



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Productividad y competencias profesionales en el personal del servicio  
de odontoestomatología de un hospital de Lima, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR:**

Astoray Ruiz, Rodrigo Alberto ([orcid.org/0000-0001-6632-3193](https://orcid.org/0000-0001-6632-3193))

**ASESORES:**

Dra. Alza Salvatierra, Silvia Del Pilar ([orcid.org/0000-0002-7075-6167](https://orcid.org/0000-0002-7075-6167))

Dr. Sulca Jordan, Juan Manuel ([orcid.org/0000-0002-4233-4928](https://orcid.org/0000-0002-4233-4928))

Dra. Romero Vela, Sonia Lidia ([orcid.org/0000-0002-9403-410X](https://orcid.org/0000-0002-9403-410X))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**LIMA - PERÚ**

**2023**

## **DEDICATORIA**

*A Dios por todo lo que me ha dado.*

*A mi familia, por su apoyo incondicional que me ha brindado, en especial a mis padres por su comprensión y respaldo al culminar la maestría.*

## **AGRADECIMIENTO**

*A mis maestros de la Escuela de posgrado por brindarnos la paciencia, orientación y apoyo para hacer realidad la presente investigación. A las personas que colaboraron con su participación por el cual hicieron posible el presente estudio.*

## Índice de contenidos

	<b>Página</b>
<b>Dedicatoria</b>	ii
<b>Agradecimiento</b>	iii
<b>Índice de contenidos</b>	iv
<b>Índice de tablas</b>	v
<b>Índice de figuras</b>	vi
<b>Resumen</b>	vii
<b>Abstract</b>	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	4
<b>III. METODOLOGÍA</b>	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra y muestreo	12
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos	14
3.6. Métodos de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	15
<b>IV. RESULTADOS</b>	17
<b>V. DISCUSIÓN</b>	26
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	32
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	33
<b>REFERENCIAS</b>	34
<b>ANEXOS</b>	42

## Índice de tablas

	<b>Página</b>
Tabla 1 Frecuencias de las competencias profesionales	17
Tabla 2 Distribución de frecuencias de las dimensiones de Competencias profesionales	18
Tabla 3 Frecuencias de la productividad	19
Tabla 4 Correlación entre Productividad y la Competencias profesionales	21
Tabla 5 Correlación entre dimensión técnica y productividad	22
Tabla 6 Correlación entre dimensión metodológica y productividad	23
Tabla 7 Correlación entre dimensión social y productividad	24
Tabla 8 Correlación entre dimensión participativa y productividad	25

## Índice de figuras

	<b>Página</b>
Figura 1 Esquema de diseño correlacional	11
Figura 2 Niveles alcanzados por las competencias profesionales	17
Figura 3 Niveles alcanzados por la productividad	19

## Resumen

Este estudio tuvo el objetivo de determinar la relación entre la productividad y las competencias profesionales en el personal del Servicio de Odontología de un Hospital de Lima, 2023. Para ello aplicó un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental, transversal y correlacional simple sobre una muestra de 67 profesionales del servicio de odontología de un hospital a los cuales aplicó un cuestionario para la evaluación de las competencias profesionales y recogió la información sobre las atenciones y tiempo de atención en el último mes para la determinación de su productividad. Entre los resultados destaca que 67,2% de los participantes estuvieron en un nivel óptimo en cuanto a sus competencias y el 64,2% tuvo un nivel medio de productividad. Al aplicar las pruebas estadísticas de correlación de Spearman se halló que hubo una correlación positiva fuerte entre las variables. La conclusión principal de la investigación fue existe una relación significativa entre la productividad y las competencias profesionales en el personal del Servicio de Odontología de un Hospital de Lima, 2023.

**Palabras clave:** Competencia profesional, productividad laboral, servicio odontológico hospitalario.

## **Abstract**

This study had the objective of determining the relationship between productivity and professional skills in the personnel of the Odontostomatology Service of a Hospital in Lima, 2023. For this, a quantitative approach was applied with a non-experimental, cross-sectional and simple correlational design on a sample of 67 professionals from the odontostomatology service of a hospital to whom he applied a questionnaire for the evaluation of professional skills and collected information on care and attention time in the last month to determine their productivity. Among the results, it stands out that 67.2% of the participants were at an optimal level in terms of their skills and 64.2% had an average level of productivity. When applying Sperman's statistical correlation tests, it was found that there was a strong positive correlation between the variables. The main conclusion of the investigation was that there is a significant relationship between productivity and professional skills in the staff of the Odontostomatology Service of a Hospital in Lima, 2023.

**Keywords:** Professional competence, work performance, dental service, hospital.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial se ha introducido en los ámbitos de educación superior la tendencia a utilizar un enfoque de competencias en sus programas, ya que este tipo de instituciones debe responder a la demanda de una sociedad por individuos capacitados y preparados en diferentes y específicos procesos laborales por los que se ha hecho necesario el desarrollo de competencias profesionales (O'Keeffe et al., 2022).

De igual manera a nivel latinoamericano diversos estudios se han realizado con la finalidad de comprender la aplicación del enfoque a través de competencias en la formación de profesionales, destacando entre ellos la investigación de Casanova et al. (2018) en la cual se concluye que han existido problemas en la ejecución de este enfoque principalmente por su limitada implementación, así como la poca formación de los docentes que impiden experiencias de aprendizaje óptimas.

Basado en ello se puede definir que una competencia profesional es la capacidad para seleccionar decisiones basado en conocimientos, actitudes y habilidades que se encuentran asociadas a una profesión, con lo cual se podrá resolver problemas complejos dentro de esa área (Bai, 2020). Es por ello que estas competencias pueden ejercer influencia sobre distintos campos o actividades de la labor desarrollada, siendo uno de los reflejos más importantes de esto, la productividad del individuo en su trabajo (Grayson, 2022).

La productividad laboral es, según el Instituto Peruano de Economía (2020), definida como el promedio de la producción de un empleado durante un tiempo determinado y puede ser medido a través del valor de los servicios o bienes producidos o por el volumen físico obtenido. De tal manera, que autores como Atella et al. (2019) lo consideran como un indicador fundamental para la evaluación de la eficiencia en la aplicación de los factores productivos de cualquier empresa u organización.

La productividad laboral llega a ser tan trascendente que la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2020) lo considera como una forma para medir la eficiencia de un país ya que a través de su economía utiliza la materia prima

produciendo servicios y bienes por el que se puede evaluar el crecimiento económico y niveles de vida en un país. Sus factores son: las condiciones laborales, el clima laboral, el tipo de liderazgo, el salario y las capacidades con las que cuenta un trabajador, es decir, las competencias profesionales con las que desarrolla su trabajo (Ryde et al., 2022)

Por lo tanto, esta investigación se planteó la siguiente formulación de **problema general**: ¿Cuál es la relación entre la productividad y las competencias profesionales en el personal del Servicio de Odontoestomatología de un Hospital de Lima, 2023? Los **problemas específicos** fueron: ¿Cuál es la relación entre la productividad y la dimensión técnica, dimensión metodológica, dimensión social y dimensión participativa en el personal del Servicio de Odontoestomatología de un Hospital de Lima, 2023?

La **justificación** de esta investigación se describió a través de tres enfoques: **a nivel teórico**, ya que se dispuso con información y sustento teórico para plantear el fundamento científico de esta investigación, además se logró conocer aspectos administrativos y organizativos de la institución de salud en la que se desarrollará. **A nivel práctico** en este estudio se pudo evidenciar con la relación entre la percepción de la productividad laboral y las competencias profesionales del personal de un servicio de odontoestomatología de un centro hospitalario y con ello la alta dirección llega a establecer estrategias y mejoras de la gestión que repercutirá en elevar la calidad de atención brindada. **A nivel metodológico** se planificó y ejecutó un proceso de recolección de datos usando procesos de instrumentos válidos y confiables lo que permitió su uso y revisión en futuras investigaciones.

El **objetivo general** fue: Determinar la relación entre la productividad y las competencias profesionales en el personal del Servicio de Odontoestomatología de un Hospital de Lima, 2023. Por lo que los **objetivos específicos** fueron: Identificar la relación entre la productividad y la dimensión técnica, dimensión metodológica, dimensión social y la dimensión participativa en el personal del Servicio de Odontoestomatología de un Hospital de Lima, 2023.

La **hipótesis general** afirmó que: Existe una relación significativa entre la productividad y las competencias profesionales en el personal del Servicio de

Odontoestomatología de un Hospital de Lima, 2023. Las **hipótesis específicas** fueron: Existe una relación significativa entre la productividad y la dimensión de técnica, dimensión metodológica, dimensión de social y la dimensión de participativa en el personal del Servicio de Odontoestomatología de un Hospital de Lima, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, Bueno & Celeste. (2022) en su trabajo de investigación tuvo el propósito de realizar la evaluación entre las competencias de formación profesional y la producción en la atención ambulatoria. Para ello se recolectó la información de 19 947 centros de atención primaria en odontología en Brasil mediante un cuestionario, a través de un estudio de tipo observacional y con un diseño de correlacional. En sus resultados se pudo observar que aquellos odontólogos con una competencia laboral basada en educación permanente tuvieron una mayor producción y eficiencia en sus actividades laborales. Concluyeron que a través de una mejor capacitación durante su etapa de formación los odontólogos podrán mejorar sus atenciones brindadas.

De forma semejante, López (2019) desarrolló una investigación que tuvo el propósito de identificar las principales competencias profesionales para el desarrollo de estomatología integral, para lo cual diseñó un estudio transversal y descriptivo de dos etapas, la primera a través de entrevistas con dominio en el tema y la segunda con la valoración de 113 odontólogos de 5 universidades en Cuba. En sus resultados se observó que las competencias que destacaron fueron: aplicación de método clínico, identificación de medios diagnósticos y actividades de promoción oral. Concluyó que las competencias señaladas se deben considerar válidas y necesarias en el egresado de la carrera de estomatología integral.

En la literatura científica también destaca el estudio de Marklund et al. (2020) que tuvieron el objetivo de evaluar la productividad laboral de odontólogos a través de la calidad y cantidad de atenciones realizadas y su relación con las competencias laborales en el desarrollo de su capacidad laboral. Para ello plantearon un estudio de tipo correlacional y recolectaron información a través de una muestra de 187 odontólogos de práctica privada a los cuales se les aplicó un instrumento basado en un cuestionario elaborado por los investigadores. Entre sus resultados encontraron que la productividad fue influenciada significativamente por una competencia laboral afectada negativamente por la presencia de dolores musculoesqueléticos constantes, así como por la falta sueño. Concluyeron que es necesario una evaluación constante y mejora en las posiciones de trabajo de los odontólogos con lo cual se mejore su productividad.

Fanelli et al. (2018) elaboraron un estudio con el propósito de evaluar las competencias profesionales desde el ámbito clínico y organizacional relacionado con desempeño en la actividad laboral del cuerpo médico de un hospital en Italia. Para ello, diseñaron un estudio de tipo observacional y correlacional en la que tomaron una muestra de 50 jefes de áreas. Se utilizó un cuestionario para examinar sus competencias profesionales y su impacto en la productividad en su trabajo tomando una escala temporal y de desempeño clínico. Entre sus principales resultados destaca que la planificación operativa es considerada como la más importante entre las competencias profesionales detectadas además de producir un impacto positivo sobre las labores asistenciales del personal evaluado. Concluyeron que, si hubo una relación directa entre las competencias profesionales y la productividad, en especial con el desempeño clínico en el personal de salud.

De forma semejante, Hudson & Levobitz (2018) en su trabajo de investigación tuvieron el propósito de evaluar la productividad del personal médico, específicamente del área de anestesiología y determinar los factores que influyen sobre ello. A través de un estudio observacional seleccionaron a todos los anestesiólogos de un hospital universitario en Pittsburgh, Estados Unidos, y utilizaron un instrumento de medición en la que tomaron como referencia la generación de ingresos económicos productos de las intervenciones medica como indicador de la productividad. Se encontró que la organización interna fue el factor con mayor influencia sobre la productibilidad seguido de las capacidades profesionales y el mantenimiento de las instalaciones. Concluyeron que el centro hospitalario debía reforzar los aspectos internos de su administración y organización, realizando una planificación a mediano plazo que evidencie una mejora en la productividad.

Skela et al. (2017) desarrollaron un estudio con el propósito de evaluar las competencias y valores profesionales de las enfermeras como factores relacionados para su eficiencia y productividad laboral basada en evidencia. Para ello diseñaron una investigación transversal y no experimental con la aplicación de un cuestionario con escala de valores profesionales y competencias de enfermería a una muestra de 780 participantes de 20 hospitales en Eslovenia. Encontraron que los valores y competencias no influyeron de forma significativa sobre la eficiencia y

productividad diaria sin embargo si se consideró a la proactividad y profesionalidad como los más importantes valores sobre la eficacia laboral. Concluyeron que los aspectos internos en la formación profesional deben seguir reforzándose ya que repercutirá en la calidad del servicio brindado.

A nivel nacional, Caycho (2021) hizo un trabajo con el fin de estudiar la relación entre las competencias profesionales con las competencias laborales, siendo el primero grupo establecido de forma institucional por el Colegio Odontológico del Perú y el segundo, por las necesidades establecidas en el primer nivel de atención del MINSA. Para ello desarrolló un estudio de tipo transversal y correlacional con una participación 65 odontólogos pertenecientes a las Direcciones de Redes Integradas de Salud de Lima a los cuales se les aplicó un cuestionario elaborado por el investigador. En sus resultados se observó que no hubo relación significativa entre las variables, concluyendo en muchos casos existe coincidencia de las competencias por lo que serán útiles para la promoción en salud oral.

Entre otros trabajos de investigación que también han evaluado la productividad laboral se tiene a Cornejo (2019) el cual tuvo el objetivo de evaluar la productividad laboral y la influencia ejercida hacia él por el compromiso laboral. Para ello estableció una investigación básica con diseño transversal sobre una muestra de 203 trabajadores de la municipalidad de Tacna. Entre sus resultados encontró que hubo una influencia del 31.6% del compromiso laboral sobre la productividad. Concluyendo que la generación de productividad se encuentra en función de un nivel afectivo y normativo de su compromiso.

También destaca el trabajo elaborado por Cubas & Torres (2019) que tuvieron la finalidad de elevar la productividad laboral a través de un plan motivacional en los trabajadores de la municipalidad de Bambamarca. Estableció un diseño observacional sobre una muestra de 35 colaboradores de esta institución a los cuales se les aplicó los cuestionarios de Motivación Laboral y Productividad. Sus resultados evidenciaron una baja motivación del personal solo con un 50% de colaboradores motivados y una limitada productividad con el 72% del personal con esta percepción. Debido a ello concluye la necesidad de elaboración de un plan motivacional que permita elevar la productividad del personal en esta área.

Serpa (2019) realizó un estudio con el fin de conocer la posible relación de la productividad y el desempeño laboral de usuarios internos en una empresa privada en Lima. En su metodología consideró un diseño transversal y correlacional sobre una muestra de 50 colaboradores a través de la aplicación de técnicas de encuestas y observación. Se encontró que el 76% tuvieron una productividad baja y solo el 24% un nivel alto. Concluyeron que existió una relación significativa entre las variables con una correlación positiva muy alta.

Desde el aspecto epistemológico esta investigación se ha desarrollado desde el enfoque del paradigma positivista por lo que se ha buscado explicar los hechos o fenómenos observados presentando criterios ontológicos sobre la percepción de la realidad cuya finalidad ha sido estudiar la relación de las variables competencias profesionales y productividad en el personal de salud de un servicio odontológico. Para ello se ha utilizado el método científico como herramienta indispensable en la generación de conocimiento, así también, se enmarcó a través de un enfoque cuantitativo que permite la valoración objetiva de las variables de estudio a través de un procedimiento hipotético deductivo que ha buscado la comprobación de las hipótesis planteadas según el sustento de las bases científicas y con el sustento de pruebas estadísticas inferenciales.

Se debe tomar en cuenta que los aspectos de las competencias profesionales pueden variar dependiendo su origen conceptual:

El modelo teórico sobre competencias profesionales más difundido es el utilizado por diversos autores como Arévalo & Juanes (2022); Burgess et al. (2020); Gutiérrez & Agüero (2015); Gómez (2015) y Galdeano & Valiente (2010) los cuales definen a las competencias profesionales como un conjunto de actitudes, habilidades y conocimientos integradas de tal manera que permiten un empleo o actividad profesional específica. Dentro de este enfoque establecen la existencia de competencias transversales es decir las necesarias para cualquier tipo de actividad y las específicas según la naturaleza de cada profesión u oficio.

En el enfoque dado por el desarrollo científico en Inglaterra, la definición de competencia se ha encontrado ligada al proceso de evaluación por lo que se le da un enfoque en el que prima el rendimiento tomando en cuenta las normas definidas para su revisión. Frente a ello se hace necesario la participación de los entes

académicos superiores para la formación y desarrollo de estas competencias, así como, para su evaluación y seguimiento constante (McFarland et al., 2020). En el caso de Alemania, las competencias se encuentran asociadas a las características de las profesiones globales haciendo mayor énfasis sobre el proceso formativo del personal.

A nivel nacional, autores como Gutiérrez & Agüero (2015) han identificado las competencias profesionales en tres categorías: La primera, competencias cognitivas, en la que se encuentran las capacidades que permiten la resolución de problemas no rutinario; el segundo grupo conformado por las competencias interpersonales, es decir, las habilidades para la interrelación con otras personas; y, el tercer grupo, denominado competencias intrapersonales, considerado todos las capacidades y talentos que permitan una mejor eficacia en situaciones de autodesarrollo, autogestión, adaptabilidad, etc.

El Ministerio de Salud (MINSA) ha establecido que las competencias profesionales del personal de salud se pueden identificar a través de los enfoques conductual, constructivista y funcional, siendo el primero el que permite establecer estándares mínimos para las conductas, atributos y características internas del personal de salud que les permita desempeñarse en distintas situaciones y perdurar en el tiempo. En el caso del enfoque constructivista se señala la movilización de recursos para el logro de resultados y el enfoque funcional se basa en resultados mínimos esperados dependiendo del puesto en el que se encuentra bajo el cumplimiento de estándares de calidad, productividad y seguridad.

Desde un enfoque laboral, pueden identificarse dos tipos de competencias, aquellas que se encuentran asociadas a un puesto de trabajo concreto las cuales se denominan competencias técnicas o específicas; y, las llamadas competencias transversales que son todas aquellas que se pueden desarrollar en cualquier tipo de entorno laboral, como son, el trabajo en equipo, pensamiento crítico, autonomía, etc (Costa et al., 2020). En el caso de las competencias técnicas estas se consideran esenciales para el desarrollo de una actividad laboral específica, por lo que son diferentes en cada profesión y son adquiridas a través de una formación en particular ya que requerirá el dominio de herramientas y técnicas propios de cada profesión (Galarza et al., 2019).

En el caso de las competencias transversales estas sirven para la ejecución de diferentes labores y se adquieren en distintos contextos, no necesariamente en un ámbito laboral (Benjamin et al., 2018). Estas competencias son esenciales dentro de un perfil profesional ya que logran una diferenciación significativa con personas de la misma profesión. Por lo que se considera que para una eficiente labor se deberán aplicar los dos tipos de competencias a través de los cuales se obtendrán los resultados esperados (Iqbal et al., 2023)

Con respecto a la productividad se pueden encontrar diversos conceptos en la literatura científica. La Real Academia de la Lengua Española (2017) la conceptúa como la “capacidad de producción por unidad de trabajo”, Koontz & Wihrich (2014) plantean que la productividad se debe entender como una asociación entre insumos y productos durante un periodo de tiempo determinado con atención especial a la calidad. Basado en ello la productividad se puede entender también como la cantidad de servicios o bienes producidos en relación a la cantidad de recursos invertidos para ello. Para autores como Baraei y Mrizaei (2018) consideran a la productividad como un fenómeno en evolución dentro de las empresas, en especial en las últimas décadas, por lo que actualmente es un factor fundamental en los países como un indicador de su tasa de crecimiento económico y en relación con los estilos de vida más altos en una sociedad.

Investigadores como Manipis et al. (2021) y Ali et al. (2022), han definido a la productividad como la forma de usar los elementos de la producción para la elaboración de bienes y servicios que deben ser ofertados al mercado y tiene por finalidad optimizar el gasto de los recursos de toda índole, de tal manera, que la empresa u organización pretende llegar a la satisfacción completa de sus clientes o consumidores bajo altos estándares de calidad.

La productividad también puede ser entendida según el aspecto de referencia en el que se le evalúe, de esta manera se tiene a la eficacia, considerada como el nivel o grado en el que una empresa u organización cumple con satisfacer las necesidades de sus consumidores o clientes (Gupta et al., 2018). De igual forma, se tiene en cuenta a la eficiencia en la que también existe un cumplimiento de los fines de la organización, pero con un costo o inversión de recursos menor.

Es por ello que a la productividad se le considera como parte del análisis de comportamiento organizacional más elevado en una empresa (Luft et al., 2020)

La medición o evaluación de la productividad también se puede realizar a través de la aplicación de diversos indicadores, siendo la razón entre el número de productos o servicios elaborados sobre la cantidad de recursos usados, la medida que con mayor frecuencia se utiliza (Androutsou et al., 2022). Cabe destacar que el concepto de recursos es amplio llegando a considerar no solo los insumos materiales que permiten la elaboración del servicio o producto sino también a elementos intangibles como el tiempo (Brouwer et al., 2022). Tomando ese recurso, investigadores como Rolander et al. (2013) plantea una metodología de medición de la productividad en personal de salud considerando el número de atenciones en un periodo de tiempo fijado.

De esta forma la medición en ocasiones puede ser muy directa como las horas de mano de obra por la cantidad de insumos para realizar un producto específico, sin embargo, la evaluación puede tener ciertas dificultades como los elementos externos al proceso que causan una alteración de la productividad por lo que no se le puede responsabilizar a los elementos del proceso. También en ocasiones a pesar de ser producidos en una misma empresa, los productos elaborados no tienen los mismos insumos por lo que es necesario diferentes indicadores para la medición global (Aragón et al., 2019).

Conseguir una alta productividad trae diversos beneficios en diferentes aspectos de una empresa u organización, como en el área de evaluación y control ya que se va a conocer a detalle los recursos utilizados, en la planificación estratégica a través del planteamiento de estrategias y objetivos que buscan mejorar la productividad, en los pronósticos de la empresa, porque mejora la adaptación a los cambios del entorno de la empresa y en el área de mercado ya que se crearan productos de mejor calidad y precios competitivos.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación

Este trabajo fue una investigación de tipo básica, autores como Hernández et al. (2018) la define como aquel estudio en la que se comprueba la hipótesis de investigación a través de técnicas y mediciones estadísticas. De igual forma, enfoque de tipo cuantitativo, autores como Kiani et al. (2022) lo describen un estudio cuya evaluación se realiza a través de una recolección de datos basada en mediciones numéricas.

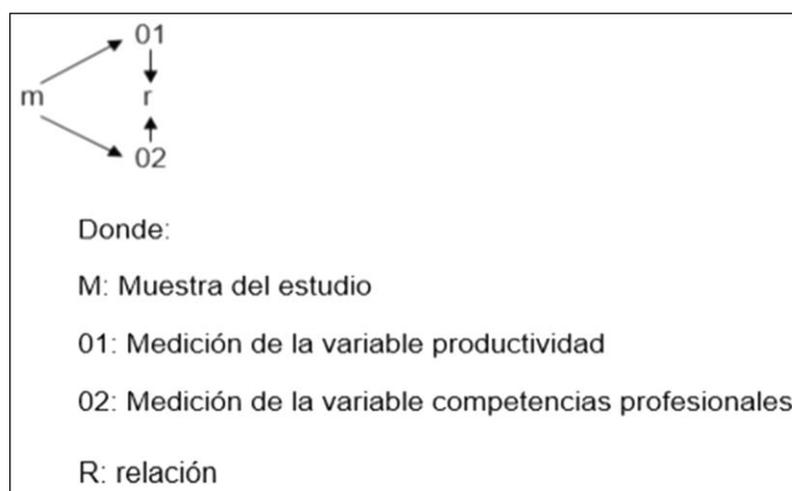
##### 3.1.2. Diseño de investigación

En este estudio se utilizó un diseño no experimental, transversal y correlacional simple. Para Gisbert et al. (2021) una investigación de tipo correlacional simple es aquella que tiene por objetivo conocer la relación entre dos variables dentro de su medio sin intervención, de igual forma, define como investigación no experimental a aquella en la que no se realiza una manipulación de variables sino se les evalúan en un contexto natural. Finalmente, Hernández- Sampieri y Mendoza (2018) conceptúa al estudio de tipo transversal en aquella cuyas mediciones son realizadas en un solo momento.

El esquema que se siguió es el siguiente:

#### Figura 2

*Esquema de diseño correlacional*



## **3.2. Variables y operacionalización**

### **Variable 1: Productividad**

#### **Definición conceptual.**

Según Rodríguez et al. (2022), la productividad se define como un indicador de desempeño de unidades económicas, la cual se encuentra relacionado con todas las partes del proceso de producción de servicios o bienes de una empresa.

#### **Definición operacional.**

En esta investigación se ha conceptualizado la productividad como las atenciones realizadas por cada profesional del servicio de odontoestomatología expresado a través de las dimensiones de atenciones realizadas y tiempo determinado con una escala de nominal. Será medida a través de un instrumento de medición con el cual se recogerá esta información (Rolander et al., 2013).

### **Variable 2: Competencias profesionales**

#### **Definición conceptual.**

Según Del Pozo (2017) la competencia profesional es una característica subyacente a la profesión el cual le brinda la capacidad de una actuación exitosa en el puesto o actividad laboral que desempeña ya que le permite la toma de decisiones con el propósito de resolver problemas complejos.

#### **Definición operacional.**

En este estudio se definió las competencias profesionales como la percepción del personal de salud del servicio de odontoestomatología sobre sus capacidades laborales a través de las dimensiones planteadas por Saavedra et al., (2019): técnica, metodológica, social y participativa con la aplicación de un instrumento de recolección de datos en el que se define una escala ordinal.

## **3.3. Población, muestra y muestreo**

### **3.3.1. Población**

Rodríguez (2020) la define como un conjunto de elementos o individuos de los cuales se desea conocer una característica o aspecto y se investiga. En este

estudio la población estará conformada por el personal del servicio de odontoestomatología de un hospital de Lima el cual asciende a 67 profesionales de la salud.

En este estudio no fue necesario incluir la sección de muestra debido a que se recolectó información con la totalidad de la población.

### **3.3.2. Unidad de análisis**

Según Berndt (2020) se le debe entender como un elemento, objeto o individuo delimitado por el investigador que estudia por lo que aplica las técnicas de medición necesarias para obtener la información buscada.

En este estudio estuvo conformado por el profesional de la salud que labora en el servicio de odontoestomatología de un hospital en Lima.

### **3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnica**

La técnica para la recolección de datos es definida por Tafur & Portilla (2022) como el conjunto de estrategias que permiten recolectar la información requerida en un proceso de investigación. A su vez define la encuesta como un método de investigación que permite recopilar la información con la aplicación de preguntas específicas. En este estudio fue utilizada la encuesta, la cual se aplicó a todos los participantes que conforman la muestra con la finalidad de recoger la información de las variables.

#### **Instrumentos.**

El instrumento de medición en un trabajo de investigación es definido por Argimon & Jiménez (2019) como la herramienta que facilita al investigador el recojo de la información referentes de la o las variables. En este trabajo el instrumento constó de dos secciones. La primera sección fue una adaptación del “Cuestionario de competencias profesionales” elaborado por Saavedra et al. (2019) y tuvo la finalidad de recoger la información sobre la variable competencias profesionales con las 18 preguntas con opciones cuyas alternativas se basan en la escala de Likert con: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre. Con ello se pudo realizar la

valoración de las dimensiones: técnica, metodológica, social y participativa. La segunda sección del instrumento estuvo conformada por una ficha de valoración de la productividad basada en los procedimientos establecidos en el estudio de Rolander et al. (2013) a través de dos ítems: Número de atenciones en el último mes y el número de días laborados en el último mes. A través de estos ítems se realizó la valoración de las dimensiones: atenciones realizadas y tiempo determinado (Ver Anexo 3).

### **Validación**

Es definida como la capacidad en que un instrumento mide lo que realmente debe medir (Huaire et al., 2022). En este caso se realizó a través de un juicio de expertos conformado por un panel de profesionales con dominio del tema y que además tienen una preparación profesional expresado en un grado de magister o doctor, por lo que aplicaron los criterios de pertinencia, relevancia y claridad en la evaluación de cada uno de los ítems. (Ver Anexo 4).

### **Confiabilidad**

La confiabilidad es conceptuada como el grado de producción de resultados iguales a través de la aplicación de forma repetida (Huaire et al., 2022). El proceso de confiabilidad se realizó con la aplicación de una prueba piloto en 18 profesionales pertenecientes a un centro de salud en la cobertura del hospital. Estos participantes no fueron considerados posteriormente como parte de la muestra. Se les aplicó la prueba estadística alfa de Cronbach determinando un coeficiente de fiabilidad de 0,702. (Ver Anexo 5).

## **3.5. Procedimientos**

Para la ejecución del estudio se realizó:

Se inició con los requisitos para la obtención del permiso por la autoridad competente del servicio odontoestomatológico del hospital. Una vez obtenida la autorización se presentó y explicó a cada uno de los integrantes del personal del servicio sobre las características y finalidad de la investigación consultándoles acerca de su deseo de participación el cual debió estar representado con la firma del consentimiento informado. Seguidamente se dio al participante el cuestionario de evaluación de competencias profesionales para su llenado el cual le tomó entre

20 a 30 minutos. Para la variable productividad se consultó los registros de atenciones del último mes, así como el rol de horarios del mismo mes.

En caso hubiera alguna consulta o duda en el llenado del cuestionario fue resuelta de forma inmediata por el investigador.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Los procedimientos seguidos para realizar los análisis necesarios con la información recolectada de una investigación se entienden como el conjunto de procedimiento para organizar y procesar la información con la finalidad de llegar a conclusiones dentro del esquema estudiado (Shih & Aisner, 2021). La información que fue recolectada se ordenó en una matriz a través del programa informático Microsoft Excel 2017, con ello se pudo realizar los procedimientos de estadística descriptiva con la finalidad de presentar los datos de forma organizada con el uso de tablas de frecuencia, contingencia además de gráficos estadísticos.

Para la aplicación de un análisis estadístico inferencial, los datos fueron exportados al programa informático SPSS versión 23. Primero se determinó si los datos tienen distribución normal mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov, determinando que los datos no se ajustan a la normalidad de modo que se aplicó la prueba Sperman no paramétrica con el objetivo de determinar la relación entre las variables.

### **3.7. Aspectos éticos**

Los aspectos éticos en este estudio se garantizaron a través de la aplicación de los principios de autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia en la planificación, ejecución y análisis de la investigación. Según Gómez-Lobo (2017) estos principios deben entenderse como la capacidad del individuo participante para decidir sobre sus fines personales, la obligación moral de actuar en beneficio de los demás, no adoptar de forma intencional una conducta que produzca daño y la equidad para los beneficios y cargas, respectivamente. De igual manera, en todos los participantes fue de uso obligatorio el consentimiento informado en el cual se les explicó detalladamente el objeto del estudio, los beneficios o riesgos que conlleve,

también, se les explicó a los participantes sobre su derecho a desistir su participación en cualquier momento que lo decida de forma libre sin ningún perjuicio personal o laboral. Todos los datos recolectados fueron manejados únicamente por el investigador y utilizados con fines científicos y académicos.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Resultados descriptivos

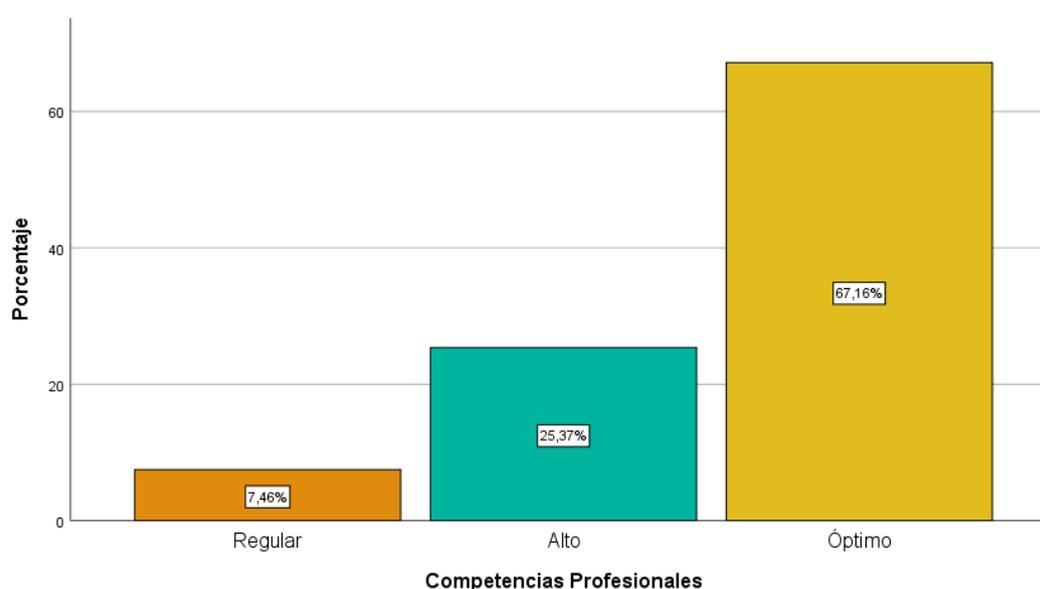
**Tabla 1**

*Frecuencias de las competencias profesionales*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Regular	5	7,5
Alto	17	25,4
Óptimo	45	67,2
Total	67	100

**Figura 2**

*Niveles alcanzados por las competencias profesionales*



En la tabla 1 y figura 2 se observan los niveles obtenidos de la variable competencias profesionales del personal del servicio de odontología de un centro hospitalario se destaca que más de la mitad (67,2%) tuvieron un nivel óptimo, por lo que se considera que los profesionales participantes poseen capacidades adecuadas para el desarrollo de sus actividades laborales. Solo el 7,5% estuvo en un nivel regular, destacando que no hubo ningún participante en un nivel bajo.

**Tabla 2.***Distribución de frecuencias de las dimensiones de Competencias profesionales*

	<b>Niveles</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>Porcentaje</b>
Dimensión 1. Técnica	Bajo	0	0,00%
	Regular	7	10,40%
	Alto	13	19,40%
	Óptimo	47	70,20%
Dimensión 2. Metodológica	Bajo	0	0,00%
	Regular	6	9,00%
	Alto	24	35,80%
	Óptimo	37	55,20%
Dimensión 3. Social	Bajo	0	0,00%
	Regular	6	9,00%
	Alto	33	49,20%
	Óptimo	28	41,80%
Dimensión 4. Participativa	Bajo	0	0,00%
	Regular	5	7,40%
	Alto	30	44,80%
	Óptimo	32	47,80%

En la tabla 2 se encuentran los niveles para cada una de las dimensiones de competencias profesionales, de tal manera, que se observa que en la mayoría de las dimensiones más de la mitad de los encuestados estuvieron en un rango óptimo.

La dimensión 1 técnica tiene el 70,20% de los profesionales en un nivel óptimo ya que entre las características que tienen destaca la innovación y anticipación para la resolución de problemas, de igual manera, cuentan con liderazgo además de capacidades éticas y sociales que le permiten un manejo emocional de situaciones e integración con sus compañeros de labor.

Para la dimensión 2 metodológica, el nivel óptimo tiene un 55,2% es decir, más de la mitad del personal del servicio odontológico utiliza estrategias adecuadas para su trabajo además que logra aplicar la teoría y la practica en su labor.

Con respecto a la dimensión 3 social se observó que el 49,2% tiene un nivel alto ya que entre sus características resalta las habilidades comunicativas que le permiten un exitoso trabajo en equipo, además de la capacidad de motivar a sus compañeros en sus labores

En cuanto a la dimensión 4 participativa el nivel más alto fue el óptimo con 47,8% ya que se ha observado el personal cumple con las responsabilidades de su labor, además de ser consciente de los conflictos que pueden originarse y se asumen con responsabilidad para alcanzar una pronta solución.

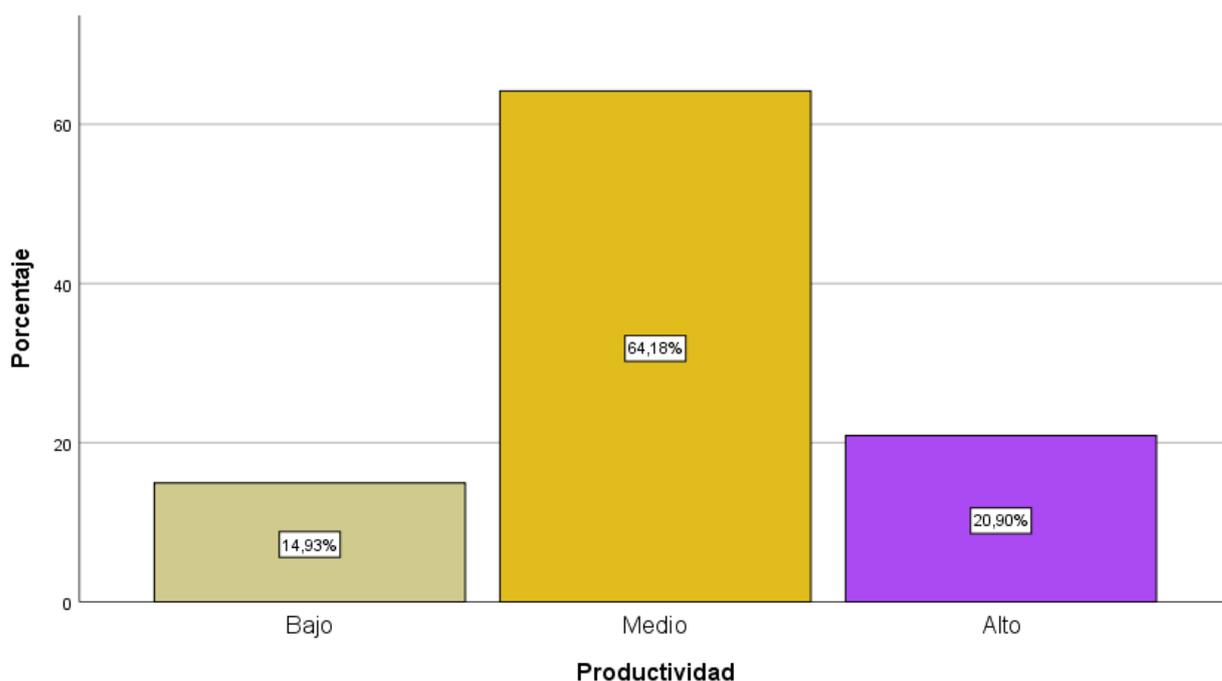
### **Tabla 3**

*Frecuencias de la productividad*

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	10	14,9
Medio	43	64,2
Alto	14	20,9
Total	67	100

**Figura 3**

*Niveles alcanzados por la productividad*



En la tabla 3 y figura 3 se observan los niveles obtenidos en la variable productividad destacando que el 64,2% de los participantes se encuentra en un nivel medio, es decir, 3 de cada 4 odontólogos del servicio tienen entre tres y cuatro atenciones al día según los registros producidos en el último mes. En cambio, el 20% de ellos mostro un nivel de productividad alto.

## 4.2 Resultados inferenciales

Para la elección de las pruebas estadísticas a utilizar se utilizó la prueba de distribución normal Kolmogorov-Smirnov debido a que la muestra fue mayor a 30. En los resultados se encontró que los coeficientes encontrados fueron menores a 0,05 por lo que correspondió el uso de Rho de Spearman como prueba no paramétrica

### Contrastación de la hipótesis general

Hi: Existe una relación significativa entre la productividad y las competencias profesionales en el personal del Servicio de Odontología de un Hospital de Lima, 2023.

Ho: No existe una relación significativa entre la productividad y las competencias profesionales en el personal del Servicio de Odontología de un Hospital de Lima, 2023.

### Tabla 4

*Correlación entre Productividad y la Competencias profesionales*

		V2. Competencias profesionales
	V1. Productividad	Coeficiente de correlación
		0,78
Rho de Spearman		Sig. (bilateral)
		0,043
		N
		67

Los resultados muestran que existe una correlación positiva alta y significativa entre las variables competencias profesionales y productividad. Esto se fundamenta en que los cálculos indican un valor de significancia bilateral de 0,043 y una rho de 0,78, de esta manera se apoya a la hipótesis planteada. Por ello es posible afirmar que a mayor competencia profesional más productividad.

## Contrastación de hipótesis específica 1

Hi: Existe una relación significativa entre la dimensión técnica y la productividad en el personal del Servicio de Odontoestomatología de un Hospital de Lima, 2023.

Ho: No existe una relación significativa entre la dimensión técnica y la productividad en el personal del Servicio de Odontoestomatología de un Hospital de Lima, 2023.

**Tabla 5**

*Correlación entre dimensión técnica y productividad*

			V2. Productividad
	D1.	Dimensión	Coeficiente de correlación
Rho de Serman	técnica		Sig. (bilateral)
			N

Los resultados muestran que existe una correlación positiva alta y significativa entre la dimensión técnica y productividad. Esto se fundamenta en que los cálculos indican un valor de significancia bilateral de 0,05 y una rho de 0,75, de esta manera se apoya a la hipótesis planteada. Por ello es posible afirmar que una mejor técnica mayor productividad.

## Contrastación de hipótesis específica 2

Hi: Existe una relación significativa entre la dimensión metodológica y la productividad en el personal del Servicio de Odontoestomatología de un Hospital de Lima, 2023

Ho: No existe una relación significativa entre la dimensión metodológica y la productividad en el personal del Servicio de Odontoestomatología de un Hospital de Lima, 2023

**Tabla 6**

*Correlación entre dimensión metodológica y productividad*

			V2. Productividad
	D2.	Dimensión	Coeficiente de correlación
Rho de Sperman	metodológica		0,34
			Sig. (bilateral)
			0,032
			N
			67

Los resultados muestran que existe una correlación positiva baja y significativa entre la dimensión metodológica y la productividad. Esto se fundamenta en que los cálculos indicaron un valor de significancia bilateral de 0,032 y un rho de 0,34, de esta manera se acepta la hipótesis planteada. Por ello es posible afirmar que una mejor dimensión metodológica mayor productividad

### Contrastación de hipótesis específica 3

Hi: Existe una relación significativa entre la dimensión social y la productividad en el personal del Servicio de Odontoestomatología de un Hospital de Lima, 2023

Ho: No existe una relación significativa entre la dimensión social y la productividad en el personal del Servicio de Odontoestomatología de un Hospital de Lima, 2023

**Tabla 7**

*Correlación entre dimensión social y productividad*

		V2. Productividad
	D3. Dimensión social	Coeficiente de correlación
		0,17
Rho de Serman		Sig. (bilateral)
		0,055
		N
		183

Los resultados muestran que existe una correlación positiva muy baja y no significativa entre la dimensión social y la productividad. Esto se fundamenta en que los cálculos indicaron un valor de significancia bilateral de 0,055 y un rho de 0,17, de esta manera se rechaza la hipótesis planteada. Por ello no es posible afirmar que una mejor dimensión social tiene una mayor productividad

#### Contrastación de hipótesis específica 4

Hi: Existe una relación significativa entre la dimensión de participativa y la productividad en el personal del Servicio de Odontología de un Hospital de Lima, 2023

Ho: No existe una relación significativa entre la dimensión de participativa y la productividad en el personal del Servicio de Odontología de un Hospital de Lima, 2023

**Tabla 8**

*Correlación entre dimensión participativa y productividad*

			V2. Productividad
	D3. Dimensión participativa	Coeficiente de correlación	0,742
Rho de Spearman		Sig. (bilateral)	0,000
		N	67

Los resultados de esta investigación muestran que existe una correlación positiva alta y significativa entre la dimensión participativa y la productividad. Esto se fundamenta en que los cálculos indicaron un valor de significancia bilateral de 0,000 y una rho de 0,742 de esta manera se acepta la hipótesis. Por ello es posible afirmar que una mejor dimensión participativa tiene una mayor productividad

## V. DISCUSIÓN

Este trabajo de investigación tuvo la finalidad de evaluar la relación entre las competencias profesionales y la productividad en el personal de un servicio odontológico hospitalario. Cualquier organización que brinde servicios de salud como un hospital tiene el propósito de satisfacer la demanda de la población en cuanto a la protección, recuperación o rehabilitación de su salud. Investigadores como Fontalvo et al. (2018) han establecido que para lograrlo existen diversos factores que influyen en esta meta siendo uno de los más importantes el recurso humano debido a que para el desarrollo de cualquier proceso es necesario la participación de trabajadores o empleados los cuales en muchas ocasiones tienen contacto e interacción directa con el usuario. Por ello se considera que a través de este recurso humano debidamente entrenado y capacitado cualquier organización logrará conseguir el cumplimiento de sus metas e indicadores según lo planificado en sus objetivos estratégicos.

En las bases teóricas revisadas se ha encontrado variadas definiciones del término productividad dependiendo principalmente de los componentes que son tomados en cuenta para su determinación. López-Ruiz (2018) ha establecido que al realizar un análisis entre la proporción de los recursos utilizados y compararlo con los resultados obtenidos se logra determinar la productividad. En el caso de esta investigación se consideraron dos aspectos; el primero fue la atención que se le brinda al paciente como una unidad de medición y en segundo lugar se consideró el tiempo total que el profesional de la salud labora por ello en este estudio a la productividad se le definió operativamente como la razón entre las atenciones brindadas y los días laborados en el último mes. Otras investigaciones como las desarrolladas por Ortiz-Campillo et al. (2019), Halanocca et al. (2019) y Sabrera (2019) también tuvieron el objetivo de evaluar la productividad laboral de trabajadores de establecimientos de salud sin embargo lo realizaron a través de la aplicación de criterios diferentes como el uso de cuestionarios aplicados a los mismos trabajadores o sus empleadores con la finalidad de evaluar su percepción

en términos de eficacia y eficiencia en el cumplimiento de los objetivos de sus labores.

Como se puede observar la productividad tiene varias definiciones, de la misma manera, estas se ven reflejadas con el uso de distintas herramientas de recolección de datos. En el estudio de Hudson & Levobitz (2018) consideraron, la generación de ingresos monetarios según las intervenciones médicas realizadas, es decir, los parámetros utilizados fueron de índole económico a través de ratios financieros, además también estudió los factores que ejercían mayor influencia sobre ella, como los tipos de servicios realizados, experiencia del profesional y percepciones del paciente. En ese estudio la evaluación de esa variable fue realizada de forma específica con el servicio de anestesiología, el cual maneja tiempos operativos según la necesidad de la cirugía que se va a desarrollar, en cambio, en este trabajo de investigación se consideraron los números de atenciones brindadas a los pacientes en los turnos laborados según el tiempo total del último mes.

Con respecto a las competencias laborales autores como Arévalo & Juanes (2022) y Burgess et al. (2020) las definen como las actitudes, conocimientos y habilidades necesarias para la ejecución de una actividad profesional las cuales deben estar integradas en su aplicación para conseguir un desarrollo óptimo de las labores. Para este estudio la variable competencias laborales fue conceptualizado como la percepción del personal sobre sus capacidades laborales en cuando a aspectos técnicos, metodológicos, sociales y de participación. Ambas definiciones toman un enfoque general e integral de las competencias profesionales es decir establecen una serie de características transversales que toda persona debe tener para la realización de cualquier tipo de actividad profesional. Por otra parte, se debe tener presente que también existen competencias específicas dependiendo la naturaleza de la labor a realizar, los cuales son propias y particulares de cada profesión y son adquiridas a través de la preparación y experiencia.

De forma similar Reynaldos-Grandon et al. (2018) también realiza un estudio que evalúa características como liderazgo, habilidades, valores y actitudes como parte de las competencias profesionales, sin embargo, en ese estudio la metodología

utilizada es cualitativa a través de la aplicación de entrevistas, además, si bien su población es el personal que labora en hospitales públicos lo enfoca sobre una muestra de personal gerencial por lo que las competencias o características para el desarrollo de sus actividades son de índole administrativo, de planificación y manejo de personas a diferencia de este estudio cuya población es el personal que labora en un servicio odontológico por lo que sus actividades se encuentran en una estrecha interacción con los pacientes por lo que es necesario tener desarrollado habilidades comunicativas, de empatía, además de las habilidades propias para la ejecución de sus actividades operativas.

En cambio, existen investigaciones como la de Sureda et al. (2017) y González (2020) que evalúan las competencias profesionales específicamente de trabajadores de la salud según su especialidad. En el primer caso, se realizó una investigación sobre las competencias profesionales necesarias para la profesión de medicina a través de un modelo de evaluación competencial que incluye capacidades de atención clínica, sin embargo, se debe señalar que ese estudio consideró una población de médicos recién egresados por lo que la mayoría de los participantes aun no contaban con una especialidad y se majaban desde un enfoque integral. El estudio de González (2020) a diferencia del anterior se centró en el análisis de competencias profesionales en una población de enfermeras por lo que consideró evaluar capacidades como el manejo en el registro de enfermería, características en la atención de urgencias, resolución de problemas en salud ocupacional y habilidades necesarias para la promoción y prevención en salud tanto a nivel individual y comunitario.

De la misma forma Skela et al. (2017) evaluó las competencias de una población de enfermeras en relación a su eficiencia y productividad. Entre las diferencias principales con este trabajo se encuentra su muestra, ya que además de profesiones diferentes también tuvo una cantidad considerablemente mayor, ascendiendo a 780 participantes, los cuales fueron de dos hospitales públicos de Eslovenia. Adicionalmente una de las capacidades que se tomó en cuenta fue el manejo laboral basada en evidencia científica como parte de los requisitos indispensables para el desarrollo de su trabajo como parte del equipo de enfermería.

De forma semejante con respecto a la labor odontológica, López (2019) realizó un estudio para determinar las características profesionales más importantes que se debe tener para la realización de actividades en estomatología integral para ello realizó una investigación cualitativa basada en entrevistas a personal de salud de servicios odontológicos. Llegando a la conclusión que se debería considerar aspectos como el manejo adecuado de medios y herramientas de diagnóstico, manejo de las habilidades para la prevención oral y destreza en la aplicación del método clínico. Al igual que en el estudio de Sureda et al. (2017) en ese estudio también se consideraron odontólogos con pocos años de vida profesional por lo que no se tomó en cuenta aspectos específicos para el desempeño en una especialidad odontológica.

En este trabajo de investigación después de aplicar la prueba estadística de correlación se determinó que existe una relación significativa entre la productividad y las competencias profesionales, es decir, si el personal de salud en el servicio odontológico tiene una mayor competencia profesional su productividad será mayor. Esta conclusión se observó de forma similar, el estudio de Bueno & Celeste (2022) en la cual también se halló esta correlación, sin embargo, en ese estudio no solo examinó a odontólogos de un solo servicio estomatológico en cambio se consideró a una población aproximada de 19000 dentistas de diversos centros de atención primaria por lo que sus tratamientos y por ende las capacidades requeridas estuvieron enfocados desde un punto de vista más preventivo que recuperativo ya que en el primer de nivel de atención se tiene por finalidad evitar la aparición de una enfermedad o en todo caso su detección temprana. También hay que añadir que la productividad en ese estudio fue evaluada simultáneamente con la eficiencia percibida por el propio personal de salud.

El estudio de Marklund et al. (2020) también tuvo la finalidad de conocer la relación entre la productividad y las competencias profesionales de odontólogos determinando un resultado semejante con las variables, sin embargo, se debe señalar que ese estudio contó con un marco muestral mayor ya que llegó a realizarlo con la participación de 187 profesionales de la salud oral. También se

debe destacar que para ese caso se utilizó un cuestionario como parte de la evaluación de las variables. En cambio, en este estudio, para la medición de la productividad se utilizó las cantidades de atenciones realizadas durante un mes las cuales fueron obtenidas a través de los registros de atenciones elaborados por cada odontólogo al finalizar su turno. De la misma manera, para identificar el número de días que laboraron se consultó con el jefe del servicio según el cronograma mensual de atenciones.

Debido a la naturaleza de las variables competencias profesionales y productividad, estas pueden llegar a ser medibles a través de las personas responsables de la organización o servicio en la que se desempeñan, ya que estos, al ser los responsables, directores o gerentes de la organización tienen el conocimiento sobre el cumplimiento de las metas los cuales son un reflejo de la producción alcanzada. En este tipo de casos se tiene a Fanelli et al. (2018) el cual evaluó las competencias profesionales a través de dos componentes, un enfoque clínico y uno organizacional. Para el enfoque clínico analizó las capacidades para la práctica diaria en interacción con los pacientes a través de la resolución de problemas de salud; en el enfoque organizacional evaluó el cumplimiento de indicadores y ratios de producción según la información manejada por el director del servicio. En este trabajo de investigación las competencias profesionales han sido caracterizadas a través de propiedades y características que todo profesional de la salud debe conocer y aplicar para conseguir y brindar una adecuada atención en salud.

Como se mencionó en párrafos anteriores uno de los aspectos más críticos para la evaluación de las competencias profesionales es la identificación de dimensiones o caracteres que se deben tener en cuenta, inclusive a nivel nacional, no existe un consenso. Esta problemática fue evaluada por Caycho (2021) en cuya investigación realizó una contrastación entre las competencias señaladas por el Colegio Odontológico del Perú como institución gremial que representa a los cirujanos dentistas y la establecida por el Ministerio de Salud la cual se encuentra adecuada para satisfacer la demanda de salud oral en un primer nivel de atención. Entre las conclusiones principales se determinó que existen coincidencias entre ambos planteamientos lo que señala que aun falta trabajo coordinado para lograr establecer un conjunto de competencias ampliamente aceptado. Inclusive habría

que señalar que dentro del debate por el establecimiento de competencias profesionales es imprescindible la participación activa de las universidades y facultades correspondientes ya que son ellos los que en primera instancia dan la formación necesaria para conseguir con esas capacidades, las cuales deberán ser una respuesta tanto de nivel académico como de las demandas del mercado y de las necesidades en salud de la población.

A nivel nacional el estudio de la productividad laboral en el campo de la salud ha sido poco desarrollado, en cambio, existen numerosas investigaciones que analizan esta variable en otros campos productivos o de servicios. Entre ellas destaca el estudio de Cornejo (2019) la cual evaluó la influencia ejercida del compromiso laboral sobre la productividad, señalando que estas variables pueden verse relacionada al nivel afectivo y compromiso del trabajador con respecto a su organización. De la misma manera Cubas & Torres (2019) también estudiaron la productividad en relación a la motivación de los trabajadores, en la que encontraron evidencias que a una baja motivación la productividad se verá limitada hasta en un 70%. Ambos trabajos señalados no han sido desarrollados sobre una población que labora en establecimientos de salud sin embargo han servido para establecer influencias de factores que pueden afectar la productividad laboral los cuales también deberán ser tomados en cuenta para futuras investigaciones en el campo de la salud.

Por lo presentado se debe afirmar que el estudio de las competencias profesionales es fundamental para encontrar oportunidades de mejora que cualquier institución de salud podrá aprovechar para lograr un cambio positivo en la calidad de atención brindada a sus pacientes. De igual manera, ello repercutirá también en otros factores del proceso de atención como la percepción de los pacientes frente a este, así como sobre la misma productividad del personal ya que se le dotará de mejores capacidades que se verán reflejadas en su rendimiento con lo cual la institución logrará un mejor desempeño.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** Existe una relación significativa entre la productividad y las competencias profesionales en el personal del Servicio de Odontoestomatología de un Hospital de Lima, 2023.

**Segunda:** Existe una relación significativa entre la dimensión técnica y la productividad en el personal del Servicio de Odontoestomatología de un Hospital de Lima, 2023

**Tercera:** Existe una relación significativa entre la dimensión metodológica y la productividad en el personal del Servicio de Odontoestomatología de un Hospital de Lima, 2023

**Cuarta:** No existe una relación significativa entre la dimensión social y la productividad en el personal del Servicio de Odontoestomatología de un Hospital de Lima, 2023

**Quinta:** Existe una relación significativa entre la dimensión de participativa y la productividad en el personal del Servicio de Odontoestomatología de un Hospital de Lima, 2023

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** Se recomienda realizar investigaciones que profundicen el análisis y evaluación de competencias profesionales de aspectos técnicos especializados. En el caso odontológico considerar habilidades psicomotrices las cuales son necesarias para la realización de sus actividades clínicas.

**Segunda:** Se sugiere la realización de estudios que comparen servicios odontológicos de índole público y privado, así como también, evaluar las competencias y productividad según la especialidad que realizan, ya que la naturaleza de los procedimientos exige diferentes tiempos para su ejecución.

**Tercera:** Se recomienda al hospital realizar capacitaciones continuas al personal lo que permitirá reforzar y mantener en un buen nivel sus competencias profesionales y servirá para asegurar una mejor productividad y calidad de atención.

**Cuarta:** Se sugiere al hospital realizar evaluaciones adicionales de competencias profesionales no solo al equipo odontológico sino también a los demás miembros del hospital como médicos, enfermeras, técnicos, etc. Con ello se podrá obtener un análisis integral para proyecciones futuras

**Quinta:** Se recomienda realizar trabajos de investigación que evalúen las asociaciones entre las competencias profesionales y el impacto en la calidad de vida de los pacientes ya que ellos son el principal objetivo de una atención de calidad.

**Sexto:** Se recomienda al servicio de odontología del hospital que utilice indicadores de productividad para evaluar el rendimiento del servicio ya que con ello podrá llevar un mejor control y utilizarlo para el planteamiento de estrategias que aumente su eficiencia.

## REFERENCIAS

- Androutsou, L., Kokkinos, M., Latsou, D., & Geitona, M. (2022). Assessing the Efficiency and Productivity of the Hospital Clinics on the Island of Rhodes during the COVID-19 Pandemic. *International journal of environmental research and public health*, 19(23), 15640. <https://doi.org/10.3390/ijerph192315640>
- Ali, M., Salehnejad, R., & Mansur, M. (2019). Hospital productivity: The role of efficiency drivers. *The International journal of health planning and management*, 34(2), 806–823. <https://doi.org/10.1002/hpm.2739>
- Aragón Aragón, M. J., Castelli, A., Chalkley, M., & Gaughan, J. (2019). Can productivity growth measures identify best performing hospitals? Evidence from the English National Health Service. *Health economics*, 28(3), 364–372. <https://doi.org/10.1002/hec.3847>
- Arévalo, J., & Juanes, B. (2022) La formación de competencias desde el contexto latinoamericano. *Universidad y Sociedad*, 14(1). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202022000100517&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202022000100517&lng=es&tlng=es)
- Argimon, J., Jiménez, J. (2019) *Métodos de investigación clínica y epidemiológica*. Barcelona: España.
- Atella, V., Belotti, F., Bojke, C., Castelli, A., Grašič, K., Kopinska, J., Piano Mortari, A., & Street, A. (2019). How health policy shapes healthcare sector productivity? Evidence from Italy and UK. *Health policy (Amsterdam, Netherlands)*, 123(1), 27–36. <https://doi.org/10.1016/j.healthpol.2018.10.016>
- Bai H. (2020). Modernizing Medical Education through Leadership Development. *The Yale journal of biology and medicine*, 93(3), 433–439.
- Baraei, E., & Mirzaei, M. (2018). Identification of factors affecting on organizational agility and its impact on productivity The purpose of recent research is to

investigate the relationship between. *UCT Journal of Management Adn Accounting Studies*, 6(4), 13–19.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.24200/jmas.vol7iss02 pp13-1>.

Benjamin, L., Benjamin, G., Benjamin, C., & Selfridge, N. (2018). STEPS in the basic clinical skills curriculum. *Medical teacher*, 40(6), 569–572.  
<https://doi.org/10.1080/0142159X.2018.1438592>

Berndt A. E. (2020). Sampling Methods. *Journal of human lactation: official journal of International Lactation Consultant Association*, 36(2), 224–226.  
<https://doi.org/10.1177/0890334420906850>

Brouwer, W., Huls, S., Sajjad, A., Kanters, T., Roijen, L. H., & van Exel, J. (2022). In Absence of Absenteeism: Some Thoughts on Productivity Costs in Economic Evaluations in a Post-corona Era. *PharmacoEconomics*, 40(1), 7–11. <https://doi.org/10.1007/s40273-021-01117-3>

Bueno, A. S., & Celeste, R. K. (2022). Relationship between Professional Training of Dentists and Outpatient Clinical Production. *BioMed research international*, 2022, 5365363. <https://doi.org/10.1155/2022/5365363>

Burgess, A., van Diggele, C., Roberts, C., & Mellis, C. (2020). Tips for teaching procedural skills. *BMC medical education*, 20(Suppl 2), 458.  
<https://doi.org/10.1186/s12909-020-02284-1>

Casanova, I., Canquiz, L., Paredes, I., & Inciarte, A. (2018) Visión general del enfoque por competencias en Latinoamérica. *Rev Ciencias Sociales*, 24(4), 114-125. <https://www.redalyc.org/journal/280/28059581009/html/>

Caycho Valencia, F. A. (2021). Relación entre competencias profesionales y laborales de los cirujanos dentistas en atención primaria en salud. *Revista De Salud Pública*, 26(2), 106–115.  
<https://doi.org/10.31052/1853.1180.v26.n2.28163>

Cornejo F. (2019) *El compromiso laboral y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2020*. Tesis para título profesional. Tacna: Universidad Privada de Tacna

- Costa, A. F. A., Gomes, A. M. F., Fernandes, A. F. C., Silva, L. M. S. D., Barbosa, L. P., & Aquino, P. S. (2020). Professional skills for health promotion in caring for tuberculosis patients. *Revista brasileira de enfermagem*, 73(2), e20180943. <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2018-0943>
- Cubas, B., Torres, M. (2019) Plan motivacional para mejorar la productividad laboral en el área de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Huagayoc-Bambamarca-2016. Tesis para título profesional. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.
- Del Pozo J. (2017) Competencias profesionales. Editor Narcea Ediciones. Bogota: Colombia
- Fanelli, S., Lanza, G., & Zangrandi, A. (2018). Competences management for improving performance in health organizations. *International journal of health care quality assurance*, 31(4), 337–349. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-02-2017-0035>
- Fontalvo Herrera, Tomás, De La Hoz Granadillo, Efraín, & Morelos Gómez, José. (2018). La productividad y sus factores: Incidencia en el mejoramiento organizacional. *Dimensión Empresarial*, 16(1), 47-60. <https://doi.org/10.15665/dem.v16i1.1375>
- Galdeano, C., & Valiente, A. (2010). Competencias profesionales. *Educación química*, 21(1), 28-32. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0187-893X2010000100004&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-893X2010000100004&lng=es&tlng=es)
- Gisbert, J. P., & Chaparro, M. (2021). How to prepare a research proposal in the health sciences? ¿Cómo elaborar un proyecto de investigación en ciencias de la salud? *Gastroenterología y hepatología*, 44(10), 730–740. <https://doi.org/10.1016/j.gastrohep.2020.07.028>
- Gómez-Lobo, A., Keow, J. (2018) Bioética y los bienes humanos. Editorial Ediciones Suc. Santiago de Chile.
- González, J. (2020). A study of Occupational Health Nursing competencies and skills in Spain *Archivos de prevención de riesgos laborales*, 23(1), 34–51. <https://doi.org/10.12961/aprl.2020.23.01.04>

- Gupta, R., Steers, N., Moriates, C., & Ong, M. (2019). Association between Hospitalist Productivity Payments and High-Value Care Culture. *Journal of hospital medicine*, 14(1), 16–21. <https://doi.org/10.12788/jhm.3084>
- Galarza, E., Sosa, A, Paniagua, F.J. (2019). Professional competences as a key factor in the didactic methodology of organizational communication. REDU. *Revista de Docencia Universitaria*, 17(2), 11-24. <https://doi.org/10.4995/redu.2019.12475>
- Gómez, J. (2015). Las competencias profesionales. *Rev Mex Anestesiología*, 38 (1), 49-56. <https://www.medigraphic.com/pdfs/rma/cma-2015/cma151g.pdf>
- González, F., Escoto, M., Chávez, J. *Estadística aplicada en Psicología y Ciencias de la salud*. (2017). Editorial El Manual Moderno. Mexico DF: Mexico
- Grayson M. H. (2022). Medical education and competency: The future of allergy and immunology. *Annals of allergy, asthma & immunology: official publication of the American College of Allergy, Asthma, & Immunology*, 128(3), 235. <https://doi.org/10.1016/j.anai.2021.12.009>
- Gutiérrez, H., Agüero, A. (2015) Competencias profesionales demandadas en el mercado laboral peruano. *Rev Digital dela carrera de ingeniería de sistemas*. 1 (8): 125-141.
- Halanocca, S., Palomino, L., Rupay K. (2019) *La motivación y satisfacción laboral en relación con la productividad en una Institución Prestadora de Servicios de Salud*. Tesis de maestría. Universidad ESAN
- Hernández R, Mendoza C (2018) *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education. [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf)
- Hernández, A., Ramos, M., Plascencia, B., Indacochea, B., Quimis, A., & Moreno, L. (2018) *Metodología de la Investigación Científica*. Editorial Área de Innovación y Desarrollo. [https://www.3ciencias.com/wpcontent/uploads/2018/02/MIC\\_breve.pdf](https://www.3ciencias.com/wpcontent/uploads/2018/02/MIC_breve.pdf)

- Huaire, E., Marquina, R., Horna, V., Llanos K. (2022) *El arte de dominar el método científico*. Lima: Perú.
- Hudson, M. E., & Lebovitz, E. E. (2018). Measuring Clinical Productivity. *Anesthesiology clinics*, 36(2), 143–160. <https://doi.org/10.1016/j.anclin.2018.01.001>
- Instituto Peruano de Economía (2020). Productividad Laboral. <https://www.ipe.org.pe/portal/productividad-laboral/>
- Iqbal, J., Shaikh, A. A., Jamal, W. N., Akhtar, K., Rahim, R., & Kousar, S. (2023). Exploring the generic skills required for the employability and professional wellbeing of Pakistani Millennials: The employers' perspective. *Frontiers in psychology*, 13, 1070267. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.1070267>
- Kiani, A. K., Naureen, Z., Pheby, D., Henehan, G., Brown, R., Sieving, P., Sykora, P., Marks, R., Falsini, B., Capodicasa, N., Miertus, S., Lorusso, L., Dondossola, D., Tartaglia, G. M., Ergoren, M. C., Dundar, M., Michelini, S., Malacarne, D., Bonetti, G., Donato, K., ... INTERNATIONAL BIOETHICS STUDY GROUP (2022). Methodology for clinical research. *Journal of preventive medicine and hygiene*, 63(2 Suppl 3), E267–E278. <https://doi.org/10.15167/2421-4248/jpmh2022.63.2S3.2769>
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2004). *Administración, una perspectiva global*. México: Mcgraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Lopez-Ruiz M. Employment and work: (de)constructing the realities. *Arch Prev Riesgos Labor*. 2018 Apr to Jun;21(2):75-77. Spanish. doi: 10.12961/apr.2018.21.2.01
- López A. (2019) Competencias profesionales específicas en la especialidad de estomatología general integral. *MEDISAN*. 23 (6): 10-35. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1029-30192019000601035](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192019000601035)
- Luft, H. S., Liang, S. Y., Eaton, L. J., & Chung, S. (2020). Primary care physician practice styles and quality, cost, and productivity. *The American journal of managed care*, 26(4), e127–e134. <https://doi.org/10.37765/ajmc.2020.42840>

- Manipis, K., Goodall, S., Hanly, P., Viney, R., & Pearce, A. (2021). Employer survey to estimate the productivity friction period. *The European journal of health economics: HEPAC: health economics in prevention and care*, 22(2), 255–266. <https://doi.org/10.1007/s10198-020-01250-4>
- Marklund, S., Mienna, C. S., Wahlström, J., Englund, E., & Wiesinger, B. (2020). Work ability and productivity among dentists: associations with musculoskeletal pain, stress, and sleep. *International archives of occupational and environmental health*, 93(2), 271–278. <https://doi.org/10.1007/s00420-019-01478-5>
- McFarland, G. A., Hoylman, R. G., Prekeges, J. L., & Bennett, V. R. (2020). Teaching Professional Behavior. *Journal of nuclear medicine technology*, 48(4), 317–325. <https://doi.org/10.2967/jnmt.120.244095>
- O'Keeffe, D. A., Brennan, S. R., & Doherty, E. M. (2022). Resident Training for Successful Professional Interactions. *Journal of surgical education*, 79(1), 107–111. <https://doi.org/10.1016/j.jsurg.2021.08.017>
- Organización Internacional del Trabajo. (2020) Impulsar la justicia social, promover el trabajo decente. En línea: [http://www.oit.org/mexico/WCMS\\_246746/lang-es/index.htm](http://www.oit.org/mexico/WCMS_246746/lang-es/index.htm)
- Ortiz-Campillo, L., Ortiz, L., Coronell, R. (2019) Incidencia del clima organizacional en la productividad laboral en instituciones prestadoras de salud. *Rev Lat de Hipertensión*. 14 (2). <http://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/3289/IncidenciaClimaOrganizacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Reynaldos-Grandón, K., Saiz-Alvarez, J. M., & Molina-Muñoz, Y. (2018). Professional competences, clinical management and diagnostic related groups in Chilean public hospitals. *Revista de salud pública (Bogotá, Colombia)*, 20(4), 472–478. <https://doi.org/10.15446/rsap.V20n4.66564>
- Ryde, G. C., Tomaz, S. A., Sandison, K., Greenwood, C., & Kelly, P. (2022). Measuring Productivity, Perceived Stress and Work Engagement of a Nationally Delivered Workplace Step Count Challenge. *International journal*

*of environmental research and public health*, 19(3), 1843.  
<https://doi.org/10.3390/ijerph19031843>

Rodríguez D. 2022. *La productividad en el servicio*. Editorial UPTC. Boyaca: Colombia

Rodriguez Y. *Metodología de la Investigación*. 2020. Editorial Kik para bachillerato. Mexico DF: Mexico

Rolander, B., Jonker, D., Winkel, J., Sandsjo, L., Balogh, I. (2013). Working conditions, health and productivity among dentists in Swedish public dental care –a prospective study during a 5 year period of rationalisation. *Ergonomics*, 56(9), 1376-1386.  
<http://dx.doi.org/10.1080/00140139.2013.817613>

Saavedra, M., Hidalgo, H., Figueroa, A. (2019) Competencias profesionales y desempeño laboral de trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Tumbes, 2019. *Rev Gobierno y Gestión Pública*. 6(2): 1-21. Doi: <https://doi.org/10.24265/iggp.2019.v6n2.08>

Sabrera, Y. (2019) *La gestión de inventarios y la productividad laboral del establecimiento de salud en Huánuco 2019*. Tesis para título profesional. Universidad de Huánuco.

Serpa, A. (2019) *Desempeño laboral y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo SLU sucursal del Perú del distrito de San Martín de Porres, 2017*. Tesis de maestría. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Serrano J. (2020) *Metodología de la Investigación*. Editorial Gamma 2020. Bogotá: Colombia

Shish, W., Aisner, J. (2021) *Estatistical design, monitoring, and Analysis of Clinical Trials*. 2° ed. CRC Press. Washintong: USA.

Skela-Savič, B., Hvalič-Touzery, S., & Pesjak, K. (2017). Professional values and competencies as explanatory factors for the use of evidence-based practice in nursing. *Journal of advanced nursing*, 73(8), 1910–1923.  
<https://doi.org/10.1111/jan.13280>

- Sureda, E., Ramis-Palmer, C., & Sesé-Abad, A. (2017). The assessment of medical competencies.. *Revista clinica espanola*, 217(9), 534–542.  
<https://doi.org/10.1016/j.rce.2017.05.004>
- Tafur, R., Izaguirre, M. (2022) *Como hacer un proyecto de investigación*. Bogota: Colombia.
- Yuasa, A., Yonemoto, N., LoPresti, M., & Ikeda, S. (2021). Use of Productivity Loss/Gain in Cost-Effectiveness Analyses for Drugs: A Systematic Review. *Pharmacoeconomics*, 39(1), 81–97.  
<https://doi.org/10.1007/s40273-020-00986-4>

# **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Productividad y su relación con las competencias profesionales en el personal del Servicio de un Hospital de Lima, 2023				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la productividad y las competencias profesionales en el personal del Servicio de Odontología de un Hospital de Lima, 2023?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b></p> <p>Determinar la relación entre la productividad y las competencias profesionales en el personal del Servicio de Odontología de un Hospital de Lima, 2023</p>	<p><b>HIPOTESIS GENERAL:</b></p> <p>Existe una relación significativa entre la productividad y las competencias profesionales en el personal del Servicio de Odontología de un Hospital de Lima, 2023</p>	<p><b>Variable 1:</b></p> <p>Competencias profesionales</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Técnica</li> <li>❖ Metodológica</li> <li>❖ Social</li> <li>❖ Participativa</li> </ul> <p><b>Variable 2:</b></p> <p>Productividad (N° de atenciones / tiempo de atención)</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atenciones brindadas</li> <li>• Tiempo total de atención</li> </ul>	<p><b>Enfoque de investigación</b></p> <p>Cuantitativa</p> <p><b>Tipo de Investigación</b></p> <p>Básica</p> <p><b>Diseño de investigación</b></p> <p>No experimental/ Transversal</p> <p style="text-align: center;"><b>M</b></p> <p style="text-align: right;"><b>Ox</b> <b>r</b> <b>Oy</b></p> <p><b>Nivel de Investigación</b></p> <p>correlacional/ explicativo</p>
<p><b>PE1:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la productividad y la dimensión de técnica en el personal del Servicio de Odontología de un Hospital de Lima, 2023?;</p> <p><b>PE2:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la productividad y la dimensión de metodológica en el personal del Servicio de Odontología de un Hospital de Lima, 2023?;</p> <p><b>PE3.</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la productividad y la dimensión de social en el personal del Servicio de Odontología de un Hospital de Lima, 2023?</p> <p><b>PE4.</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la productividad y la dimensión de participativa en el personal del Servicio de Odontología de un Hospital de Lima, 2023?</p>	<p><b>OE1:</b></p> <p>Identificar la relación entre la productividad y la dimensión de técnica en el personal del Servicio de Odontología de un Hospital de Lima, 2023</p> <p><b>OE2:</b></p> <p>Identificar la relación entre la productividad y la dimensión de metodológica en el personal del Servicio de Odontología de un Hospital de Lima, 2023</p> <p><b>OE3</b></p> <p>Identificar la relación entre la productividad y la dimensión de social en el personal del Servicio de Odontología de un Hospital de Lima, 2023</p> <p><b>OE4</b></p> <p>Identificar la relación entre la productividad y la dimensión de participativa en el personal del Servicio de Odontología de un Hospital de Lima, 2023</p>	<p><b>HE1:</b></p> <p>Existe una relación significativa entre la productividad y la dimensión de técnica en el personal del Servicio de Odontología de un Hospital de Lima, 2023</p> <p><b>HE2:</b></p> <p>Existe una relación significativa la relación entre la productividad y la dimensión de metodológica en el personal del Servicio de Odontología de un Hospital de Lima, 2023</p> <p><b>HE 3</b></p> <p>Existe una relación significativa la productividad y la dimensión de social en el personal del Servicio de Odontología de un Hospital de Lima, 2023.</p> <p><b>HE 4</b></p> <p>Existe una relación significativa la productividad y la dimensión de participativa en el personal del Servicio de Odontología de un Hospital de Lima, 2023</p>		

## Operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALAS DE MEDICIÓN	NIVELES Y RANGO	NIVELES Y RANGO
Competencias profesionales	Según Del Pozo (2017) la competencia profesional es una característica subyacente a la profesión el cual le brinda la capacidad de una actuación exitosa en el puesto o actividad laboral que desempeña ya que le permite la toma de decisiones con la finalidad de resolver problemas complejos.	Percepción del personal de salud del servicio de odontología sobre sus capacidades laborales a través de las dimensiones técnica, metodológica, social y participativa con la aplicación de un instrumento de recolección de datos en el que se define una escala ordinal	Técnica	Innovación Anticipa a los problemas Orientado a los resultados Capacidad de asumir exigencias Liderazgo Capacidades éticas Capacidades sociales Capacidades de manejo	1-9	Ordinal	Bajo (5-11) Regular (12-23) Alto (24-35) Óptimo (36-45)	Bajo (18-36) Regular (37-54) Alto (55-72) Óptimo (73-90)
			Metodológica	Uso teoría y la práctica Utiliza estrategias diferentes	10-12		Bajo (1-4) Regular (5-8) Alto (9-12) Óptimo (13-15)	
			Social	Decisiones en equipo Motiva a sus compañeros Habilidades comunicativas	13-15		Bajo (1-4) Regular (5-8) Alto (9-12) Óptimo (13-15)	
			Participativa	Asume responsabilidades Atraído por equipos de distinta índole Consciente de los conflictos	16-18		Bajo (1-4) Regular (5-8) Alto (9-12) Óptimo (13-15)	
Productividad	Según Rodríguez et al (2022), la productividad se define como un indicador de desempeño de unidades económicas, la cual se encuentra relacionado a las entradas y salidas del proceso de producción de bienes o servicios de una empresa	Atenciones realizadas por cada profesional del servicio de odontología a través de las dimensiones de atenciones realizadas y tiempo determinado con una escala de razón. Será medida a través de un instrumento de recolección de datos con el cual se recogerá esta información.	Atenciones brindadas	• atenciones en un mes	1	nominal	mensual	Alta (4,61-5,84)
Tiempo total de atención	• días laborados en un mes	2	Baja (2,2-3,4)					

## Anexo 2. Instrumentos

### Cuestionario de Competencia profesional

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas con el propósito de conocer tu percepción sobre la acción en tu centro laboral. Marca la respuesta que mejor represente tu opinión y sentir:

Nunca (1)	Casi nunca (2),	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
-----------	-----------------	-------------	------------------	-------------

	<b>Dimensión 1. Técnica</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Se esfuerza por innovar en su labor					
2	Se anticipa a los problemas que puedan suceder en su oficina					
3	Está orientado a los resultados de manera eficiente y eficaz					
4	Tiene capacidad física para desempeñar y asumir las exigencias de alta presión en su trabajo					
5	Evidencia capacidades de liderazgo ante cualquier situación en concordancia con las inteligencias múltiples.					
6	Tiene capacidades éticas y morales para el ejercicio de sus cargos					
7	Tiene capacidades sociales y artísticas que le permitan integrarse con sus compañeros					
8	Tiene capacidades de manejo emocional a fin de aportar a las buenas relaciones con sus compañeros					
9	Sabe sustentar propuestas de innovación personalmente y en equipo					
	<b>Dimensión 2. Metodologica</b>					
10	Involucra en su trabajo la teoría y la práctica.					
11	Es consciente de las diversas formas de trabajo utilizadas en su espacio de trabajo.					
12	Utiliza estrategias de como favorecer la participación individual y colectiva en las decisiones importantes dentro de su espacio de trabajo					
	<b>Dimensión 3. Social</b>					
13	Tiene la habilidad de tomar decisiones en equipo.					
14	Motiva a sus compañeros a trabajar en equipo y se siente incluido					
15	Tiene habilidades comunicativas (capacidad de expresión, argumentación) para poder involucrar a un equipo en un objetivo y trabajar con ellos					
	<b>Dimensión 4. Participativa</b>					
16	Asume responsabilidades dentro de un equipo y los cumple con puntualidad					
17	Se siente atraído y motivado por creer y participar en equipos de distinto índole culturales, deportivos, de planificación, etc					
18	Es consciente de los conflictos que puede generar en trabajo en equipo y las asume con responsabilidad y ecuanimidad					

## Ficha de registro para la Productividad

Instrucciones:

Llenado por el investigador según información proveída por el jefe o responsable del servicio de odontología

Dimensión 1: Atenciones realizadas
1. Número de atenciones en el último mes: .....
Dimensión 2: Tiempo determinado
1. Número de días laborados en el último mes: .....

### **Anexo 3. Evaluación por juicio de expertos**

**Tabla 1**

*Consolidado de evaluación de expertos*

<b>Nombres y apellidos del experto</b>	<b>Especialidad</b>	<b>Dictamen</b>
Pánfilo Arone Mallqui	Metodología de la investigación científica	Aplicable
Angie Criss Diaz Vásquez	Metodología de la investigación científica	Aplicable
Luis Núñez Olivares	Metodología de la investigación científica	Aplicable

#### **Anexo 4. Modelo de consentimiento informado UCV**

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

*Esta investigación es realizada por ASTORAY RUIZ RODRIGO ALBERTO, estudiante de postgrado de la Universidad Cesar vallejo y tiene como principal objetivo establecer la relación que existe entre las variables Productividad y competencias profesionales en el personal del servicio de odontoestomatología de un hospital de Lima, 2023.*

*Los procedimientos utilizados en este estudio son libres de riesgo y no le generará molestia.*

*Usted no recibirá ningún beneficio personal, pero la información obtenida será útil para los propósitos del estudio. Toda la información que se proporcione será manejada con absoluta confidencialidad y será utilizada únicamente con fines de investigación científica.*

*La participación voluntaria y la puede interrumpir en el momento que desee. Si tiene preguntas sobre el estudio puede hacerlas sin ningún inconveniente. Si usted desea participar por favor firme este consentimiento.*

.....  
**FIRMA DEL PARTICIPANTE**

## Anexo 5. Resultado de reporte de similitud turnitin

feedback studio | Rodrigo Alberto Astoray Ruíz | Productividad y competencias profesio... | /null | 11 de 154

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN**  
**GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Productividad y competencias profesionales en el personal del**  
**servicio de odontología de un hospital de Lima, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN**  
**DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTOR:**  
Astoray Ruiz, Rodrigo Alberto (orcid.org/0000-0001-6632-3193)

**ASESORES:**  
Dra. Alza Salvatierra, Silvia Del Pilar (orcid.org/0000-0002-7075-6167)  
Dr. Sulca Jordan, Juan Manuel (orcid.org/0000-0002-4233-4928)

**Resumen de coincidencias**

**16 %**

Se están viendo fuentes estándar

EN Ver fuentes en inglés (Beta)

**Coincidencias**

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	8 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5 %
3	www.researchgate.net Fuente de Internet	1 %
4	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
5	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %

Página: 1 de 34 | Número de palabras: 8656 | Versión solo texto del informe | Alta resolución | Activado

## **Anexo 6. Cálculo del tamaño de la muestra**

En el presente estudio no fue necesario incluir la selección de la muestra debido que se trabajó con la totalidad de la población.

## Anexo 7. Certificado de validez

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Productividad y competencias profesionales en el personal del servicio de odontoestomatología de un hospital de Lima, 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de la Gestión en los servicios de la Salud. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Pánfilo Arone Mallqui
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (x) Doctorado ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica (x) Social ( ) Educativa (x) Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	20 años
<b>Institución donde labora:</b>	Instituto Nacional de Salud Mental “Honorio Delgado-Hideyo Noguchi”
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (x)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b>	13 años

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos

Nombre de la Prueba:	“Productividad y competencias profesionales en el personal del servicio de odontoestomatología de un hospital de Lima, 2023”.
Autor (a):	Competencias profesionales adaptado de Saavedra et al (2019) Productividad adaptada de Rolander et al (2013)
Procedencia:	Perú
Administración:	Administrado por el encuestador, dirigido al encuestado personal del servicio de odontoestomatología
Tiempo de aplicación:	De 10 a 15 minutos

Ámbito de aplicación:	Servicio de odontostomatología de un hospital de Lima
Significación:	<p>Para la variable competencias profesionales se define como percepción del personal de salud del servicio de odontostomatología sobre sus capacidades laborales a través de las dimensiones planteadas por Saavedra et al (2019): técnica, metodológica, social y participativa con la aplicación de un instrumento de recolección de datos en el que se define una escala ordinal.</p> <p>Para la variable productividad se define como las atenciones realizadas por cada profesional del servicio de odontostomatología expresado a través de las dimensiones de atenciones realizadas y tiempo determinado con una escala de razón. Será medida a través de un instrumento de recolección de datos con el cual se recogerá esta información (Rolander et al 2013)</p>

#### 4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

## 5. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Productividad y competencias profesionales en el personal del servicio de odontoestomatología de un hospital de Lima, 2023 elaborado por Rodrigo Astoray Ruiz en el año 2023, De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Productividad y competencias profesionales en el personal del servicio de odontoestomatología de un hospital de Lima, 2023.**

**Variable 1: Competencias Profesionales**

- Primera dimensión: Técnica
- Objetivos de la Dimensión: Medir los aspectos técnicos de las competencias profesionales

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Técnica	1. Se Esfuerza por innovar su labor				X					X				X
Técnica	2. Se anticipa a los problemas que se puedan suceder en su oficina				X					X				X
Técnica	3. Está orientado a los resultados de manera eficiente y eficaz				X					X				X
Técnica	4. Tiene capacidad física para desempeñar y asumir las exigencias de alta presión en su trabajo				X					X				X
Técnica	5. Evidencia capacidades de liderazgo ante cualquier situación en concordancia con las inteligencias múltiples.				X					X				X
Técnica	6. Tiene capacidades éticas y morales para el ejercicio de sus cargos				X					X				X
Técnica	7. Tiene capacidades sociales y artísticas que le permitan integrarse con sus compañeros				X					X				X
Técnica	8. Tiene capacidades de manejo emocional a fin de aportar a las buenas relaciones con sus compañeros				X					X				X
Técnica	9. Sabe sustentar propuestas de innovación personalmente y en equipo				X					X				X

- Segunda dimensión: Metodológica
- Objetivos de la Dimensión: Medir los aspectos metodológicos de las competencias profesionales.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Metodológica	10. Involucra en su trabajo la teoría y la práctica.				X				X				X	
Metodológica	11. Es consciente de las diversas formas de trabajo utilizadas en su espacio de trabajo.				X				X				X	
Metodológica	12. Utiliza estrategias de como favorecer la participación individual y colectiva en las decisiones importantes dentro de su espacio de trabajo				X				X				X	

- Tercera dimensión: Social
- Objetivos de la Dimensión: Medir los aspectos sociales de las competencias profesionales.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Social	13. Tiene la habilidad de tomar decisiones en equipo.				X				X				X	
Social	14. Motiva a sus compañeros a trabajar en equipo y se siente incluido				X				X				X	
Social	15. Tiene habilidades comunicativas (capacidad de expresión, argumentación) para poder involucrar a un equipo en un objetivo y trabajar con ellos				X				X				X	

- Cuarta dimensión: Participativa
- Objetivos de la Dimensión: Medir los aspectos participativos de las competencias profesionales.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Participativa	16. Asume responsabilidades dentro de un equipo y los cumple con puntualidad				X				X				X	
Participativa	17. Se siente atraído y motivado por creer y participar en equipos de distinto índole				X				X				X	

	culturales, deportivos, de planificación, etc																
Participativa	18. Es consciente de los conflictos que puede generar el trabajo en equipo y las asume con responsabilidad y ecuanimidad			X					X								X

**Variable 2: Productividad**

- Primera dimensión: Atenciones Realizadas
- Objetivos de la Dimensión: Medir el número de atenciones realizadas en el último mes.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Atenciones Realizadas	1. Número de atenciones en el último mes: .....			X					X				X	

- Segunda dimensión: Tiempo Determinado
- Objetivos de la Dimensión: Medir el número de días Laborados en el último mes.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Tiempo determinado	1. Número de días Laborados en el último mes: .....			X					X				X	



Firma del evaluador  
DNI: 10651686

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Productividad y competencias profesionales en el personal del servicio de odontología de un hospital de Lima, 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de la Gestión en los servicios de la Salud. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 6. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Angie Criss Diaz Vásquez
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( ) Doctorado (x)
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica (x) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	5 años
<b>Institución donde labora:</b>	Instituto Nacional de Salud Mental “Honorio Delgado-Hideyo Noguchi”
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (x)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b>	No

#### 7. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 8. Datos

Nombre de la Prueba:	“Productividad y competencias profesionales en el personal del servicio de odontología de un hospital de Lima, 2023”.
Autor (a):	Competencias profesionales adaptado de Saavedra et al (2019) Productividad adaptada de Rolander et al (2013)
Procedencia:	Perú
Administración:	Administrado por el encuestador, dirigido al encuestado personal del servicio de odontología
Tiempo de aplicación:	De 10 a 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Servicio de odontología de un hospital de Lima

Significación:	<p>Para la variable competencias profesionales se define como percepción del personal de salud del servicio de odontoestomatología sobre sus capacidades laborales a través de las dimensiones planteadas por Saavedra et al (2019): técnica, metodológica, social y participativa con la aplicación de un instrumento de recolección de datos en el que se define una escala ordinal.</p> <p>Para la variable productividad se define como las atenciones realizadas por cada profesional del servicio de odontoestomatología expresado a través de las dimensiones de atenciones realizadas y tiempo determinado con una escala de razón. Será medida a través de un instrumento de recolección de datos con el cual se recogerá esta información (Rolander et al 2013)</p>
----------------	---

## 9. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

## 10. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Productividad y competencias profesionales en el personal del servicio de odontoestomatología de un hospital de Lima, 2023 elaborado por Rodrigo Astoray Ruiz en el año 2023, De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

3. No cumple con el criterio
4. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Productividad y competencias profesionales en el personal del servicio de odontoestomatología de un hospital de Lima, 2023.**

**Variable 1: Competencias Profesionales**

- Primera dimensión: Técnica
- Objetivos de la Dimensión: Medir los aspectos técnicos de las competencias profesionales

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Técnica	19. Se Esfuerza por innovar su labor				X				X				X	
Técnica	20. Se anticipa a los problemas que se puedan suceder en su oficina				X				X				X	
Técnica	21. Está orientado a los resultados de manera eficiente y eficaz				X				X				X	
Técnica	22. Tiene capacidad física para desempeñar y asumir las exigencias de alta presión en su trabajo				X				X				X	
Técnica	23. Evidencia capacidades de liderazgo ante cualquier situación en concordancia con las inteligencias múltiples.				X				X				X	
Técnica	24. Tiene capacidades éticas y morales para el ejercicio de sus cargos				X				X				X	
Técnica	25. Tiene capacidades sociales y artísticas que le permitan integrarse con sus compañeros				X				X				X	
Técnica	26. Tiene capacidades de manejo emocional a fin de aportar a las buenas relaciones con sus compañeros				X				X				X	
Técnica	27. Sabe sustentar propuestas de innovación personalmente y en equipo				X				X				X	

- Segunda dimensión: Metodológica
- Objetivos de la Dimensión: Medir los aspectos metodológicos de las competencias profesionales.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Metodológica	28. Involucra en su trabajo la teoría y la práctica.			X					X				X	
Metodológica	29. Es consciente de las diversas formas de trabajo utilizadas en su espacio de trabajo.			X					X				X	
Metodológica	30. Utiliza estrategias de como favorecer la participación individual y colectiva en las decisiones importantes dentro de su espacio de trabajo			X					X				X	

- Tercera dimensión: Social
- Objetivos de la Dimensión: Medir los aspectos sociales de las competencias profesionales.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Social	31. Tiene la habilidad de tomar decisiones en equipo.			X					X				X	
Social	32. Motiva a sus compañeros a trabajar en equipo y se siente incluido			X					X				X	
Social	33. Tiene habilidades comunicativas (capacidad de expresión, argumentación) para poder involucrar a un equipo en un objetivo y trabajar con ellos			X					X				X	

- Cuarta dimensión: Participativa
- Objetivos de la Dimensión: Medir los aspectos participativos de las competencias profesionales.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Participativa	34. Asume responsabilidades dentro de un equipo y los cumple con puntualidad				X					X				
Participativa	35. Se siente atraído y motivado por creer y participar en equipos de distinto índole culturales, deportivos, de planificación, etc				X					X				
Participativa	36. Es consciente de los conflictos que puede generar el trabajo en equipo y las asume con responsabilidad y ecuanimidad				X					X				

## Variable 2: Productividad

- Primera dimensión: Atenciones Realizadas
- Objetivos de la Dimensión: Medir el número de atenciones realizadas en el último mes.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Atenciones Realizadas	1. Número de atenciones en el último mes: .....				X					X				

- Segunda dimensión: Tiempo Determinado
- Objetivos de la Dimensión: Medir el número de días Laborados en el último mes.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Tiempo determinado	1. Número de días Laborados en el último mes: .....				X					X				



Firma del evaluador  
DNI: 46034956

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Productividad y competencias profesionales en el personal del servicio de odontoestomatología de un hospital de Lima, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de la Gestión en los servicios de la Salud. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	QF. Mg. Luis Nuñez Olivares
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( x )      Doctorado (   )
<b>Área de formación académica:</b>	Clinica ( x )      Social (   ) Educativa ( x )      Organizacional (   )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Clinica internacional
<b>Institución donde labora:</b>	Cooperación Arzobispo Loayza S.A.C
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años (   ) Más de 5 años ( X )
<b>Experiencia en investigación Psicométrica:</b>	2 Años

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos

<b>Nombre de la Prueba:</b>	"Productividad y competencias profesionales en el personal del servicio de odontoestomatología de un hospital de Lima, 2023".
<b>Autor (a):</b>	Competencias profesionales adaptado de Saavedra et al (2019) Productividad adaptada de Rolander et al (2013)
<b>Procedencia:</b>	Perú
<b>Administración:</b>	Administrado por el encuestador, dirigido al encuestado personal del servicio de odontoestomatología
<b>Tiempo de aplicación:</b>	De 10 a 15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Servicio de odontoestomatología de un hospital de Lima

Significación:	<p>Para la variable competencias profesionales se define como percepción del personal de salud del servicio de odontoestomatología sobre sus capacidades laborales a través de las dimensiones planteadas por Saavedra et al (2019): técnica, metodológica, social y participativa con la aplicación de un instrumento de recolección de datos en el que se define una escala ordinal.</p> <p>Para la variable productividad se define como las atenciones realizadas por cada profesional del servicio de odontoestomatología expresado a través de las dimensiones de atenciones realizadas y tiempo determinado con una escala de razón. Será medida a través de un instrumento de recolección de datos con el cual se recogerá esta información (Rolander et al 2013)</p>
----------------	---

#### 4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Productividad y competencias profesionales en el personal del servicio de odontoestomatología de un hospital de Lima, 2023 elaborado por Rodrigo Astoray Ruiz en el año 2023, De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Productividad y competencias profesionales en el personal del servicio de odontología de un hospital de Lima, 2023.**

**Variable 1: Competencias Profesionales**

- Primera dimensión: Técnica
- Objetivos de la Dimensión: Medir los aspectos técnicos de las competencias profesionales

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Técnica	1. Se esfuerza por innovar su labor			X					X				X	
Técnica	2. Se anticipa a los problemas que se puedan suceder en su oficina			X					X				X	
Técnica	3. Está orientado a los resultados de manera eficiente y eficaz			X					X				X	
Técnica	4. Tiene capacidad física para desempeñar y asumir las exigencias de alta presión en su trabajo			X					X				X	
Técnica	5. Evidencia capacidades de liderazgo ante cualquier situación en concordancia con las inteligencias múltiples.			X					X				X	
Técnica	6. Tiene capacidades éticas y morales para el ejercicio de sus cargos			X					X				X	
Técnica	7. Tiene capacidades sociales y artísticas que le permitan integrarse con sus compañeros			X					X				X	
Técnica	8. Tiene capacidades de manejo emocional a fin de aportar a las buenas relaciones con sus compañeros			X					X				X	
Técnica	9. Sabe sustentar propuestas de innovación personalmente y en equipo			X					X				X	

- Segunda dimensión: Metodológica
- Objetivos de la Dimensión: Medir los aspectos metodológicos de las competencias profesionales.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Metodológica	10. Involucra en su trabajo la teoría y la práctica.			X					X				X	
Metodológica	11. Es consciente de las diversas formas de trabajo utilizadas en su espacio de trabajo.			X					X				X	
Metodológica	12. Utiliza estrategias de como favorecer la participación individual y colectiva en las decisiones importantes dentro de su espacio de trabajo			X					X				X	

- Tercera dimensión: Social
- Objetivos de la Dimensión: Medir los aspectos sociales de las competencias profesionales.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Social	13. Tiene la habilidad de tomar decisiones en equipo.			X					X				X	
Social	14. Motiva a sus compañeros a trabajar en equipo y se siente incluido			X					X				X	
Social	15. Tiene habilidades comunicativas (capacidad de expresión, argumentación) para poder involucrar a un equipo en un objetivo y trabajar con ellos			X					X				X	

- Cuarta dimensión: Participativa
- Objetivos de la Dimensión: Medir los aspectos participativos de las competencias profesionales.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Participativa	16. Asume responsabilidades dentro de un equipo y los cumple con puntualidad			X					X				X	
Participativa	17. Se siente atraído y motivado por creer y participar en equipos de distinto índole culturales, deportivos, de planificación, etc			X					X				X	
Participativa	18. Es consciente de los conflictos que puede generar el trabajo en equipo y las asume con responsabilidad y ecuanimidad			X					X				X	

### Variable 2: Productividad

- Primera dimensión: Atenciones Realizadas
- Objetivos de la Dimensión: Medir el número de atenciones realizadas en el último mes.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Atenciones Realizadas	1. Número de atenciones en el último mes: .....			X					X				X	

- Segunda dimensión: Tiempo Determinado
- Objetivos de la Dimensión: Medir el número de días Laborados en el último mes.

Indicadores	Ítem	Claridad			Coherencia			Relevancia			Observaciones/ Recomendaciones		
		1	2	3	4	1	2	3	4	1		2	3
Tiempo determinado	1. Número de días Laborados en el último mes: .....			X				X				X	



**Lidia Nunez Olivares**  
QUÍMICO FARMACÉUTICO  
CQFP. 18031

Firma del evaluador  
DNI  
40145645

## Anexo 8. Confiabilidad

### Análisis de Fiabilidad

#### Instrumento de recolección de datos: Competencia profesional

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	18	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	18	100,0

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,702	18

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Pregunta 1	74,17	16,265	-,057	,715
Pregunta 2	74,50	15,559	,101	,707
Pregunta 3	74,72	14,683	,379	,682
Pregunta 4	75,33	15,765	-,019	,733
Pregunta 5	74,61	15,310	,117	,708
Pregunta 6	74,67	15,529	,123	,704
Pregunta 7	74,33	16,000	-,025	,723
Pregunta 8	74,61	14,252	,352	,682
Pregunta 9	74,72	16,095	-,019	,715
Pregunta 10	74,50	12,971	,647	,646
Pregunta 11	74,56	14,614	,348	,684
Pregunta 12	74,56	14,614	,348	,684
Pregunta 13	74,89	14,810	,331	,686
Pregunta 14	74,72	15,507	,142	,702
Pregunta 15	74,61	14,958	,264	,692
Pregunta 16	74,56	14,261	,443	,674
Pregunta 17	74,56	12,261	,834	,621
Pregunta 18	74,39	11,781	,828	,613

## Matriz de datos

	preg 1	preg 2	preg 3	preg 4	preg 5	preg 6	preg 7	preg 8	preg 9	preg 10	preg 11	preg 12	preg 13	preg 14	preg 15	preg 16	preg17	preg18
1	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5
2	5	5	4	3	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5
3	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5
4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3
5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5
6	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	5	5	4	3	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5
8	4	5	4	3	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5
9	5	4	4	3	4	5	5	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3
10	5	5	4	3	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5
11	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5
12	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	5	4	3	3	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5
14	5	5	4	3	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5
15	5	4	5	4	4	4	3	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5
16	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5
18	5	5	4	3	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5

## Anexo 9. Prueba de normalidad

<b>N</b>	<b>Productividad</b>	<b>67</b>
<b>Parámetros normales</b>	Media	4,0997
	Desv.	
	Desviación	0,77376
<b>Máximas diferencias extremas</b>	Absoluto	0,072
	Positivo	0,072
	Negativo	-0,066
<b>Estadístico de prueba</b>		0,172
<b>Sig. asintótica(bilateral)</b>		0,02

MATRIZ RESULTADOS.xlsx - Excel (Error de activación de productos)

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista ¿Qué desea hacer?

AB6

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB
1		1	2	3	4	5	6	7	8	9	D1	10	11	12	D2	13	14	15	D3	16	17	18	D4	COMPF	N°ATEN	N°DIAS	PROD	
2	1	5	4	5	5	4	4	4	5	4	40	5	5	5	15	5	4	4	13	4	5	5	14	82	96	25	3,84	
3	2	5	3	4	3	3	5	2	4	4	33	5	4	4	13	4	5	5	14	5	5	5	15	75	102	25	4,08	
4	3	3	4	5	4	4	4	3	5	5	37	4	5	5	14	4	4	4	12	5	5	5	15	78	88	25	3,52	
5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	37	3	4	4	11	3	4	4	11	4	3	3	10	69	67	25	2,68	
6	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	41	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	5	13	79	132	25	5,28	
7	6	4	4	4	4	4	5	4	4	4	37	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	73	112	25	4,48	
8	7	5	5	4	3	3	4	5	5	4	38	5	5	5	15	4	4	5	13	4	4	5	13	79	99	25	3,96	
9	8	5	5	4	3	3	4	4	4	4	36	5	5	5	15	4	4	5	13	5	4	5	14	78	101	25	4,04	
10	9	5	4	3	4	5	4	3	5	5	37	4	4	4	12	5	5	4	14	4	4	3	11	74	86	25	3,44	
11	10	5	3	4	3	3	5	2	4	4	33	5	4	4	13	4	5	5	14	5	5	5	15	75	95	25	3,8	
12	11	3	4	5	4	4	4	3	5	5	37	4	5	5	14	4	4	4	12	5	5	5	15	78	90	25	3,6	
13	12	4	4	4	4	4	4	3	5	4	37	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	73	102	25	4,08	
14	13	5	5	4	3	3	4	5	5	4	38	5	5	5	15	4	4	5	13	4	4	5	13	79	132	25	5,28	
15	14	5	3	4	3	3	5	2	4	4	33	5	4	4	13	4	5	5	14	5	5	5	15	75	119	25	4,76	
16	15	3	4	5	4	4	4	3	5	5	37	4	5	5	14	4	4	4	12	5	5	5	15	78	74	25	2,96	
17	16	4	4	4	4	4	4	5	4	4	37	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	73	80	25	3,2	
18	17	5	4	5	5	4	4	4	5	4	40	5	5	5	15	5	4	4	13	4	5	5	14	82	95	25	3,8	
19	18	5	3	4	3	3	5	2	4	4	33	5	4	4	13	4	5	5	14	5	5	5	15	75	111	25	4,44	
20	19	4	4	4	4	4	5	4	4	4	37	4	4	3	11	4	3	4	11	3	4	3	10	69	115	25	4,6	
21	20	2	3	4	4	5	5	3	5	4	35	5	4	2	11	4	2	3	9	4	3	3	10	65	123	25	4,92	
22	21	5	4	5	5	3	5	4	3	3	37	5	5	3	13	3	5	4	12	4	3	4	11	73	121	25	4,84	

Hoja1 Hoja2 Hoja3 Hoja4

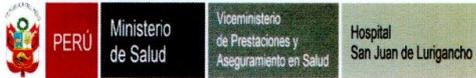
MATRIZ RESULTADOS.xlsx - Excel (Error de activación de productos)

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista ¿Qué desea hacer?

AB6

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB
24	23	3	3	3	3	3	3	4	4	3	29	4	4	3	11	4	3	3	10	3	4	4	11	61	128	25	5,12	
25	24	4	4	4	5	4	4	4	4	4	37	4	4	4	12	4	4	4	12	4	3	4	11	72	91	25	3,64	
26	25	5	3	4	5	3	5	4	5	4	38	3	5	3	11	4	4	5	13	4	5	5	14	76	146	25	5,84	
27	26	5	4	5	5	5	4	4	5	5	42	5	5	5	15	5	5	4	14	4	5	4	13	84	115	25	4,6	
28	27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	90	105	25	4,2	
29	28	5	4	4	4	3	3	4	3	3	33	4	3	3	10	4	3	4	11	3	3	3	9	63	114	25	4,56	
30	29	5	5	5	4	4	4	4	4	4	39	4	4	4	12	4	3	3	10	3	4	4	11	72	110	25	4,4	
31	30	5	5	4	4	4	5	5	5	5	42	5	5	5	15	5	4	5	14	4	4	4	12	83	103	25	4,12	
32	31	5	4	5	5	5	5	4	5	5	43	5	4	4	13	5	5	5	15	5	4	5	14	85	102	25	4,08	
33	32	5	4	4	4	5	3	4	4	4	37	5	4	4	13	4	3	3	10	3	3	3	9	69	99	25	3,96	
34	33	5	1	5	5	5	5	5	5	5	41	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	86	80	25	3,2	
35	34	5	4	5	5	4	4	4	5	4	40	5	5	5	15	5	4	4	13	4	5	5	14	82	96	25	3,84	
36	35	5	3	4	3	3	5	2	4	4	33	5	4	4	13	4	5	5	14	5	5	5	15	75	102	25	4,08	
37	36	3	4	5	4	4	4	3	5	5	37	4	5	5	14	4	4	4	12	5	5	5	15	78	88	25	3,52	
38	37	5	5	4	3	4	4	4	4	4	37	3	4	4	11	3	4	4	11	4	3	3	10	69	67	25	2,68	
39	38	4	4	4	5	5	5	4	5	5	41	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	5	13	79	132	25	5,28	
40	39	4	4	4	4	4	5	4	4	4	37	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	73	112	25	4,48	
41	40	5	5	4	3	3	4	5	5	4	38	5	5	5	15	4	4	5	13	4	4	5	13	79	99	25	3,96	
42	41	5	5	4	3	3	4	4	4	4	36	5	5	5	15	4	5	5	13	5	4	5	14	78	101	25	4,04	
43	42	5	4	4	3	4	5	4	3	5	37	4	4	4	12	5	5	4	14	4	4	3	11	74	86	25	3,44	
44	43	5	3	4	3	3	5	2	4	4	33	5	4	4	13	4	5	5	14	5	5	5	15	75	95	25	3,8	
45	44	3	4	5	4	4	4	3	5	5	37	4	5	5	14	4	4	4	12	5	5	5	15	78	90	25	3,6	

## Anexo 10. Autorización de la entidad



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

San Juan de Lurigancho, 03 de Julio del 2023

### **CARTA N° 078- 2023-UADI-HSJL**

**RODRIGO ALBERTO ASTORAY RUIZ**  
**ALUMNO DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO- ESCUELA DE POSGRADO PROGRAMA**  
**ACADEMICO DE MAESTRIA EM GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Presente. –

**ASUNTO** : Autorización para aplicar entrevista y/o encuesta en el Hospital San Juan de Lurigancho.

**REFERENCIA** : S/N

Es grato dirigirme a Usted, para saludarla cordialmente, y según documento de la referencia, hacer de conocimiento que la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación y la Coordinación de Investigación **AUTORIZA**, al investigador principal: **RODRIGO ALBERTO ASTORAY RUIZ**, Alumno de la Universidad Cesar Vallejo - Escuela de Posgrado Programa Académico de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, en relación a la Investigación titulada: "**PRODUCTIVIDAD Y COMPETENCIAS PROFESIONALES EN EL PERSONAL DEL SERVICIO DE ODONTOESTOMATOLOGIA DE UN HOSPITAL DE LIMA 2023**"

Asimismo, desearle éxitos en la mencionada investigación, la misma que deberá servir de aporte a la sociedad con miras a dar soluciones; por ello, se solicita que se nos remita el informe final a fin de implementar mejoras con los resultados y conclusiones que se obtengan.

Sin otro particular me suscribo de Ud.,

Atentamente,

 **MINISTERIO DE SALUD**  
DIRECCION DE REGISTROS Y SISTEMAS DE SALUD LIMA CENTRO  
HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO

*Carlos Alberto Hurtado Rubio*  
-----  
**MC. CARLOS ALBERTO HURTADO RUBIO**  
CMP. N° 031644 - RNE. N° 017232  
Jefe de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación

## Anexo 11. Curso de conducta responsable

### PERFIL

---

RODRIGO ALBERTO ASTORAY RUIZ



Calificación, Clasificación y Registro de Investigadores

[Solicitar Incorporación](#)

 **Conducta Responsable  
en Investigación**

Fecha: 02/07/2023



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ALZA SALVATIERRA SILVIA DEL PILAR, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Productividad y competencias profesionales en el personal del servicio de odontoestomatología de un hospital de Lima, 2023", cuyo autor es ASTORAY RUIZ RODRIGO ALBERTO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen 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.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 10 de Octubre del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ALZA SALVATIERRA SILVIA DEL PILAR <b>DNI:</b> 18110381 <b>ORCID:</b> 0000-0002-7075-6167	Firmado electrónicamente por: SALZAS el 11-08- 2023 10:24:00

Código documento Trilce: TRI - 0651999