Interamericana Editores.
- Koont H., Weihrich H. y Cannice M. (2012). *Administración, perspectiva global y empresarial*. 14<sup>o</sup> Edición. México: McGraw-Hill.

- Koontz, H. y O'donnell, C. (2009). *Curso de Administración Moderna- Un análisis de sistemas y contingencias de las funciones administrativas*. 13° Edición. México: Litográfica Ingramex S.A.
- Louffat, E. (2012). *Administración del Potencial Humano*. 2da Edición. Argentina: Editorial Cengage Learning
- Marx, C. (2000); *El Capital*. México: Editorial Fondo de Cultura Económica. México.
- Salas, R. (2005). *La evaluación en la educación superior contemporánea*. Cuba
- Sanin, J. y Salanova, M. (2014). *Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios*. Colombia: Revista Interamericana de Unniversitas Psychologica, 13(1).
- Stoner, J., Freeman, E. y Gilbert. D. (1996). *Administración*. 6ta Edición. México: Editorial Pearson Educación.

## Anexo 2 Matriz de Consistencia

**Título:** Nivel de productividad y evaluación de desempeño del personal de salud de la Microred José Carlos Mariátegui -San Juan de Lurigancho, 2017

**Autor:** Bravo Huerta María Del Carmen

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de productividad y la evaluación de desempeño del personal de salud en la Microred JCM – SJL, 2017?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el dominio de funciones y el nivel de productividad del personal de salud de la Microred JCM-SJL, 2017?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre el nivel de productividad y la evaluación de desempeño del personal de salud en la Microred JCM SJL, 2017.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Determinar la relación entre el dominio de funciones y el nivel de productividad del personal de salud de la Microred JCM-SJL, 2017.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>El nivel de productividad está asociada a la evaluación de desempeño del personal de salud en la Microred JCM- SJL, 2017.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>El dominio de funciones está relacionado con el nivel de productividad del personal de salud de la Microred JCM- SJL, 2017.</p>	<p><b>Variable 1:</b> NIVEL DE PRODUCTIVIDAD</p> <p><u>Definición conceptual de la variable:</u> Son los resultados que se obtienen en un proceso o sistema.</p> <p><u>Dimensiones:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Eficiencia: relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.</li> <li>• Eficacia: es el grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.</li> </ul> <p><b>Autor:</b> Gutiérrez, H. (2010).</p>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			<b>Eficiencia</b>	Rentabilidad Equidad	Del 1 al 8.	Escasamente A veces Generalmente Siempre	(0-20): Deficiente (21-40): Aceptable (41-60) : Satisfactorio (61- 80) : Muy Satisfactorio
			<b>Eficacia</b>	Satisfacción del usuario Producto Resultado	Del 9 al 20.		
<p>¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral y el nivel de productividad del personal de salud de la Microred JCM-SJL, 2017?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el nivel de productividad del personal de salud de la Microred JCM-SJL, 2017.</p>	<p>La satisfacción laboral está relacionada con el nivel de productividad del personal de salud de la Microred JCM-SJL, 2017.</p>	<p><b>Variable 2:</b> EVALUACION DE DESEMPEÑO</p> <p><u>Definición conceptual de la variable:</u> Procedimiento de supervisión destinado a mejorar la actuación del empleado en el trabajo para lograr operaciones más efectivas, eficaces y económicas.</p> <p><u>Dimensiones:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Profesionalismo del personal: estas incluyen las metas individuales y la capacidad de decisión.</li> <li>• Dominio de funciones: ajuste funcional.</li> <li>• Aptitud: refiere a la responsabilidad y puntualidad.</li> <li>• Satisfacción laboral: el reconocimiento por el trabajo.</li> </ul> <p><b>Autor:</b> Stoner, James 1996.</p>				

			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
¿Cuál es la relación que existe entre el profesionalismo y el nivel de productividad del personal de salud de la Microred JCM-SJL, 2017?	Determinar la relación entre el profesionalismo del personal el nivel de productividad del personal de salud de la Microred JCM-SJL, 2017.	El profesionalismo está relacionado con el nivel de productividad del personal de salud de la Microred JCM- SJL, 2017.	Dominio de funciones	Ajuste funcional	Del 1 al 3.	Nunca Pocas veces Frecuentemente Siempre	(0-20): Deficiente (21 – 43): Aceptable (44 -65): Satisfactorio (66 - 80): Muy Satisfactorio
			Satisfacción laboral	Reconocimiento	Del 4 al 9.	En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo	
¿Cuál es la relación que existe entre la aptitud y el nivel de productividad del personal de salud de la Microred JCM-SJL, 2017?	Determinar la relación entre la aptitud y el nivel de productividad del personal de salud en la Microred JCM-SJL, 2017.	La aptitud está relacionada con el nivel de productividad del personal de salud en la Microred JCM- SJL, 2017	Profesionalismo del personal	Metas individuales Capacidad de decisión	Del 10 al 16.	Nunca Pocas veces Frecuentemente Siempre	
			Aptitud	Responsabilidad Puntualidad	Del 17 al 20.		
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar			
<p><b>Nivel:</b> Correlativo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental de corte transversal descriptivo correlacional.</p> <p><b>Método:</b> Hipotético deductivo</p>	<p><b>Población:</b> compuesta por 252 trabajadores personal de salud de la Microred JCM SJL.</p> <p><b>Tipo de muestra:</b> Probabilístico</p> <p><b>Tamaño de muestra:</b> 152 personas.</p>	<p><b>Variable 1: NIVEL DE PRODUCTIVIDAD</b>  <b>Técnicas:</b> Encuesta  <b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p> <p>Autor: Bravo Huerta María Del Carmen  Año: 2017  Tiempo: 20 minutos  Ámbito de Aplicación: Personal de salud de la MRCJM- SJL.  Forma de Administración: Directa</p> <p><b>Variable 2: EVALUACION DE DESEMPEÑO</b>  <b>Técnicas:</b> Encuesta  <b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p> <p>Autor:  Año: 2002  Tiempo: 20 minutos  Ámbito de Aplicación: Personal de salud de la MRCJM- SJL.  Forma de Administración: Directa</p>		<p><b>DESCRIPTIVA:</b></p> <p>Porque identifica y conoce la naturaleza de una situación en la medida en que ella existe durante el tiempo del estudio; por consiguiente no hay administración o control manipulativo o un tratamiento específico. Su propósito básico es: describir cómo se presenta y qué existe con respecto a las variables o condiciones en una situación (Sánchez, 1998:33).</p> <p><b>INFERENCIAL:</b></p> <p>La inferencia estadística es una técnica mediante la cual se obtienen generalizaciones o se toman decisiones en base a una información parcial o completa obtenida mediante técnicas descriptivas.</p>			

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PRODUCTIVIDAD

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: EFICIENCIA</b>								
1	Cumple con los procedimientos administrativos establecidos en su EESS	X		X		X		
2	En ausencia de su inmediato superior asume responsabilidad.	X		X		X		
3	Cumple con el número de atenciones diarias según designado a su servicio sin vulnerar la atención	X		X		X		
4	Cree usted que hay necesidad de hablar de productividad en el sector público	X		X		X		
5	Se fomenta la mejora de productividad de los trabajadores en su EESS	X		X		X		
6	En su EESS se reconoce cuando los trabajadores son productivos	X		X		X		
7	Aplica sus conocimientos en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas.	X		X		X		
8	Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en el establecimiento de salud.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2 : EFICACIA</b>								
9	Siente que el usuario se va satisfecho con el servicio recibido en la consulta	X		X		X		
10	Percibe que el tiempo brindado a cada paciente es el adecuado	X		X		X		
11	Realiza usted algún tipo de ayuda grafica para orientar al usuario sobre su salud o resultado de la atención.	X		X		X		
12	A percibido reclamos después de la atención por parte del usuario	X		X		X		
13	Realiza usted la atención según el horario publicado en el EESS	X		X		X		
14	Tiene las herramientas necesarias para realizar su trabajo apropiadamente	X		X		X		
15	Emplea todas las herramientas necesarias para realizar su trabajo apropiadamente	X		X		X		
16	Mantiene el control físico y administrativo sobre el material, equipo y enseres bajo su responsabilidad	X		X		X		
17	Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa dentro de establecimiento de salud	X		X		X		
18	Acepta la ayuda de otros para superar las metas establecidas.	X		X		X		
19	Consulta e investiga manuales que tengan relación con su trabajo	X		X		X		
20	Le agrada saber que su producción es de buena calidad	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay

suficiencia):

Suficiencia

Opinión de

aplicabilidad: Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ... DR. FLORENCIA SANCHEZ A ...

DNI: ... 09.10.4522 ...

Especialidad del

validador:

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

31 de Agosto del 2017

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>Claridad: 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.

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE EVALUACION DE DESEMPEÑO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: DOMINIO DE FUNCIONES</b>								
1	De acuerdo a las actividades que desarrolla actualmente en el establecimiento de salud considera que posee conocimientos suficientes para desempeñar las funciones	X		X		X		
2	Tiene experiencia en las actividades que desarrolla actualmente	X		X		X		
3	Puede usted plantear ejecutar controlar y desarrollar sus actividades laborales sólo	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2 : SATISFACCION LABORAL</b>								
4	En su condición de trabajador. ¿Está de acuerdo que existen programas de meritocracia en su establecimiento de trabajo?	X		X		X		
5	Su sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo	X		X		X		
6	El establecimiento de salud se preocupa por las necesidades primordiales del personal.	X		X		X		
7	Tiene suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de sus habilidades asistenciales para la atención integral.	X		X		X		
8	Está de acuerdo con los mecanismos de líneas de carrera en su establecimiento de salud	X		X		X		
9	Según los recursos materiales que posee su centro de trabajo considera que son suficientes para realizar sus actividades diarias	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: PROFESIONALISMO DEL PERSONAL</b>								
10	Demuestra Usted iniciativa dentro del establecimiento de salud	X		X		X		
11	Tiene interés en aprender cosas nuevas para desarrollar correctamente su trabajo	X		X		X		
12	Considera necesaria la capacitación para desarrollar sus actividades laborales	X		X		X		
13	Acepta la ayuda de otros colaboradores para lograr las metas	X		X		X		
14	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados	X		X		X		
15	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi establecimiento de salud	X		X		X		
16	En términos generales me siento satisfecho dentro del establecimiento de salud	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: APTITUD</b>								
17	Es responsable desarrollando las funciones que le son asignadas	X		X		X		
18	Es puntual al momento de entregar sus reportes correspondientes	X		X		X		
19	Se concentra y evita distraerse al momento de desarrollar sus actividades asignadas	X		X		X		
20	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.	X		X		X		



Observaciones (precisar si hay

suficiencia):

Suficiencia

Opinión de

aplicabilidad: Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ... DRA FLORENCIA DE ROSAS SANCHEZ A ...

DNI: ... 09.104.522 ...

Especialidad del  
validador:

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

31 de Agosto del 2017

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** 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.

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PRODUCTIVIDAD

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: EFICIENCIA</b>								
1	Cumple con los procedimientos administrativos establecidos en su EESS	X		X		X		
2	En ausencia de su inmediato superior asume responsabilidad.	X		X		X		
3	Cumple con el número de atenciones diarias según designado a su servicio sin vulnerar la atención	X		X		X		
4	Cree usted que hay necesidad de hablar de productividad en el sector público	X		X		X		
5	Se fomenta la mejora de productividad de los trabajadores en su EESS	X		X		X		
6	En su EESS se reconoce cuando los trabajadores son productivos	X		X		X		
7	Aplica sus conocimientos en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas.	X		X		X		
8	Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en el establecimiento de salud.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2 : EFICACIA</b>								
9	Siente que el usuario se va satisfecho con el servicio recibido en la consulta	X		X		X		
10	Percibe que el tiempo brindado a cada paciente es el adecuado	X		X		X		
11	Realiza usted algún tipo de ayuda grafica para orientar al usuario sobre su salud o resultado de la atención.	X		X		X		
12	A percibido reclamos después de la atención por parte del usuario	X		X		X		
13	Realiza usted la atención según el horario publicado en el EESS	X		X		X		
14	Tiene las herramientas necesarias para realizar su trabajo apropiadamente	X		X		X		
15	Emplea todas las herramientas necesarias para realizar su trabajo apropiadamente	X		X		X		
16	Mantiene el control físico y administrativo sobre el material, equipo y enseres bajo su responsabilidad	X		X		X		
17	Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa dentro de establecimiento de salud	X		X		X		
18	Acepta la ayuda de otros para superar las metas establecidas.	X		X		X		
19	Consulta e investiga manuales que tengan relación con su trabajo	X		X		X		
20	Le agrada saber que su producción es de buena calidad	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable    Aplicable después de corregir    No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. FELIX ALBERTO CAYCHO VALENCIA   DNI: 15PP2567

Especialidad del validador: ESPECIALISTA EN GESTION DE RECURSOS HUMANOS

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** 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

20 de setiembre del 2017

  
-----  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE EVALUACION DE DESEMPEÑO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: DOMINIO DE FUNCIONES</b>							
1	De acuerdo a las actividades que desarrolla actualmente en el establecimiento de salud considera que posee conocimientos suficientes para desempeñar las funciones	X		X		X		
2	Tiene experiencia en las actividades que desarrolla actualmente	X		X		X		
3	Puede usted plantear ejecutar controlar y desarrollar sus actividades laborales sólo	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2 : SATISFACCION LABORAL</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
4	En su condición de trabajador. ¿Está de acuerdo que existen programas de meritocracia en su establecimiento de trabajo?	X		X		X		
5	Su sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo	X		X		X		
6	El establecimiento de salud se preocupa por las necesidades primordiales del personal.	X		X		X		
7	Tiene suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de sus habilidades asistenciales para la atención integral.	X		X		X		
8	Está de acuerdo con los mecanismos de líneas de carrera en su establecimiento de salud	X		X		X		
9	Según los recursos materiales que posee su centro de trabajo considera que son suficientes para realizar sus actividades diarias	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: PROFESIONALISMO DEL PERSONAL</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Demuestra Usted iniciativa dentro del establecimiento de salud	X		X		X		
11	Tiene interés en aprender cosas nuevas para desarrollar correctamente su trabajo	X		X		X		
12	Considera necesaria la capacitación para desarrollar sus actividades laborales	X		X		X		
13	Acepta la ayuda de otros colaboradores para lograr las metas	X		X		X		
14	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados	X		X		X		
15	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi establecimiento de salud	X		X		X		
16	En términos generales me siento satisfecho dentro del establecimiento de salud	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: APTITUD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Es responsable desarrollando las funciones que le son asignadas	X		X		X		
18	Es puntual al momento de entregar sus reportes correspondientes	X		X		X		
19	Se concentra y evita distraerse al momento de desarrollar sus actividades asignadas	X		X		X		
20	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

Mg. FELIX ALBERTO CAYCHO VALENZUELA

DNI:

15PP2567

Especialidad del validador:

ESPECIALISTA EN GESTION DE RECURSOS HUMANOS

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** 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

20 de setiembre del 2017

Firma del Experto Informante.

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PRODUCTIVIDAD

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: EFICIENCIA</b>								
1	Cumple con los procedimientos administrativos establecidos en su EESS	✓		✓		✓		
2	En ausencia de su inmediato superior asume responsabilidad.	✓		✓		✓		
3	Cumple con el número de atenciones diarias según designado a su servicio sin vulnerar la atención	✓		✓		✓		
4	Cree usted que hay necesidad de hablar de productividad en el sector público	✓		✓		✓		
5	Se fomenta la mejora de productividad de los trabajadores en su EESS	✓		✓		✓		
6	En su EESS se reconoce cuando los trabajadores son productivos	✓		✓		✓		
7	Aplica sus conocimientos en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas.	✓		✓		✓		
8	Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en el establecimiento de salud.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2 : EFICACIA</b>								
9	Siente que el usuario se va satisfecho con el servicio recibido en la consulta	✓		✓		✓		
10	Percibe que el tiempo brindado a cada paciente es el adecuado	✓		✓		✓		
11	Realiza usted algún tipo de ayuda grafica para orientar al usuario sobre su salud o resultado de la atención.	✓		✓		✓		
12	A percibido reclamos después de la atención por parte del usuario	✓		✓		✓		
13	Realiza usted la atención según el horario publicado en el EESS	✓		✓		✓		
14	Tiene las herramientas necesarias para realizar su trabajo apropiadamente	✓		✓		✓		
15	Emplea todas las herramientas necesarias para realizar su trabajo apropiadamente	✓		✓		✓		
16	Mantiene el control físico y administrativo sobre el material, equipo y enseres bajo su responsabilidad	✓		✓		✓		
17	Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa dentro de establecimiento de salud	✓		✓		✓		
18	Acepta la ayuda de otros para superar las metas establecidas.	✓		✓		✓		
19	Consulta e investiga manuales que tengan relación con su trabajo	✓		✓		✓		
20	Le agrada saber que su producción es de buena calidad	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: LIZETH MARINY HUSMAN OLGA ..... DNI: 70774221

Especialidad del validador: MG GERENCIA DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS .....

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** 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

31 de Agosto del 2017.



Firma del Experto Informante.

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE EVALUACION DE DESEMPEÑO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: DOMINIO DE FUNCIONES</b>								
1	De acuerdo a las actividades que desarrolla actualmente en el establecimiento de salud considera que posee conocimientos suficientes para desempeñar las funciones	✓		✓		✓		
2	Tiene experiencia en las actividades que desarrolla actualmente	✓		✓		✓		
3	Puede usted plantear ejecutar controlar y desarrollar sus actividades laborales sólo	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2 : SATISFACCION LABORAL</b>								
4	En su condición de trabajador. ¿Está de acuerdo que existen programas de meritocracia en su establecimiento de trabajo?	✓		✓		✓		
5	Su sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo	✓		✓		✓		
6	El establecimiento de salud se preocupa por las necesidades primordiales del personal.	✓		✓		✓		
7	Tiene suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de sus habilidades asistenciales para la atención integral.	✓		✓		✓		
8	Está de acuerdo con los mecanismos de líneas de carrera en su establecimiento de salud	✓		✓		✓		
9	Según los recursos materiales que posee su centro de trabajo considera que son suficientes para realizar sus actividades diarias	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: PROFESIONALISMO DEL PERSONAL</b>								
10	Demuestra Usted iniciativa dentro del establecimiento de salud	✓		✓		✓		
11	Tiene interés en aprender cosas nuevas para desarrollar correctamente su trabajo	✓		✓		✓		
12	Considera necesaria la capacitación para desarrollar sus actividades laborales	✓		✓		✓		
13	Acepta la ayuda de otros colaboradores para lograr las metas	✓		✓		✓		
14	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados	✓		✓		✓		
15	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi establecimiento de salud	✓		✓		✓		
16	En términos generales me siento satisfecho dentro del establecimiento de salud	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 4: APTITUD</b>								
17	Es responsable desarrollando las funciones que le son asignadas	✓		✓		✓		
18	Es puntual al momento de entregar sus reportes correspondientes	✓		✓		✓		
19	Se concentra y evita distraerse al momento de desarrollar sus actividades asignadas	✓		✓		✓		
20	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.	✓		✓		✓		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: LIZETH MARIN HUSMAN OLIVERA    DNI: 70774211

Especialidad del validador: MUJER    OFICINA DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** 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

31 de Agosto del 2017.

  
-----  
Firma del Experto Informante.

## CUESTIONARIO SOBRE NIVEL DE LA PRODUCTIVIDAD LABORAL A PERSONAL DE SALUD

**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, esperamos 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 carácter anónimo. A continuación se indica el valor de cada uno de los enunciados.

GRADO	CALIFICACION	PUNTAJE
A	Escasamente	1
B	A veces	2
C	Generalmente	3
D	Siempre	4

**Sexo:** femenino ( ) masculino ( )

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

**Edad:** 20 a 35 ( ) 35 a 50 ( ) 50 a más ( )

**Dependencia/ establecimiento de salud donde trabaja:** .....

Marque con una (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	A	B	C	D
<b>EFICIENCIA</b>					
1.	Cumple con los procedimientos administrativos establecidos en su EESS				
2.	En ausencia de su inmediato superior asume responsabilidad.				
3.	Cumple con el número de atenciones diarias según designado a su servicio sin vulnerar la atención				
4.	Cree usted que hay necesidad de hablar de productividad en el sector público				
5.	Se fomenta la mejora de productividad de los trabajadores en su EESS				
6.	En su EESS se reconoce cuando los trabajadores son productivos				
7.	Aplica sus conocimientos en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas.				
8.	Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en el establecimiento de salud.				
<b>EFICACIA</b>					
9.	Siente que el usuario se va satisfecho con el servicio recibido en la consulta				
10.	Percibe que el tiempo brindado a cada paciente es el adecuado				
11.	Realiza usted algún tipo de ayuda gráfica para orientar al usuario sobre su salud o resultado de la atención.				
12.	A percibido reclamos después de la atención por parte del usuario				
13.	Realiza usted la atención según el horario publicado en el EESS				
14.	Tiene las herramientas necesarias para realizar su trabajo apropiadamente				
15.	Emplea todas las herramientas necesarias para realizar su trabajo apropiadamente.				
16.	Mantiene el control físico y administrativo sobre el material, equipo y enseres bajo su responsabilidad.				
17.	Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa dentro de establecimiento de salud				
18.	Acepta la ayuda de otros para superar las metas establecidas.				
19.	Consulta e investiga manuales que tengan relación con su trabajo				
20.	Le agrada saber que su producción es de buena calidad				

## CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO AL PERSONAL DE SALUD

**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, esperamos 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 carácter anónimo.

**Sexo:** femenino ( ) masculino ( )

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

**Edad:** 20 a 35 ( ) 35 a 50 ( ) 50 a más ( )

**Dependencia/ establecimiento de salud donde trabaja:** .....

**Área donde labora y cargo:** .....

### **Dominio de funciones**

Sírvase a calificar cada una de las frases usando una escala de puntuación de 1 al 4, siendo 1 nunca y 4 siempre.

		1	2	3	4
1.	De acuerdo a las actividades que desarrolla actualmente en el establecimiento de salud considera que posee conocimientos suficientes para desempeñar las funciones				
2.	Tiene experiencia en las actividades que desarrolla actualmente				
3.	Puede usted plantear ejecutar controlar y desarrollar sus actividades laborales sólo				

### **Satisfacción laboral**

A continuación, marque usted una lista de afirmaciones relacionadas con el puesto que usted desempeña. Sírvase a calificar cada una de las frases usando una escala de puntuación de 1 al 4, siendo 1 en desacuerdo y 4 totalmente de acuerdo.

		1	2	3	4
4.	En su condición de trabajador. ¿Está de acuerdo que existen programas de meritocracia en su establecimiento de trabajo?				
5.	Su sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo				
6.	El establecimiento de salud se preocupa por las necesidades primordiales del personal.				
7.	Tiene suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de sus habilidades asistenciales para la atención integral.				
8.	Está de acuerdo con los mecanismos de líneas de carrera en su establecimiento de salud				
9.	Según los recursos materiales que posee su centro de trabajo considera que son suficientes para realizar sus actividades diarias				

### **Profesionalismo del personal:**

Marque del 1 al 4, el grado de acuerdo con la afirmación planteada, donde 1 es nunca y 4 siempre.

		1	2	3	4
10.	Demuestra Usted iniciativa dentro del establecimiento de salud.				
11.	Tiene interés en aprender cosas nuevas para desarrollar correctamente su trabajo.				
12.	Considera necesaria la capacitación para desarrollar sus actividades laborales.				
13.	Acepta la ayuda de otros colaboradores para lograr las metas.				
14.	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.				
15.	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi establecimiento de salud.				

16.	En términos Generales me siento satisfecho dentro del establecimiento de salud.				
<b>Aptitud</b>					
<b>Sírvase a calificar cada una de las frases usando una escala de puntuación de 1 al 4, siendo 1 nunca y 4 siempre.</b>					
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
17.	Es responsable desarrollando las funciones que le son asignadas.				
18.	Es puntual al momento de entregar sus reportes correspondientes.				
19.	Se concentra y evita distraerse al momento de desarrollar sus actividades asignadas				
20.	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.				

**Puntuación:**

0 - 20 :	Deficiente	( )
21 - 40:	Aceptable	( )
41 - 60:	Satisfactorio	( )
61 - 80 :	Muy Satisfactorio	( )

**¡GRACIAS POR SU APOYO!**

## BASE DE DATOS VARIABLE NIVEL DE PRODUCTIVIDAD

M	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	T
1	1	2	1	2	3	2	3	3	4	3	2	3	2	2	3	2	3	3	1	3	48
2	1	1	3	1	3	1	3	3	2	3	1	3	1	1	1	3	3	3	2	3	42
3	1	3	4	3	3	2	3	4	1	3	3	3	3	1	3	4	3	1	1	3	52
4	1	1	3	2	3	1	3	3	2	3	1	3	2	1	1	3	3	3	2	3	44
5	1	1	3	1	3	1	3	3	2	3	1	3	1	1	1	3	3	3	2	3	42
6	2	1	2	2	1	4	1	2	4	2	1	4	2	2	1	2	1	3	1	2	40
7	3	3	1	3	3	1	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	1	3	2	55
8	1	1	3	2	3	1	3	3	2	3	1	3	2	1	1	3	3	3	2	3	44
9	1	1	1	2	3	3	2	3	3	2	1	2	2	2	3	2	3	3	3	2	44
10	1	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	1	3	2	3	1	3	3	1	3	47
11	1	1	3	1	3	1	3	3	2	3	1	3	1	1	1	3	3	3	2	3	42
12	1	1	3	2	3	1	3	3	2	3	1	3	2	1	1	3	3	3	2	3	44
13	1	1	1	1	3	1	3	3	2	3	1	3	1	1	1	3	3	3	2	3	40
14	1	2	1	1	3	3	3	3	2	3	2	2	1	2	2	2	1	3	2	3	42
15	1	1	1	2	3	1	3	3	2	3	1	3	2	1	1	3	3	3	2	3	42
16	1	1	2	2	1	3	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	2	2	33
17	1	3	3	3	4	4	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	61
18	1	1	3	2	3	1	3	3	2	3	1	3	2	1	1	3	3	3	2	3	44
19	1	1	3	1	3	1	3	3	2	3	1	3	1	1	1	3	3	3	2	3	42
20	1	1	2	2	1	3	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	2	2	33
21	1	1	3	2	3	1	3	3	2	3	1	3	2	1	1	3	3	3	2	3	44
22	1	1	1	1	3	3	2	3	3	2	1	2	1	2	3	2	3	3	3	2	42
23	1	3	3	3	1	1	3	3	1	3	3	1	3	2	3	1	3	3	1	3	45
24	1	3	2	3	4	3	3	4	1	3	3	3	3	1	3	1	3	4	1	3	52
25	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	3	2	2	2	2	36
26	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	3	4	2	36
27	1	1	1	1	3	1	3	3	2	3	1	3	1	1	1	3	3	3	2	3	40
28	1	1	2	2	1	3	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	2	2	33
29	1	1	1	2	3	3	2	3	3	2	1	2	2	2	3	2	3	3	3	2	44
30	1	3	1	3	1	3	3	3	1	3	3	1	3	2	3	1	3	3	1	3	45
31	1	1	1	2	3	3	2	3	3	2	1	2	2	2	3	2	3	3	3	2	44
32	1	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	1	3	2	3	1	3	3	1	3	47
33	1	1	3	1	3	1	3	3	2	3	1	3	1	1	1	3	3	3	2	3	42
34	1	1	3	2	3	1	3	3	2	3	1	3	2	1	1	3	3	3	2	3	44
35	1	1	1	1	3	1	3	3	2	3	1	3	1	1	1	3	3	3	2	3	40
36	1	2	1	1	3	3	3	3	2	3	2	2	1	2	2	2	1	3	2	3	42
37	1	1	1	2	3	1	3	3	2	3	1	3	2	1	1	3	3	3	2	3	42
38	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	3	4	2	36
39	1	3	3	3	4	4	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	61
40	1	1	3	2	3	1	3	3	2	3	1	3	2	1	1	3	3	3	2	3	44
41	1	1	3	1	3	1	3	3	2	3	1	3	1	1	1	3	3	3	2	3	42
42	1	1	2	2	1	3	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	2	2	33
43	1	1	3	2	3	1	3	3	2	3	1	3	2	1	1	3	3	3	2	3	44
44	1	1	1	1	3	3	2	3	3	2	1	2	1	2	3	2	3	3	3	2	42
45	1	3	3	3	1	1	3	3	1	3	3	1	3	2	3	1	3	3	1	3	45
46	1	3	2	3	4	3	3	4	1	3	3	3	3	1	3	1	3	4	1	3	52
47	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	3	2	2	2	2	36
48	1	1	2	2	1	3	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	2	2	33
49	1	1	1	1	3	1	3	3	2	3	1	3	1	1	1	3	3	3	2	3	40
50	2	1	2	1	1	4	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	3	4	1	35
51	1	1	1	2	3	3	2	3	3	2	1	2	2	2	3	2	3	3	3	2	44
52	1	3	1	3	1	3	3	3	1	3	3	1	3	2	3	1	3	3	1	3	45
53	1	1	3	2	3	1	3	3	2	3	1	3	2	1	1	3	3	3	2	3	44

54	1	1	3	1	3	1	3	3	2	3	1	3	1	1	1	3	3	3	2	3	42
55	1	1	2	2	1	3	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	2	2	33
56	1	1	3	2	3	1	3	3	2	3	1	3	2	1	1	3	3	3	2	3	44
57	1	1	1	1	3	3	2	3	3	2	1	2	1	2	3	2	3	3	3	2	42
58	1	3	3	3	1	1	3	3	1	3	3	1	3	2	3	1	3	3	1	3	45
59	1	3	2	3	4	3	3	4	1	3	3	3	3	1	3	1	3	4	1	3	52
60	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	38
61	2	1	2	2	1	4	1	2	1	1	1	3	2	2	1	2	1	3	1	2	35
62	1	1	1	1	3	1	3	3	2	3	1	3	1	1	1	3	3	3	2	3	40
63	1	1	2	2	1	3	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	2	2	33
64	1	1	1	2	3	3	2	3	3	2	1	2	2	2	3	2	3	3	3	2	44
65	1	3	1	3	1	3	3	3	1	3	3	1	3	2	3	1	3	3	1	3	45
66	1	1	1	2	3	3	2	3	3	2	1	2	2	2	3	2	3	3	3	2	44
67	1	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	1	3	2	3	1	3	3	1	3	47
68	1	1	3	1	3	1	3	3	2	3	1	3	1	1	1	3	3	3	2	3	42
69	1	1	3	2	3	1	3	3	2	3	1	3	2	1	1	3	3	3	2	3	44
70	1	1	1	1	3	1	3	3	2	3	1	3	1	1	1	3	3	3	2	3	40
71	1	2	1	1	3	3	3	3	2	3	2	2	1	2	2	2	1	3	2	3	42
72	1	1	1	2	3	1	3	3	2	3	1	3	2	1	1	3	3	3	2	3	42
73	1	1	3	1	3	1	3	3	2	3	1	3	1	1	1	3	3	3	2	3	42
74	1	1	2	2	1	3	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	2	2	33
75	1	1	3	2	3	1	3	3	2	3	1	3	2	1	1	3	3	3	2	3	44
76	1	1	1	1	3	3	2	3	3	2	1	2	1	2	3	2	3	3	3	2	42
77	1	3	3	3	1	1	3	3	1	3	3	1	3	2	3	1	3	3	1	3	45
78	1	1	1	2	3	1	3	3	2	3	1	3	2	1	1	3	3	3	2	3	42
79	2	1	2	2	1	3	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	3	2	2	35
80	1	3	3	3	4	4	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	61
81	1	1	3	2	3	1	3	3	2	3	1	3	2	1	1	3	3	3	2	3	44
82	1	1	1	2	3	3	2	3	3	2	1	2	2	2	3	2	3	3	3	2	44
83	1	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	1	3	2	3	1	3	3	1	3	47
84	1	1	3	1	3	1	3	3	2	3	1	3	1	1	1	3	3	3	2	3	42
85	1	1	3	2	3	1	3	3	2	3	1	3	2	1	1	3	3	3	2	3	44
86	1	1	1	1	3	1	3	3	2	3	1	3	1	1	1	3	3	3	2	3	40
87	1	2	1	1	3	3	3	3	2	3	2	2	1	2	2	2	1	3	2	3	42
88	1	1	1	2	3	1	3	3	2	3	1	3	2	1	1	3	3	3	2	3	42
89	1	1	2	2	1	3	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	2	2	33
90	1	3	3	3	4	4	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	61
91	1	1	3	2	3	1	3	3	2	3	1	3	2	1	1	3	3	3	2	3	44
92	1	1	3	1	3	1	3	3	2	3	1	3	1	1	1	3	3	3	2	3	42
93	1	3	1	3	1	3	3	3	1	3	3	1	3	2	3	1	3	3	1	3	45
94	1	1	3	2	3	1	3	3	2	3	1	3	2	1	1	3	3	3	2	3	44
95	1	1	3	1	3	1	3	3	2	3	1	3	1	1	1	3	3	3	2	3	42
96	1	1	2	2	1	3	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	2	2	33
97	1	1	3	2	3	1	3	3	2	3	1	3	2	1	1	3	3	3	2	3	44
98	1	1	1	1	3	3	2	3	3	2	1	2	1	2	3	2	3	3	3	2	42
99	1	3	3	3	1	1	3	3	1	3	3	1	3	2	3	1	3	3	1	3	45
100	1	3	2	3	4	3	3	4	1	3	3	3	3	1	3	1	3	4	1	3	52
101	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	38
102	2	1	2	2	1	4	1	2	1	1	1	3	2	2	1	2	1	3	1	2	35
103	1	1	1	1	3	1	3	3	2	3	1	3	1	1	1	3	3	3	2	3	40
104	1	1	2	2	1	3	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	2	2	33
105	1	1	1	2	3	3	2	3	3	2	1	2	2	2	3	2	3	3	3	2	44
106	1	3	1	3	1	3	3	3	1	3	3	1	3	2	3	1	3	3	1	3	45
107	1	1	1	2	3	3	2	3	3	2	1	2	2	2	3	2	3	3	3	2	44
108	1	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	1	3	2	3	1	3	3	1	3	47
109	1	1	3	1	3	1	3	3	2	3	1	3	1	1	1	3	3	3	2	3	42

110	1	1	3	2	3	1	3	3	2	3	1	3	2	1	1	3	3	3	2	3	44
111	2	1	2	2	1	4	1	2	4	2	1	4	2	2	1	2	1	3	1	2	40
112	3	3	1	3	3	1	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	1	3	2	55
113	1	1	3	2	3	1	3	3	2	3	1	3	2	1	1	3	3	3	2	3	44
114	1	1	1	2	3	3	2	3	3	2	1	2	2	2	3	2	3	3	3	2	44
115	1	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	1	3	2	3	1	3	3	1	3	47
116	1	1	3	1	3	1	3	3	2	3	1	3	1	1	1	3	3	3	2	3	42
117	1	1	3	2	3	1	3	3	2	3	1	3	2	1	1	3	3	3	2	3	44
118	1	1	1	1	3	1	3	3	2	3	1	3	1	1	1	3	3	3	2	3	40
119	1	2	1	1	3	3	3	3	2	3	2	2	1	2	2	2	1	3	2	3	42
120	1	1	1	2	3	1	3	3	2	3	1	3	2	1	1	3	3	3	2	3	42
121	1	1	2	2	1	3	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	2	2	33
122	1	3	3	3	4	4	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	61
123	1	1	3	2	3	1	3	3	2	3	1	3	2	1	1	3	3	3	2	3	44
124	1	1	3	1	3	1	3	3	2	3	1	3	1	1	1	3	3	3	2	3	42
125	1	1	2	2	1	3	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	2	2	33
126	1	1	3	2	3	1	3	3	2	3	1	3	2	1	1	3	3	3	2	3	44
127	1	1	1	1	3	3	2	3	3	2	1	2	1	2	3	2	3	3	3	2	42
128	1	3	3	3	1	1	3	3	1	3	3	1	3	2	3	1	3	3	1	3	45
129	1	3	2	3	4	3	3	4	1	3	3	3	3	1	3	1	3	4	1	3	52
130	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	3	2	2	2	2	36
131	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	3	4	2	36
132	1	1	1	1	3	1	3	3	2	3	1	3	1	1	1	3	3	3	2	3	40
133	1	1	2	2	1	3	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	2	2	33
134	1	1	1	2	3	3	2	3	3	2	1	2	2	2	3	2	3	3	3	2	44
135	1	3	1	3	1	3	3	3	1	3	3	1	3	2	3	1	3	3	1	3	45
136	1	1	1	2	3	3	2	3	3	2	1	2	2	2	3	2	3	3	3	2	44
137	1	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	1	3	2	3	1	3	3	1	3	47
138	1	1	3	2	3	1	3	3	2	3	1	3	2	1	1	3	3	3	2	3	44
139	1	1	1	1	3	1	3	3	2	3	1	3	1	1	1	3	3	3	2	3	40
140	1	2	1	1	3	3	3	3	2	3	2	2	1	2	2	2	1	3	2	3	42
141	1	1	1	2	3	1	3	3	2	3	1	3	2	1	1	3	3	3	2	3	42
142	1	1	2	2	1	3	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	2	2	33
143	1	3	3	3	4	4	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	61
144	1	1	3	2	3	1	3	3	2	3	1	3	2	1	1	3	3	3	2	3	44
145	1	1	3	1	3	1	3	3	2	3	1	3	1	1	1	3	3	3	2	3	42
146	1	3	1	3	1	3	3	3	1	3	3	1	3	2	3	1	3	3	1	3	45
147	1	1	3	2	3	1	3	3	2	3	1	3	2	1	1	3	3	3	2	3	44
148	1	1	3	1	3	1	3	3	2	3	1	3	1	1	1	3	3	3	2	3	42
149	1	1	2	2	1	3	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	2	2	33
150	1	1	1	1	3	3	2	3	3	2	1	2	1	2	3	2	3	3	3	2	42
151	1	3	3	3	1	1	3	3	1	3	3	1	3	2	3	1	3	3	1	3	45
152	1	3	2	3	4	3	3	4	1	3	3	3	3	1	3	1	3	4	1	3	52

## BASE DE DATOS VARIABLE EVALUACION DE DESEMPEÑO

N	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	T
1	2	3	2	2	3	3	3	2	3	1	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	50
2	1	3	1	1	3	3	1	3	3	2	3	1	1	3	1	1	3	1	3	3	41
3	2	3	3	1	3	1	3	4	1	1	3	3	3	3	3	3	4	1	3	1	49
4	1	3	2	1	3	3	1	3	3	2	3	1	1	3	2	1	3	1	3	3	43
5	1	3	1	1	3	3	1	3	3	2	3	1	1	3	1	1	3	1	3	3	41
6	4	2	2	2	1	3	1	2	3	1	2	2	1	4	2	1	2	2	1	3	41
7	1	3	3	4	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	1	54
8	1	3	2	1	3	3	1	3	3	2	3	1	1	3	2	1	3	1	3	3	43
9	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	1	2	2	3	2	2	3	3	50
10	3	3	3	2	3	3	3	1	3	1	3	3	3	1	3	3	1	2	3	3	50
11	1	3	1	1	3	3	1	3	3	2	3	1	1	3	1	1	3	1	3	3	41
12	1	3	2	1	3	3	1	3	3	2	3	1	1	3	2	1	3	1	3	3	43
13	1	3	1	1	3	3	1	3	3	2	3	1	1	3	1	1	3	1	3	3	41
14	3	3	1	2	1	3	2	2	3	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	3	40
15	1	3	2	1	3	3	1	3	3	2	3	1	1	3	2	1	3	1	3	3	43
16	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
17	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	59
18	1	3	2	1	3	3	1	3	3	2	3	1	1	3	2	1	3	1	3	3	43
19	1	3	1	1	3	3	1	3	3	2	3	1	1	3	1	1	3	1	3	3	41
20	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
21	1	3	2	1	3	3	1	3	3	2	3	1	1	3	2	1	3	1	3	3	43
22	3	2	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	1	2	1	3	2	2	3	3	48
23	1	3	3	2	3	3	3	1	3	1	3	3	3	1	3	3	1	2	3	3	48
24	3	3	3	1	3	4	3	1	4	1	3	3	3	3	3	3	1	1	3	4	53
25	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	1	2	2	38
26	2	2	2	2	1	3	1	2	3	4	2	2	1	2	2	1	2	2	1	3	40
27	1	3	1	1	3	3	1	3	3	2	3	1	1	3	1	1	3	1	3	3	41
28	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
29	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	1	2	2	3	2	2	3	3	50
30	3	3	3	2	3	3	3	1	3	1	3	3	3	1	3	3	1	2	3	3	50
31	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	1	2	2	3	2	2	3	3	50
32	3	3	3	2	3	3	3	1	3	1	3	3	3	1	3	3	1	2	3	3	50
33	1	3	1	1	3	3	1	3	3	2	3	1	1	3	1	1	3	1	3	3	41
34	1	3	2	1	3	3	1	3	3	2	3	1	1	3	2	1	3	1	3	3	43
35	1	3	1	1	3	3	1	3	3	2	3	1	1	3	1	1	3	1	3	3	41
36	3	3	1	2	1	3	2	2	3	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	3	40
37	1	3	2	1	3	3	1	3	3	2	3	1	1	3	2	1	3	1	3	3	43
38	2	2	2	2	1	3	1	2	3	4	2	2	1	1	2	1	2	2	1	3	39
39	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	59
40	1	3	2	1	3	3	1	3	3	2	3	1	1	3	2	1	3	1	3	3	43
41	1	3	1	1	3	3	1	3	3	2	3	1	1	3	1	1	3	1	3	3	41
42	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
43	1	3	2	1	3	3	1	3	3	2	3	1	1	3	2	1	3	1	3	3	43
44	3	2	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	1	2	1	3	2	2	3	3	48
45	1	3	3	2	3	3	3	1	3	1	3	3	3	1	3	3	1	2	3	3	48
46	3	3	3	1	3	4	3	1	4	1	3	3	3	3	3	3	1	1	3	4	53
47	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	1	2	2	38
48	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
49	1	3	1	1	3	3	1	3	3	2	3	1	1	3	1	1	3	1	3	3	41
50	4	2	1	2	1	3	1	2	3	4	2	1	1	2	1	1	2	2	1	3	39
51	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	1	2	2	3	2	2	3	3	50
52	3	3	3	2	3	3	3	1	3	1	3	3	3	1	3	3	1	2	3	3	50



53	1	3	2	1	3	3	1	3	3	2	3	1	1	3	2	1	3	1	3	3	43
54	1	3	1	1	3	3	1	3	3	2	3	1	1	3	1	1	3	1	3	3	41
55	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
56	1	3	2	1	3	3	1	3	3	2	3	1	1	3	2	1	3	1	3	3	43
57	3	2	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	1	2	1	3	2	2	3	3	48
58	1	3	3	2	3	3	3	1	3	1	3	3	3	1	3	3	1	2	3	3	48
59	3	3	3	1	3	4	3	1	4	1	3	3	3	3	3	3	1	1	3	4	53
60	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	39
61	4	1	2	2	1	3	1	2	3	1	1	2	1	3	2	1	2	2	1	3	38
62	1	3	1	1	3	3	1	3	3	2	3	1	1	3	1	1	3	1	3	3	41
63	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
64	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	1	2	2	3	2	2	3	3	50
65	3	3	3	2	3	3	3	1	3	1	3	3	3	1	3	3	1	2	3	3	50
66	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	1	2	2	3	2	2	3	3	50
67	3	3	3	2	3	3	3	1	3	1	3	3	3	1	3	3	1	2	3	3	50
68	1	3	1	1	3	3	1	3	3	2	3	1	1	3	1	1	3	1	3	3	41
69	1	3	2	1	3	3	1	3	3	2	3	1	1	3	2	1	3	1	3	3	43
70	1	3	1	1	3	3	1	3	3	2	3	1	1	3	1	1	3	1	3	3	41
71	3	3	1	2	1	3	2	2	3	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	3	40
72	1	3	2	1	3	3	1	3	3	2	3	1	1	3	2	1	3	1	3	3	43
73	1	3	1	1	3	3	1	3	3	2	3	1	1	3	1	1	3	1	3	3	41
74	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
75	1	3	2	1	3	3	1	3	3	2	3	1	1	3	2	1	3	1	3	3	43
76	3	2	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	1	2	1	3	2	2	3	3	48
77	1	3	3	2	3	3	3	1	3	1	3	3	3	1	3	3	1	2	3	3	48
78	1	3	2	1	3	3	1	3	3	2	3	1	1	3	2	1	3	1	3	3	43
79	3	2	2	2	1	3	1	2	3	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	3	38
80	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	59
81	1	3	2	1	3	3	1	3	3	2	3	1	1	3	2	1	3	1	3	3	43
82	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	1	2	2	3	2	2	3	3	50
83	3	3	3	2	3	3	3	1	3	1	3	3	3	1	3	3	1	2	3	3	50
84	1	3	1	1	3	3	1	3	3	2	3	1	1	3	1	1	3	1	3	3	41
85	1	3	2	1	3	3	1	3	3	2	3	1	1	3	2	1	3	1	3	3	43
86	1	3	1	1	3	3	1	3	3	2	3	1	1	3	1	1	3	1	3	3	41
87	3	3	1	2	1	3	2	2	3	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	3	40
88	1	3	2	1	3	3	1	3	3	2	3	1	1	3	2	1	3	1	3	3	43
89	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
90	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	59
91	1	3	2	1	3	3	1	3	3	2	3	1	1	3	2	1	3	1	3	3	43
92	1	3	1	1	3	3	1	3	3	2	3	1	1	3	1	1	3	1	3	3	41
93	3	3	3	2	3	3	3	1	3	1	3	3	3	1	3	3	1	2	3	3	50
94	1	3	2	1	3	3	1	3	3	2	3	1	1	3	2	1	3	1	3	3	43
95	1	3	1	1	3	3	1	3	3	2	3	1	1	3	1	1	3	1	3	3	41
96	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
97	1	3	2	1	3	3	1	3	3	2	3	1	1	3	2	1	3	1	3	3	43
98	3	2	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	1	2	1	3	2	2	3	3	48
99	1	3	3	2	3	3	3	1	3	1	3	3	3	1	3	3	1	2	3	3	48
100	3	3	3	1	3	4	3	1	4	1	3	3	3	3	3	3	1	1	3	4	53
101	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	39
102	4	1	2	2	1	3	1	2	3	1	1	2	1	3	2	1	2	2	1	3	38
103	1	3	1	1	3	3	1	3	3	2	3	1	1	3	1	1	3	1	3	3	41
104	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
105	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	1	2	2	3	2	2	3	3	50
106	3	3	3	2	3	3	3	1	3	1	3	3	3	1	3	3	1	2	3	3	50
107	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	1	2	2	3	2	2	3	3	50
108	3	3	3	2	3	3	3	1	3	1	3	3	3	1	3	3	1	2	3	3	50

109	1	3	1	1	3	3	1	3	3	2	3	1	1	3	1	1	3	1	3	3	41
110	1	3	2	1	3	3	1	3	3	2	3	1	1	3	2	1	3	1	3	3	43
111	4	2	2	2	1	3	1	2	3	1	2	2	1	4	2	1	2	2	1	3	41
112	1	3	3	4	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	1	54
113	1	3	2	1	3	3	1	3	3	2	3	1	1	3	2	1	3	1	3	3	43
114	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	1	2	2	3	2	2	3	3	50
115	3	3	3	2	3	3	3	1	3	1	3	3	3	1	3	3	1	2	3	3	50
116	1	3	1	1	3	3	1	3	3	2	3	1	1	3	1	1	3	1	3	3	41
117	1	3	2	1	3	3	1	3	3	2	3	1	1	3	2	1	3	1	3	3	43
118	1	3	1	1	3	3	1	3	3	2	3	1	1	3	1	1	3	1	3	3	41
119	3	3	1	2	1	3	2	2	3	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	3	40
120	1	3	2	1	3	3	1	3	3	2	3	1	1	3	2	1	3	1	3	3	43
121	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
122	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	59
123	1	3	2	1	3	3	1	3	3	2	3	1	1	3	2	1	3	1	3	3	43
124	1	3	1	1	3	3	1	3	3	2	3	1	1	3	1	1	3	1	3	3	41
125	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
126	1	3	2	1	3	3	1	3	3	2	3	1	1	3	2	1	3	1	3	3	43
127	3	2	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	1	2	1	3	2	2	3	3	48
128	1	3	3	2	3	3	3	1	3	1	3	3	3	1	3	3	1	2	3	3	48
129	3	3	3	1	3	4	3	1	4	1	3	3	3	3	3	3	1	1	3	4	53
130	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	1	2	2	38
131	2	2	2	2	1	3	1	2	3	4	2	2	1	2	2	1	2	2	1	3	40
132	1	3	1	1	3	3	1	3	3	2	3	1	1	3	1	1	3	1	3	3	41
133	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
134	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	1	2	2	3	2	2	3	3	50
135	3	3	3	2	3	3	3	1	3	1	3	3	3	1	3	3	1	2	3	3	50
136	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	1	2	2	3	2	2	3	3	50
137	3	3	3	2	3	3	3	1	3	1	3	3	3	1	3	3	1	2	3	3	50
138	1	3	2	1	3	3	1	3	3	2	3	1	1	3	2	1	3	1	3	3	43
139	1	3	1	1	3	3	1	3	3	2	3	1	1	3	1	1	3	1	3	3	41
140	3	3	1	2	1	3	2	2	3	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	3	40
141	1	3	2	1	3	3	1	3	3	2	3	1	1	3	2	1	3	1	3	3	43
142	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
143	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	59
144	1	3	2	1	3	3	1	3	3	2	3	1	1	3	2	1	3	1	3	3	43
145	1	3	1	1	3	3	1	3	3	2	3	1	1	3	1	1	3	1	3	3	41
146	3	3	3	2	3	3	3	1	3	1	3	3	3	1	3	3	1	2	3	3	50
147	1	3	2	1	3	3	1	3	3	2	3	1	1	3	2	1	3	1	3	3	43
148	1	3	1	1	3	3	1	3	3	2	3	1	1	3	1	1	3	1	3	3	41
149	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
150	3	2	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	1	2	1	3	2	2	3	3	48
151	1	3	3	2	3	3	3	1	3	1	3	3	3	1	3	3	1	2	3	3	48
152	3	3	3	1	3	4	3	1	4	1	3	3	3	3	3	3	1	1	3	4	53

## FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Establecimiento de Salud.....

Fecha.....

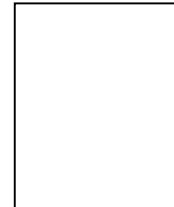
Yo.....identificado con DNI (carné de extranjería o pasaporte para extranjeros) N° .....he sido informado y estoy de acuerdo a participar en la siguiente investigación: **NIVEL DE PRODUCTIVIDAD Y EVALUACION DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE SALUD EN MICRORED JOSE CARLOS MARIATEGUI- SAN JUAN DE LURIGANCHO - 2017**

Se me ha informado que los datos obtenidos serán usados de forma anónima y solo para usos académicos.

He realizado las preguntas que consideré oportunas, todas las cuales han sido absueltas y con repuestas que considero suficientes y aceptables.

Por lo tanto, en forma consciente y voluntario/a doy mi consentimiento para poder desarrollar dos cuestionarios del tema de investigación ya mencionado.

.....  
Firma del personal de Salud  
Nª DNI



**Acta de Aprobación de originalidad de tesis**

Yo, **Flor de María Sánchez Aguirre**, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, asesora de la tesis titulada "**Nivel de productividad y evaluación de desempeño del personal de salud en Microred José Carlos Mariátegui - San Juan de Lurigancho, 2017**", de la estudiante **Bravo Huerta María del Carmen**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizo dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyo plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 07 de noviembre del 2017




Flor de María Sánchez Aguirre

**DNI: 09104533**

Feedback Studio - Google Chrome  
 Seguro | https://ertumlin.com/app/carla/sa?r=874-8528&u=1049816741&sr=1&lang=es

feedback studio Nivel de productividad y evaluación de desempeño del personal de salud en Microred José Carlos Mariátegui - San Juan



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**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:**  
Maestra en Gestión de Servicios de Salud

**AUTORA:**  
Br. María del Carmen Bravo Huerta

Resumen de coincidencias

**22 %**

1	Entregado a Universidad	16 %
2	repositorio uch.edu.pe	1 %
3	rt.usc.edu.com	1 %
4	www.huascar.edu.pe	1 %
5	cedin.org	<1 %
6	cybertrails.uamem.edu...	<1 %
7	repositorio.ujatech.edu...	<1 %

Página: 1 de 70    Número de palabras: 13284



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

BRAND HUERTA MARIA DEL CARMEN  
D.N.I. : 70023708  
Domicilio : AV. CENTRAL 42 014 Lt. 1 Urb. HANXOL CAJA SSL  
Teléfono : Fijo : 3921282 Móvil : 959162784  
E-mail : MARYCARMEN-1596@hotmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : .....  
Escuela : .....  
Carrera : .....  
Título : .....

Tesis de Posgrado

Maestría

Grado : Maestría en Gestión de Servicios de Salud  
Mención : .....

Doctorado

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

BRAND HUERTA MARIA DEL CARMEN

Título de la tesis:

NIVEL DE PRODUCTIVIDAD Y EVOLUCIÓN DE DESEMPEÑO  
DEL PERSONAL DE SALUD EN MEDICINA SEXO GÉNERO HUANCAJICO - SSL 2017

Año de publicación : 2018

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha : 19-10-18



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

BRAVO HUERTA MARÍA DEL CARMEN

INFORME TITULADO:

NIVEL DE PRODUCTIVIDAD Y EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

DEL PERSONAL DE SALUD EN MICRORED SISE CARLOS MARTÍNEZ - SSL - 2017

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN EN LOS SERVICIOS DE LA SALUD

SUSTENTADO EN FECHA: 06 DE DICIEMBRE 2017

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR UNANIMIDAD.



[Signature]  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN