



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Proactividad y desempeño laboral en trabajadores de la Unidad de Seguros de un hospital, Lima, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Soto Leiva, Rosalía (orcid.org/0009-0001-6692-6303)

ASESORES:

Dra. Huauya Leuyacc, María Elena (orcid.org/0000-0002-0418-8026)

Dr. Mescua Figueroa, Augusto Cesar (orcid.org/0000-0002-6812-2499)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los Servicios de Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2024

Dedicatoria

Dedico el presente trabajo a mi familia, mis padres quienes me apoyaron en el transcurso de este camino a culminar mi tesis, su amor y apoyo incondicional me ayudaron a lograr cumplir con una de mis metas profesionales.

Agradecimiento

A Dios, mi familia y mis docentes Dra. María Elena Huauya Leuyacc y al Dr. Augusto César Mescua Figueroa., por su confianza, tiempo, dedicación y por su apoyo incondicional



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, HUAUYA LEUYACC MARIA ELENA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Proactividad y desempeño laboral en trabajadores de la Unidad de Seguros de un hospital, Lima, 2023", cuyo autor es SOTO LEIVA ROSALIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, 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, 02 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
HUAUYA LEUYACC MARIA ELENA DNI: 10354243 ORCID: 0000-0002-0418-8026	Firmado electrónicamente por: MAHUAUYALE el 05- 01-2024 12:40:39

Código documento Trilce: TRI - 0716199



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, SOTO LEIVA ROSALIA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Proactividad y desempeño laboral en trabajadores de la Unidad de Seguros de un hospital, Lima, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
ROSALIA SOTO LEIVA DNI: 42452261 ORCID: 0009-0001-6692-6303	Firmado electrónicamente por: SSOTOLE el 02-01- 2024 16:56:59

Código documento Trilce: TRI - 0716220

Índice de contenidos

	Pág.
CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDA DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	11
3.3. Población, muestra y muestro	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos	14
3.6. Método de análisis de datos	15
3.5. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	31
VIII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	34
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Características generales de los trabajadores	16
Tabla 2. Proactividad en los trabajadores	17
Tabla 3. Dimensiones de la proactividad en los trabajadores	18
Tabla 4. Desempeño laboral en los trabajadores	19
Tabla 5. Dimensiones del desempeño laboral en los trabajadores	20
Tabla 6. Relación entre la proactividad y el desempeño laboral en los trabajadores	21
Tabla 7. Relación entre la proactividad orientada a la organización y el desempeño laboral en los trabajadores	22
Tabla 8. Relación entre la proactividad orientada a los demás y el desempeño laboral en los trabajadores	23
Tabla 9. Relación entre la proactividad orientada a uno mismo y el desempeño laboral en los trabajadores	24
Tabla 10. Prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov aplicada a los puntajes de proactividad y desempeño laboral en trabajadores	25
Tabla 11. Interpretación del coeficiente de correlación Rho de Spearman	26

RESUMEN

La proactividad es la capacidad de anticiparse a situaciones, identificar oportunidades y tomar la iniciativa para abordar desafíos, lo que contribuye a la eficiencia y a la optimización de recursos. El propósito de este estudio fue analizar la conexión entre la proactividad y el desempeño laboral en empleados de la unidad de seguros de un hospital en Lima en 2023. Se adoptó un enfoque cuantitativo y se llevó a cabo una investigación aplicada con un diseño observacional y correlacional. La muestra incluyó a 61 trabajadores, y se empleó la encuesta como técnica de recolección de datos. El instrumento utilizado consistió en dos cuestionarios, uno con 11 ítems y otro con 16 ítems. Los resultados, evaluados mediante la prueba estadística Rho Spearman, revelaron una relación significativa entre la proactividad y el desempeño laboral ($p=0.001$; $\rho=0.426$). En conclusión, existe una conexión directa y moderada entre la proactividad y el rendimiento laboral en los empleados de la unidad de seguros de un hospital en Lima en 2023.

Palabras clave: Proactividad, desempeño laboral, trabajador.

ABSTRACT

Proactivity is the ability to anticipate situations, identify opportunities and take the initiative to address challenges, which contributes to efficiency and optimization of resources. The purpose of this study was to analyze the connection between proactivity and job performance in employees of the insurance unit of a hospital in Lima in 2023. A quantitative approach was adopted and applied research was carried out with an observational and correlational design. . The sample included 61 workers, and the survey was used as a data collection technique. The instrument used consisted of two questionnaires, one with 11 items and the other with 16 items. The results, evaluated using the Rho Spearman statistical test, revealed a significant relationship between proactivity and job performance ($p=0.001$; $\rho=0.426$). In conclusion, there is a direct and moderate connection between proactivity and work performance in employees of the insurance unit of a hospital in Lima in 2023.

Keywords: Proactivity, job performance, worker.

I. INTRODUCCIÓN

En todo el mundo, las organizaciones de salud enfrentan grandes desafíos para mantener la calidad asistencial y para ello requieren continuamente mejorar el desempeño laboral de su recurso humano (Krijgsheld et al., 2022). Sin embargo, estudios de Medio Oriente reportan un 39.4% de sujetos posee un rendimiento en el ámbito laboral insatisfactorio (Zaman et al., 2022). Dada la relevancia del desempeño en el trabajo sobre la calidad asistencial, seguridad del paciente, eficiencia operativa, satisfacción del paciente y productividad organizacional (Asamoah et al., 2023; Faiz et al., 2020). En ese sentido, cada vez más investigaciones se interesan por evaluar factores que influyen sobre el rendimiento laboral en el ámbito de salud (Risky et al., 2020), entre los cuales se halla la proactividad. Así un estudio en China sugiere que la proactividad del personal de salud propicia un mejor desempeño en el trabajo (Hu et al., 2021); no obstante, existen escasas evidencias científicas que así lo corroboran.

En países de Latinoamérica, el capital humano de las organizaciones de salud es la columna vertebral del sistema sanitario (Heredia & Narváez, 2021), ya que mediante su desempeño es posible lograr la calidad asistencial óptima que exigen las reformas en salud (Del Carmen, 2019). Sin embargo, un estudio de Ecuador reporta existen diversos factores que repercuten sobre el desempeño (Vega & Castillo, 2020); y entre los factores individuales escasamente se ha estudiado la proactividad, entendido como conductas automotivadas que buscan lograr objetivos grupales (Salessi & Omar, 2018). Al respecto, un estudio de Colombia reporta que si bien un 70.0% de profesionales de salud es proactivo en su trabajo, un 11.0% no lo es (Herrera et al., 2016).

En el contexto del Perú, un estudio de Trujillo encontró que el 34.0% del personal casi nunca o solo algunas veces muestra proactividad en su trabajo (Farfán, 2016); así también, en Huánuco se reportó que el desempeño laboral es deficiente-regular en 59.6% del recurso humano sanitario de un hospital (Meza et al., 2023). Estos hallazgos sugieren la existencia de una proactividad que ejercería influencia sobre el desempeño en su trabajo; no obstante, esta relación es escasa

e incluso nulamente investigada, lo cual genera un vacío en el conocimiento. Esto es especialmente relevante ya que investigadores de Amazonas reportan que el 48.6% del personal de ciertos hospitales carece de proactividad (Astocacho, 2019), lo cual podría reducir la eficiencia en el trabajo, afectar el compromiso, etc.

A nivel local, la presente iniciativa investigativa ha de realizarse en la Unidad de Seguros de un establecimiento II-2 de Lima Metropolitana, cuyo recurso humano que labora en esta área se le exige un óptimo desempeño en sus funciones pues esta área tiene a cargo la gestión y manejo de elementos financieros y administrativos relacionados con los servicios de atención médica y la cobertura de seguros. Sin embargo, es frecuente observar situaciones como falta de iniciativa, reactividad extrema, cierta resistencia al cambio, baja adaptabilidad, escasa colaboración y muchos otros indicadores que sugieren la existencia de escasa proactividad. Esta situación estaría afectando la forma en que el usuario interno realiza sus tareas y responsabilidades en el trabajo; es decir, su desempeño laboral.

Dada la problemática antes expuesta, se plantearon el problema general ¿Qué relación existe entre la proactividad y el desempeño laboral en trabajadores de la unidad de seguros de un hospital, Lima, 2023? Y como específicos fueron: ¿Qué relación existe entre la proactividad orientada a la organización y el desempeño laboral en trabajadores de la unidad de seguros de un hospital, Lima, 2023?, ¿Qué relación existe entre la proactividad orientada a los demás y el desempeño laboral en trabajadores de la unidad de seguros de un hospital, Lima, 2023?, ¿Qué relación existe entre la proactividad orientada a uno mismo y el desempeño laboral en trabajadores de la unidad de seguros de un hospital, Lima, 2023?.

Esta indagación científica halla justificación desde una óptica teórica al pretender contribuir al conocimiento científico al investigar un factor individual de interés para la buena gestión de servicios de salud; este factor es la proactividad, del cual poco o nada se ha investigado en el contexto nacional y local. Además, tampoco se ha estudiado su relación con el desempeño laboral, constructo que

dispone de diversas investigaciones que abordan sus determinantes individuales, contextuales y organizacionales.

En cuanto a la justificación práctica, al demostrar el vinculamiento entre el constructo proactividad y el rendimiento en el ámbito laboral se dispondrá sustento necesario para implementar programas de capacitación y desarrollo que fomenten la proactividad en el personal, lo que a su vez podría ayudar a utilizar con mucha mayor efectividad recursos que se hallen con disponibilidad. De esta forma se generarán mejoras significativas en la eficiencia operativa y sobre todo un acrecentamiento de la satisfacción en la población usuaria procedente de la unidad de seguros.

La justificación social de la presente indagación científica se materializa en los beneficios que pretenden generar los conocimientos científicos al traducirse en mejoras para la comunidad de asegurados derivadas de una mejor cobertura de seguros al disponer de mayores recursos que maximizan una justa facturación a aseguradoras como el Seguro Integral de Salud. Asimismo, una unidad de seguros proactiva puede contribuir a garantizar que todos los pacientes, independientemente de su situación socioeconómica, reciban una atención médica equitativa al agilizar los procesos de autorización de seguros y mejorar la coordinación de los servicios, reduciendo barreras de accesibilidad en procura del bienestar para la sociedad.

Complementando todo lo anterior, esta indagación de carácter científica tiene por objetivo general: OG: Determinar la relación entre la proactividad y el desempeño laboral en trabajadores de la unidad de seguros de un hospital, Lima, 2023. Con miras a la contribución con dicho propósito, son planteados tres objetivos específicos: Identificar la relación entre la proactividad orientada a la organización y el desempeño laboral en trabajadores de la unidad de seguros de un hospital, Lima, 2023; Evaluar la relación existe entre la proactividad orientada a los demás y el desempeño laboral en trabajadores de la unidad de seguros de un hospital, Lima, 2023 e indicar la relación entre la proactividad orientada a uno mismo y el desempeño laboral en trabajadores de la unidad de seguros de un hospital, Lima, 2023.

En cuanto a las hipótesis o supuestos que orientan el desarrollo de la presente indagación de carácter científico fue: Existe relación directa entre la proactividad y el desempeño laboral en trabajadores de la unidad de seguros de un hospital, Lima, 2023. Asimismo, son planteadas tres hipótesis específicas; a saber: Existe relación directa entre la proactividad orientada a la organización y el desempeño laboral en trabajadores de la unidad de seguros de un hospital, Lima, 2023; existe relación directa entre la proactividad orientada a los demás y el desempeño laboral en trabajadores de la unidad de seguros de un hospital, Lima, 2023 y existe relación directa entre la proactividad orientada a uno mismo y el desempeño laboral en trabajadores de la unidad de seguros de un hospital, Lima, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a los antecedentes científicos, fue realizada una búsqueda de investigaciones previamente publicadas en diferentes bases científicas contenedoras de datos, así como en idioma inglés y español. Asimismo, la revisión bibliográfica se realizó bajo un criterio que se delimitó a estudios de los últimos cinco años y los resultados de esta búsqueda bibliográfica se desarrollan a continuación, empezando por los antecedentes nacionales.

Orellana (2023) realizó un estudio con la finalidad de relacionar las habilidades blandas con el rendimiento en personal sanitario. Fue un estudio correlacional, con enfoque cuantitativo, participaron 45 profesionales sanitarios, que respondieron una Escala evaluativa de Habilidades Blandas de Camones et al (2021) y la Escala evaluativa de Rendimiento Laboral del autor Guerrero (2021). Hubo un vínculo directo y de carácter significativo entre habilidades blandas y rendimiento en el ámbito de trabajo ($p < 0.001$, $Rho = 0.965$). Se concluye que al desarrollar y fortalecer habilidades blandas mejora el rendimiento laboral. La proactividad es una habilidad blanda y una competencia interpersonal; por esta razón se consideró este antecedente.

Cerrillo (2020) ejecutó su investigación con el propósito de relacionar la competencia profesional y el rendimiento en el ámbito de trabajo en un grupo de profesionales del sector salud. Fue un estudio hipotético-deductivo, correlacional, participaron 98 profesionales. Las competencias profesionales se encontraron en nivel medio en más de la mitad de casos (69.2%), situación similar a lo hallado en el desempeño laboral (nivel medio 64.6%). Fue encontrado un vínculo positivo, así como significativo entre ellas ($p < 0.01$, $Rho = 0.912$). Se concluye que las competencias que tenga el profesional se verán reflejadas en el desempeño laboral. Este antecedente es idóneo, dado que la proactividad es una competencia profesional, que se traduce en la toma de decisiones, autodirección, etc.

Núñez (2020) relaciona la gestión en cuanto al talento humano y el rendimiento en el ámbito del trabajo en profesionales procedentes de un centro de salud. Fue un estudio de carácter correlacional, participaron 109 trabajadores quienes respondieron al Cuestionario sobre gestión referida al talento humano de

Rodríguez (2009) y el cuestionario evaluativo del rendimiento laboral de García (2011). Se encontró una correlación baja y de carácter significativo entre ambas variables ($p=0.000$, $Rho=0.468$). Una gestión efectiva del talento humano mejora el rendimiento laboral. Se optó por incluir esta investigación, ya que la gestión del talento humano tuvo como parte de sus indicadores atributos que también definen a la proactividad.

Entre los antecedentes internacionales, se menciona a Bernales-Turpo (2022) ejecutaron su investigación con miras a conocer como el compromiso laboral tiene la capacidad para relacionarse con la autoeficacia profesional, así como la satisfacción y el rendimiento en las labores de trabajadores del sector salud. Fue un estudio explicativo y transeccional, participaron 508 profesionales de la salud, administrándoles diferentes escalas. Se identificó un rendimiento laboral que se correlaciona de forma significativa y también con sentido positivo con el compromiso laboral, la satisfacción con la vida y la autoeficacia profesional, pero de manera negativa con el agotamiento ($p<0.001$). Concluyeron que las tres variables objeto de indagación poseen efecto positivo sobre el desempeño laboral.

Sze y Kai (2022) realizaron una indagación científica con el objetivo orientado a explorar si los colaboradores pueden convertirse activamente proactivos. Fue un estudio donde se evaluó a una población de 524 personas en condición de trabajadores de salud médicos adscritos a hospitales de Beijing. Los resultados. Los resultados mostraron que el liderazgo diferencial, caracterizado por el favoritismo hacia los miembros internos de la organización y el prejuicio hacia los externos, puede tener un impacto en la percepción de justicia a nivel organizacional y el rendimiento en el ámbito laboral del recurso humano. Se concluye que los empleados con una personalidad proactiva tienen la capacidad de superar activamente las barreras situacionales y mejorar su desempeño en el trabajo.

Mosinya y Makau (2022) elaboraron su investigación con el propósito de explorar la influencia del sistema de remuneración, del ambiente de trabajo y del reconocimiento laboral con el rendimiento del trabajador sanitario. Fue un estudio descriptivo donde evaluaron a 300 profesionales de salud. Hallaron que la remuneración afectaba de manera positiva al desempeño de los trabajadores,

principalmente debido al pago puntual de sus honorarios y por el subsidio de licencia. La mayoría de los participantes concordaron que las oportunidades de desarrollo profesional a través del mérito contribuyen con la mejora del desempeño. Concluyeron que la satisfacción y el reconocimiento laboral intervienen de modo positivo en el rendimiento laboral.

En cuanto a la proactividad, la presente indagación de carácter científica adopta al autor base de Belschak y Den Hartog (2017) quienes definen este constructo como un agrupamiento extenso y variado de conductas de carácter auto-motivado y orientado al cambio, las cuales persiguen el propósito influenciar el ambiente con miras a alcanzar ciertos objetivos a nivel individual, grupal u organizacional. A partir de esta definición, es posible avisorar que la proactividad puede agruparse en función de su dirección hacia objetivos individuales, grupos y organizaciones, siendo estos los elementos a considerar más adelante como dimensiones para la evaluación de esta variable. Asimismo, según Chanie et al. (2023) la proactividad se halla influenciada por las características del entorno de trabajo, lo cual brinda a los directivos herramientas para gestionar los procesos y conductas proactivas; asimismo, Cavero (2021) reconoce la influencia de las competencias del directivo como elemento clave que incide en la proactividad en el trabajo.

Si bien Belschak y Den Hartog (2017) son los autores base del presente estudio, conviene señalar también a otros autores para hacer un contraste teórico; de esta manera se tiene a Parker et al. (2019) para quienes la proactividad consiste en una actuación iniciada de forma automática y centrada en el devenir con miras a cambiar el ser de uno mismo o el contexto situacional, puede beneficiar positivamente a individuos y organizaciones. Por su parte, Fernández (2022) concibe a la proactividad como una capacidad de análisis de tendencias y de anticipación ante estas; de forma que se adelantan a probables inconvenientes y buscan de modo permanente novedosas formas de realizar las cosas. A ello, Smale et al. (2018) añaden que la proactividad tiene consecuencias positivas para el éxito profesional de un individuo.

Autores como Montaña (2022) refieren que la proactividad consiste en una actitud de la persona que opta por controlar su comportamiento de modo activo y de tal forma que se caracteriza por tomar la iniciativa para alcanzar resultados que considera óptimos. Al respecto, Topa (2022) destaca que el trabajador proactivo posee rasgos como la conciencia, extraversión, amabilidad y apertura al cambio, los cuales es importante promover desde el gestionamiento del recurso humano para tener un personal cada vez con mayor proactividad en su trabajo. Esto es importante, ya que Bakker et al. (2018) menciona que los trabajadores proactivos pueden manejar adecuadamente sus propios recursos energéticos, afectivos y cognitivos para ser creativos en el trabajo que realizan. Asimismo, en el ámbito organizacional, implantar la proactividad empezando por las actitudes de los trabajadores es posible mediante la incorporación de una cultura de mejora continua en las organizaciones (Ferrer, 2023).

Como ya fue indicado, el autor base para la variable proactividad en el presente estudio es Belschak y Den Hartog (2017) quienes además desarrollaron tres componentes para su medición. La primera dimensión es la proactividad orientada a la organización, la cual puede considerarse una proactividad “organizacional”; es decir, que se orienta a contribuir a la consecución de metas y alcanzar objetivos en pro de la organización a la cual se pertenece.

La segunda dimensión de Escala de Proactividad en el Trabajo, es la proactividad orientada a los demás; esto vendría a ser una proactividad “prosocial”, la cual según Salessi y Omar (2018) está dirigida al funcionamiento de los compañeros del trabajo y mediante ello del grupo. Al respecto, Paravic y Lagos (2021) destacan la relevancia de un trabajo en equipo basado en la confianza, compromiso, liderazgo compartido, esfuerzo conjunto, atributos capaces de promover la proactividad prosocial.

La tercera dimensión de este instrumento, es la proactividad orientada a uno mismo; considerado por Salessi y Omar (2018) como una proactividad “pro-individual”, focalizada en el mejoramiento del propio desempeño del trabajador. Este instrumento cuenta con 11 ítems, distribuidos en las dimensiones ya

mencionadas, con suficiente validez de constructo, así como validez concurrente y discriminante reportada por Salessi y Omar (2018) en su estudio.

En lo referido a la variable desempeño laboral, la teoría base que se tomará en el presente estudio para conceptualizar esta variable es Koopmans et al. (2013) la definen como un conglomerado conductual o acciones sumamente relevantes para la consecución de objetivos trazados por una organización. A partir de esta definición se destacan tres atributos del desempeño en el trabajo: i) el desempeño ha de conceptualizarse en aspectos comportamentales en vez de resultados; ii) abarca sólo aquellos comportamientos que son trascendentales en lo referido a la consecución de objetivos a nivel organizacional; y iii) viene a ser un constructo multidimensional. Estos mismos autores luego desarrollan una metodología para su evaluación (Koopmans et al., 2013) y más tarde colaboran con Ramos et al. (2019) para la actualización de este constructo y su metodología de evaluación.

El desempeño laboral, es preciso mencionar otros autores como Castaño (2021) asumen una definición que indica son acciones para la identificación, asimilación y utilización de recursos internos, así como externos para mantener a largo plazo el funcionamiento de la organización o una de sus unidades. Además, Rivaldo y Nabella (2023) indican que el desempeño en el trabajo es el resultado del trabajo realizado por los empleados en cuanto al cumplimiento de responsabilidades, así como deberes que son asignados por la empresa de acuerdo con sus capacidades. Al respecto, para Eliyana et al. (2019) el rendimiento laborativo de grado óptimo solamente es posible que ocurra si quienes poseen el liderazgo son capaces de llevar a cabo el gestionamiento del recurso humano para convertirlos en talento humano de elevada confiabilidad.

Sobre el desempeño laboral pueden ejercer influencia una serie de variables o factores, tales como la distribución del servicio (Ramírez et al., 2022), gestionamiento del talento humano (Jara et al., 2018), motivación laboral (Quispe et al., 2022), entre muchas otras variables individuales y organizacionales (Sopiah et al., 2020; Maartje et al., 2020). Y aunque más recientemente han cobrado mayor trascendencia el factor tecnológico a raíz de la reciente crisis sanitaria a causa de la pandemia Covid-19 (Navarro et al., 2022; Vahdat, 2022), un factor poco

estudiado o que se le sigue dejando de lado es la proactividad en el trabajo (Constantini et al., 2023; Hou y Huang, 2021), la cual debe ser concebida como la capacidad de un individuo para tomar iniciativa, asumir la responsabilidad de sus acciones y buscar activamente soluciones, mejoras y oportunidades en su entorno laboral, en lugar de simplemente esperar instrucciones (Smale et al., 2018).

Como ya fue indicado, el autor base para la variable desempeño laboral es definida por Koopmans et al. (2013) teoría a partir de la cual fue distribuido en tres componentes dimensionales: i) desempeño en la tarea; ii) desempeño de corte contextual; y iii) desempeño laboral contraproducente. Si bien se trata de un autor base con una metodología de hace más de una década, esta metodología se ha ido actualizando y la última corresponde al estudio de Ramos et al. (2019) en donde el autor base también participó.

La primera dimensión del desempeño laboral es el desempeño en lo referido a tareas, que es definida como un conjunto de conductas capaces de contribuir a la generación de ciertos bienes o prestación de servicios (Koopmans et al., 2013). Asimismo, abarca conductas variables de acuerdo con los puestos de trabajo, que probablemente estén establecidos por roles (Randami et al., 2019; Ramos et al., 2019). La segunda dimensión del rendimiento, es el desempeño en cuanto a aspectos contextuales, que alude a conductas capaces de generar una contribución al logro de objetivos en la organización al aportar al entorno social y psicológico (Koopmans et al., 2013). En ese sentido, abarca tareas y acciones capaces de ir más allá del deber establecido en el trabajo, la iniciativa, actitudes proactivas, un carácter cooperativo con los demás y también mayor participación (Abun et al., 2021; Ramos et al., 2019).

La tercera dimensión es el comportamiento laboral contraproducente que comprende el comportamiento de índole voluntaria capaz de perjudicar el bienestar a nivel organizacional (Koopmans et al., 2013). Aquí se hallan comprendidas conductas alejadas de la tarea asignada, así como el presentismo, quejas, realizar tareas incorrectamente de manera intencional, entre otros (Ramos y et al., 2019).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La investigación se clasifica como aplicada, ya que se enfoca en la búsqueda de estrategias concretas para alcanzar un objetivo específico y ponerlo en práctica. Además, se llevó a cabo un enfoque cuantitativo en la investigación, que es un método que se vale de herramientas de análisis matemático con miras a llevar a cabo descripciones, explicaciones y predicciones fenómenos empleando datos en forma numérica.

El diseño fue no experimental, ya que no se manipularon las variables de estudio y se analizó las variables para obtener información a través de los cuestionarios.

3.2 Variables y Operacionalización

Variable: Proactividad

Definición conceptual: Es una agrupación amplia y variada de conductas de carácter auto motivado y orientado al cambio, las cuales persiguen el propósito de influenciar el ambiente con miras a alcanzar ciertos objetivos a nivel individual, grupal u organizacional (Belschak & Den Hartog, 2017).

Definición operacional: Es puntaje total de la proactividad obtenido de la suma de puntajes parciales de la Escala de Proactividad en el Trabajo de Belschak y Hartog (2017), la cual evalúa la proactividad proorganizacional, prosocial y proindividual con sus correspondientes indicadores.

Indicadores: La variable tomó en cuenta las siguientes dimensiones: proactividad orientada a la organización, proactividad orientada a los demás y proactividad orientada a uno mismo.

Escala de medición: La medición usada de las respuestas fueron ordinales de tipo Likert (5 categorías).

Variable: Desempeño laboral

Definición conceptual: Es una agrupación de comportamientos, así como acciones sumamente relevantes en la consecución de objetivos en los que a la organización concierne (Koopmans et al., 2013).

Definición operacional: Es el puntaje total obtenido de la sumatoria de puntajes individuales de la escala de rendimiento laboral individual de Koopmans et al. (2013), la misma que evalúa esta variable mediante el desempeño en la tarea, desempeño en aspectos contextuales y desempeño contraproducente cada uno con sus correspondientes indicadores.

Indicadores: La variable tomó en cuenta a las dimensiones: desempeño en la tarea, desempeño en aspectos contextuales y desempeño contraproducente.

Escala de medición: La medición usada de las respuestas fue ordinales de tipo Likert (5 categorías).

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

La población consta de 61 trabajadores de la unidad de seguros de un hospital de Lima, 2023, los cuales incluye a contratados, nombrados y terceros.

Dada la población de estudio y el acceso a la información se encuestó a toda la población, es decir, se trató de un estudio censal . Según Hernández y Mendoza (2018) un estudio donde se toma a toda la población como muestra se considera un censo y esto se realiza cuando la población es pequeña y accesible al investigador; esto permite omitir el uso de fórmulas para el cálculo muestral.

Unidad de análisis

Un trabajador de la unidad de seguros de un hospital de Lima, 2023.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica a emplear para la recolección fue la encuesta. Mientras que el instrumento fue el cuestionario (ver anexo 3), el cual estuvo compuesto por los siguientes apartados:

- Datos generales: Edad, sexo y tiempo laboral.
- Proactividad: el instrumento para evaluar esta variable fue la Escala evaluativa de Proactividad en el Trabajo de los autores Belschak y Hartog (2017). Esta herramienta evaluativa cuenta con 11 ítems desglosados en tres dimensiones i) proactividad orientada a la organización, con tres ítems; ii) proactividad orientada a los demás, con cuatro ítems; y iii) proactividad orientada a uno mismo, con cuatro ítems, el puntaje mínimo y máxima fue de 11 y 55 puntos, donde mayores puntajes son indicativos de una mayor proactividad. Este instrumento fue adaptado al idioma español por Salessi y Omar (2018), quienes además le atribuyen excelentes cualidades métricas de validez de constructo, y confiabilidad.
- Desempeño laboral: esta variable fue evaluada con el instrumento Escala evaluativa del Rendimiento Laboral a nivel Individual del autor Koopmans et al. (2013). Esta herramienta está constituida por 16 ítems desglosada en tres dimensiones y) desempeño de tarea, con siete ítems; ii) desempeño contextual, con cuatro ítems; y iii) desempeño contraproducente, con cinco ítems. Si bien el autor original del instrumento le atribuye adecuadas propiedades evaluativas traducidas en su óptima validez y confiabilidad, autores peruanos como Geraldo (2022) validaron al contexto peruano, encontrando un coeficiente V de Aiken > 0.80 , lo sugiere una adecuada validez de contenido; así también se demostró posee una validez de constructo y confiabilidad óptimas.

Validez y confiabilidad de instrumentos

En cuanto a la Escala evaluativa de Proactividad en el Trabajo de los autores Belschak y Hartog (2017), esta fue adaptada al español por Salessi y Omar (2018) encontraron un índice de varianza media extraída (AVE) superiores de 0.74, 0.76,

y 0.79 para las dimensiones proactividad proorganizacional, prosocial y proindividual, respectivamente. Asimismo, se considera que valores AVE mayores 0.50 sugieren que más del 50% la varianza del constructo se debe a sus factores; en este caso, fue adecuado. En lo referido a la validez de constructo, esta se realizó mediante análisis factorial encontrando al inicio una adecuación muestral (pruebas de Kaiser-Meyer-Olkin [KMO]=0.80), lo que significó un buen ajuste en la totalidad de las preguntas. Por otro lado, la confiabilidad fue verificada mediante el índice omega de McDonald, que arrojó un valor de 0.78, siendo mayor al valor referencial (0.7), lo cual evidenció buena consistencia interna.

En cuanto a la Escala evaluativa del Rendimiento Laboral a nivel Individual del autor Koopmans et al. (2013), recientes investigaciones como Geraldo (2022) adecuaron y validaron esta herramienta al contexto peruano mediante un procedimiento de juicio de expertos en donde se estimó un coeficiente V de Aiken global de 0.85, de acuerdo a criterios de claridad (V Aiken=0.90), objetividad (V Aiken=0.90), suficiencia (V Aiken=0.90) y coherencia (V Aiken=0.85). En lo referido a su confiabilidad los valores alfa de Cronbach fueron para desempeño en la tarea de 0.88, para desempeño contextual de 0.87 y para desempeño contraproducente de 0.87; siendo mayores al valor referencial (0.7). Esto demostró la consistencia interna del instrumento.

3.5 Procedimientos

- Se coordinó con los responsables de la unidad de seguros del establecimiento sanitario público donde se efectuó la presente investigación en Lima, cuyo objetivo es acceder a quienes alcancen a cumplir con todos los criterios para seleccionar a los participantes. Así también, se realizaron coordinaciones en las fechas en la que se pudo suministrar el cuestionario.
- Como bien fue mencionado antes, el instrumento ha de ser un cuestionario, mismo que tuvo un carácter autoadministrado, pudiendo optarse por una aplicación de manera individual, así como también colectiva, y el tiempo de demora para su culminación fue 15 minutos.

- Las informaciones que han de ser recabadas pasaron por un control de calidad y fueron ingresadas a un programa estadístico para analizarlas debidamente.

3.6 Método de análisis de datos

Los datos recopilados en el estudio de investigación se sometieron a un análisis de naturaleza estadística, que incluyó tanto estadística descriptiva como inferencial. La estadística descriptiva se llevó a cabo mediante la creación de tablas simples que presentan los datos en términos de frecuencias y porcentajes. Mientras que la estadística a nivel bivariada fue por medio del coeficiente de correlación de Spearman, dada la distribución no normal de cada variable. Para realizar este análisis, se utilizaron programas estadísticos como SPSS-25 y Microsoft Excel. Asimismo, los coeficientes de correlación obtenidos son catalogados según tabla 11 de la sección anexos.

3.7 Aspectos éticos

Tomando en consideración principios y normativas bioéticas, es que se decide adoptar los planteamientos de la Declaración de Helsinki, donde se insta a la: i) Autonomía: todos los trabajadores tuvieron la libertad de decidir aceptar o negarse de participar, y eso quedó registrado mediante la firma de un consentimiento, tal como Córdova (2019) explica; ii) No maleficencia, cual la participación de los trabajadores no conllevó ningún riesgo (Irigoyen, 2013), ya que nada más abarcó llenar un cuestionario de forma física ; y iii) Justicia, la cual se refiere a que todo trabajador que cumplió con criterios antes establecidos se le brindó igual oportunidad de participar en la investigación, tal como Rotondo (2017) lo explica.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Características generales de los trabajadores de la unidad de seguros de un hospital, Lima, 2023

Características generales	Frecuencia absoluta	Frecuencia acumulada	% absoluto	% acumulada
Edad				
≤ 30 años	15	15	24.6%	24.6%
31-40 años	31	46	50.8%	75.4%
>40 años	15	61	24.6%	100.0%
Sexo				
Masculino	28	28	45.9%	45.9%
Femenino	33	61	54.1%	100.0%
Tiempo laboral				
≤ 5 años	39	39	63.9%	63.9%
> 5 años	22	61	36.1%	100.0%
Total	61		100.0%	

Nota: Tomado del trabajo de campo.

La tabla 1 muestra que el 50.8% (31) de los trabajadores tuvieron entre 31 y 40 años, seguidamente la cantidad de profesionales de salud se distribuyó equitativamente en los grupos etarios <30 años con 24.6% (15) de casos y aquellos situados con edades superiores a 40 años con 24.6% (15) de casos. De otro lado, el 54.1% (61) fueron mujeres y el 45.9% (28) fueron de sexo masculino. El 63.9% (39) laboró hasta 5 años y el 36.1% (22) tenía un tiempo laboral mayor.

Tabla 2

Proactividad en los trabajadores de la unidad de seguros de un hospital, Lima, 2023

Proactividad	Frecuencia absoluta	Frecuencia acumulada	% absoluto	% acumulada
Alta	38	38	62.3%	62.3%
Regular	22	60	36.1%	98.4%
Baja	1	61	1.6%	100.0%
Total	61		100.0%	

Nota: Tomado del trabajo de campo.

La tabla 2 muestra que el 62.3% (38) de trabajadores de la unidad de seguros presentó alta proactividad, el 36.1% (60) regular proactividad y solo 1 persona (1.6%) un bajo nivel en esta variable.

Tabla 3

Dimensiones de la proactividad en los trabajadores de la unidad de seguros de un hospital, Lima, 2023

Dimensiones	Proactividad orientada a la organización		Proactividad orientada a los demás		Proactividad orientada a uno mismo	
	N	%	N	%	N	%
Alta	28	45.9%	36	59.0%	29	47.5%
Regular	32	52.5%	24	39.3%	31	50.8%
Baja	1	1.6%	1	1.6%	1	1.6%
Total	61	100%	61	100%	61	100%

Nota: Tomado del trabajo de campo.

La tabla 3 muestra que en la dimensión proactividad orientada a la organización el 52.5% (32) de trabajadores de salud fue de nivel regular; seguidamente, el 45.9% (28) de trabajadores se situó en el nivel alto y 1.6% (1) de trabajadores en el nivel bajo. En la dimensión proactividad orientada a los demás, el 59.0% (36) de trabajadores tuvo una proactividad alta, el 39.3% (24) una proactividad regular y en 1.6% (1) de casos se ubicaron en el nivel bajo. En la dimensión proactividad orientada a uno mismo, el 50.8% (31) de trabajadores de salud tuvo una proactividad regular; luego, el 47.5% (29) de trabajadores tuvieron una proactividad de nivel alto y sólo 1.6% (1) evidenciaron nivel bajo.

Tabla 4

Desempeño laboral en los trabajadores de la unidad de seguros de un hospital, Lima, 2023

Desempeño laboral	Frecuencia absoluta	Frecuencia acumulada	% absoluto	% acumulada
Alta	8	8	13.1%	13.1%
Regular	48	56	78.7%	91.8%
Baja	5	61	8.2%	100.0%
Total	61		100.0%	

Nota: Tomado del trabajo de campo.

La tabla 4 muestra que el 13.1% (8) de trabajadores de la unidad de seguros presentó alto desempeño laboral, el 78.7% (48) regular desempeño y el 8.2% (5) un bajo nivel en esta variable.

Tabla 5

Dimensiones del desempeño laboral en los trabajadores de la unidad de seguros de un hospital, Lima, 2023

Dimensiones	Desempeño de tarea		Desempeño contextual		Desempeño contraproducente	
	N	%	N	%	N	%
Alta	34	55.7%	33	54.1%	4	6.6%
Regular	25	41.0%	27	44.3%	4	6.6%
Baja	2	3.3%	1	1.6%	53	86.9%
Total	61	100%	61	100%	61	100%

Nota: Tomado del trabajo de campo.

La tabla 5 muestra que el 55.7% (34) de los trabajadores de la unidad de seguros presentó alto desempeño de tarea seguido de un desempeño regular con 41.0% (25) de casos y en sólo 3.3% (2) de trabajadores registraron desempeño de tarea bajo. El desempeño contextual fue principalmente alto con 54.1% (33) de casos y regular con 44.3% (27) de casos, registrándose solo 1.6% (1) de casos de bajo nivel. El desempeño contraproducente fue predominantemente bajo con 86.9% (53) de casos, habiendo solo 6.6% (4) de trabajadores con desempeño contraproducente de nivel regular y otros 6.6% (4) de casos se ubicaron en el nivel alto.

Prueba de hipótesis

Prueba de hipótesis general

Ho: No existe relación entre la proactividad y el desempeño laboral en trabajadores de la unidad de seguros de un hospital, Lima, 2023.

Hi: Existe relación entre la proactividad y el desempeño laboral en trabajadores de la unidad de seguros de un hospital, Lima, 2023.

Regla de decisión:

Si el p-valor se situó por debajo de 0.05 se elige rechazar la Ho.

Si el p-valor resulta igual o mayor de 0.05 se elige no rechazar la Ho.

Tabla 6

Relación entre la proactividad y el desempeño laboral en trabajadores de la unidad de seguros de un hospital, Lima, 2023

	Rho de Spearman	Desempeño laboral
Proactividad	Coefficiente de correlación	0.426
	p-valor	0.001
	N	61

Nota: Tomado del trabajo de campo.

La tabla 6 muestra un $p\text{-valor}=0.001 < 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la del investigador (Hi). Es decir, existe correlación directa moderada ($Rho=0.426$) entre la proactividad y el desempeño laboral. Asimismo, una alta proactividad implicara un alto desempeño laboral; contrariamente, una baja proactividad implicara también un bajo desempeño laboral.

Prueba de hipótesis específica 1

Ho: No existe relación entre la proactividad orientada a la organización y el desempeño laboral en trabajadores de la unidad de seguros de un hospital, Lima, 2023.

Hi: Existe relación entre la proactividad orientada a la organización y el desempeño laboral en trabajadores de la unidad de seguros de un hospital, Lima, 2023.

Regla de decisión:

Si el p-valor se situó por debajo de 0.05 se elige rechazar la Ho.

Si el p-valor resulta igual o mayor de 0.05 se elige no rechazar la Ho.

Tabla 7

Relación entre la proactividad orientada a la organización y el desempeño laboral en trabajadores de la unidad de seguros de un hospital, Lima, 2023

	Rho de Spearman	Desempeño laboral
	Coefficiente de correlación	0.418
Proactividad orientada a la organización	p-valor	0.001
	N	61

Nota: Tomado del trabajo de campo.

La tabla 7 muestra un p-valor=0.001<0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la del investigador (Hi). Es decir, existe correlación directa moderada (Rho=0.418) entre la proactividad orientada a la organización y el desempeño laboral. Asimismo, una alta proactividad orientada a la organización implicará un alto desempeño laboral; contrariamente, una baja proactividad orientada a la organización se corresponderá con un bajo desempeño laboral.

Prueba de hipótesis específica 2

Ho: No existe relación entre la proactividad orientada a los demás y el desempeño laboral en trabajadores de la unidad de seguros de un hospital, Lima, 2023.

Hi: Existe relación entre la proactividad orientada a los demás y el desempeño laboral en trabajadores de la unidad de seguros de un hospital, Lima, 2023.

Regla de decisión:

Si el p-valor se situó por debajo de 0.05 se elige rechazar la Ho.

Si el p-valor resulta igual o mayor de 0.05 se elige no rechazar la Ho.

Tabla 8

Relación entre la proactividad orientada a los demás y el desempeño laboral en trabajadores de la unidad de seguros de un hospital, Lima, 2023

	Rho de Spearman	Desempeño laboral
	Coefficiente de correlación	0.340
Proactividad orientada a los demás	p-valor	0.007
	N	61

Nota: Tomado del trabajo de campo.

La tabla 8 muestra un $p\text{-valor}=0.007 < 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la del investigador (Hi). Es decir, existe una correlación directa débil ($Rho=0.340$) entre la proactividad orientada a los demás y el desempeño laboral. Asimismo, una alta proactividad orientada a los demás implica un alto desempeño laboral; complementariamente, un bajo nivel de proactividad orientada a los demás se corresponderá con un bajo desempeño laboral.

Prueba de hipótesis específica 3

Ho: No existe relación entre la proactividad orientada a uno mismo y el desempeño laboral en trabajadores de la unidad de seguros de un hospital, Lima, 2023.

Hi: Existe relación entre la proactividad orientada a uno mismo y el desempeño laboral en trabajadores de la unidad de seguros de un hospital, Lima, 2023.

Regla de decisión:

Si el p-valor se situó por debajo de 0.05 se elige rechazar la Ho.

Si el p-valor resulta igual o mayor de 0.05 se elige no rechazar la Ho.

Tabla 9

Relación entre la proactividad orientada a uno mismo y el desempeño laboral en trabajadores de la unidad de seguros de un hospital, Lima, 2023

	Rho de Spearman	Desempeño laboral
Proactividad orientada a uno mismo	Coefficiente de correlación	0.425
	p-valor	0.001
	N	61

Nota: Tomado del trabajo de campo.

La tabla 9 muestra un p-valor=0.001<0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la del investigador (Hi). Es decir, existe correlación directa moderada (Rho=0.425) entre la proactividad orientada a uno mismo y el desempeño laboral. Asimismo, una alta proactividad orientada a uno mismo implicara un alto desempeño laboral; complementariamente, una baja proactividad orientada a uno mismo implica también un bajo desempeño laboral.

V. DISCUSIÓN

La proactividad es una cualidad fundamental que todo profesional de la salud en una unidad de seguros de un hospital público debe poseer. En un entorno tan dinámico y exigente como el campo de la salud, la proactividad se convierte en un factor clave para brindar un servicio de calidad, mejorar la eficiencia operativa y, sobre todo, garantizar el bienestar integral de los pacientes. De allí la relevancia de investigar la proactividad y su relación con el desempeño del trabajador de salud; en este caso, en una unidad de seguros de un hospital público. La población de estudio estuvo conformada por 61 trabajadores de la unidad de seguros de un hospital de Lima, entre ellos más de la mitad evidenciaron una proactividad alta (62.3%), lo cual se presume favorable dado que propiciaría un mejor desempeño en dichos trabajadores; no obstante, es solo una presunción que luego sería corroborada.

Los hallazgos de Ferrer (2023) discrepan con lo descrito en el acápite anterior, ya que reportó una actitud proactiva regular en el 54% de profesionales que laboran en un hospital público de Chimbote (Perú); además alegó que la institución no se preocupa en fortalecer las capacidades de su personal, ni de realizar un seguimiento que permita detectar la problemática y posteriormente resolverla. Por parte, Chanie et al. (2023) también encontraron un comportamiento proactivo en grado regular en trabajadores, la cual estuvo vinculada al nivel de conocimiento, a características de la tarea y a factores contextuales y motivacionales.

En lo que a proactividad se refiere, Belschak y Den Hartog (2017) consideran que la primera forma es la proactividad orientada a la organización también denominada proactividad prosocial y se refiere a la capacidad de los individuos dentro de una organización para tomar la iniciativa y actuar en beneficio de la misma. En el contexto de una unidad de seguros de un hospital público, la proactividad proorganizacional implica que los profesionales de la salud estén comprometidos con los objetivos y valores institucionales. Esto se traduce en la búsqueda activa de soluciones que mejoren los procesos, la colaboración efectiva

con otros departamentos y la disposición para adaptarse a los cambios en beneficio de la organización; en este caso la unidad de seguros del hospital en cuestión.

Así mismo, se analizaron los desagregados de la variable, encontrándose una proactividad orientada a los demás alta (59%) y proactividad orientada a la organización (52.5%) y la proactividad orientada a uno mismo regular (50.8%), probablemente porque las organizaciones o líderes priorizan la sincronización de las actividades de sus usuarios internos y a través de ella el logro del trabajo en equipo, pues si cada talento aporta su energía, interactúa y permite que fluya una dinámica colectiva es más fácil alcanzar las metas organizacionales (Salessi y Omar, 2018; Paravic y Lagos, 2021). El investigador Cavero (2021) concordó únicamente con el nivel de proactividad orientada a la organización (nivel regular 40%) y reportó un nivel bueno de proactividad orientados hacia uno mismo (43%) y un nivel regular de proactividad orientada hacia los demás en trabajadores del Hospital Docente Belén de Lambayeque (Perú). El buen nivel de comportamientos proactivos orientados a uno mismo se podría asociar a la siguiente premisa “el ser humano suele anteponer sus objetivos individuales frente a los grupales u organizacionales” (Salessi y Omar, 2018).

En lo que respecta al desempeño laboral, el 78.7% de los trabajadores presentaron un nivel regular, pues las tareas asignadas no se cumplen en su totalidad y el apoyo entre pares es ocasional, con una proporción importante de quejas. Sin embargo, al analizar sus dimensiones preponderó el alto desempeño de la tarea (55.7%), alto desempeño contextual (54.1%) y bajo desempeño contraproducente (86.9%). La mayor parte de investigaciones evidencian variabilidad en el nivel de desempeño laboral, posiblemente porque esta variable se subyuga a las características individuales y políticas laborales de cada territorio e institución donde se le evalúa. Como muestra se pueden citar los estudios de Orellana (2023), Núñez (2020) y Cerrillo (2020), quienes en una cohorte similar informaron un nivel de desempeño laboral bajo (60%), alto (79.8%) y medio (65%), respectivamente. Además, Cerrillo (2022) adjudicó un nivel medio para el desempeño de la tarea (44.6%), desempeño contextual (53.3%) y desempeño adaptativo-proactivo (44.6% y 78.5%).

El análisis inferencial reportó una correlación directa, moderada y significativa entre la proactividad y el desempeño laboral ($r=0.426$ $p=0.001$), tal vez porque los trabajadores altamente proactivos tienen la capacidad de adaptarse rápidamente a su entorno laboral, definir con claridad sus responsabilidades e integrar sus esfuerzos a los de otros, para lograr con facilidad objetivos laborales (Hu et al., 2021); asimismo, Hu et al. (2021) coincidieron, ya que notificaron una relación directa, moderada y significativa entre la personalidad proactiva y el desempeño laboral de enfermeras chinas ($r=0.434$ $p<0.01$). Así también este resultado fue corroborado por Sze y Kai (2022) al encontrar una correlación directa y moderada entre la proactividad como rasgo de la personalidad y el desempeño laboral en las tareas asignadas ($r: 0.518$; $p<0.05$). Estas relaciones débil-moderada sugieren la existencia de amplio espacio para otras variables organizacionales que también estarían influyendo sobre el desempeño laboral, tal como Chanie et al. (2023) reconoció la influencia de múltiples características del entorno de trabajo sobre el desempeño, y que aunque no fueron motivo de estudio es importante no dejar de reconocer.

Si no se deja de reconocer que la proactividad es en suma cuenta una habilidad social, es posible también deducir que las habilidades sociales ejercerán influencia sobre el desempeño en el trabajo. Dicha inferencia, es respaldada mediante evidencias científicas como Orellana (2023) quien reportó una relación directa y fuerte entre las habilidades sociales y el desempeño laboral en personal de salud ($p<0.001$, $Rho=0.965$). Al haber Orellana (2023) encontrado una magnitud de la relación muy alta, deja poco espacio para la posible influencia de otras variables; es decir, en ciertas organizaciones de salud las habilidades sociales no solo se asocian, sino que determinan (casi causalmente) un mejor desempeño laboral. Esto podría explicarse porque Orellana (2023) evaluó la proactividad como parte de un conjunto de habilidades sociales; por ende, con mayor poder explicativo a diferencia de solo evaluar la influencia aislada de la proactividad.

De igual modo se analizó la presencia o ausencia de relación entre las dimensiones de la proactividad y el desempeño laboral. La dimensión proactividad orientada a la organización se relacionó de forma directa, moderada y significativa al desempeño laboral ($p=0.001$: $Rho: 0.418$), pues al desear contribuir con las metas de la institución el trabajador tratará de optimizar la distribución de su trabajo,

perfeccionar sus conocimientos y habilidades, y por ende la calidad de su servicio (Salessi y Omar, 2018). Asimismo, Cerrillo et al. (2020) avaló indirectamente estos resultados, ya que en una cohorte de profesionales de salud del Hospital Cayetano Heredia de Lima (Perú) encontró una relación directa, fuerte y significativa entre la competitividad metodológica y el desempeño laboral ($r=0.838$ $p=0.000$), lo cual permite deducir que una mejor ejecución de las actividades laborales por el personal de salud propicia un mejor desempeño en el trabajo que realiza.

La contrastación con dicho estudio se cimienta en el posicionamiento de la proactividad como una competencia profesional y coincide con los indicadores de la proactividad orientada a la organización (optimización, aprendizaje y sugerencias) y de la dimensión metodológica (uso de estrategias y procedimientos). Por su parte, Núñez (2020) discrepó totalmente, ya que al analizar la relación entre la dimensión conocimientos de la gestión del talento humano y el desempeño laboral no encontró significancia estadística ($p=0.401$). Dicha dimensión sería equivalente al indicador aprendizaje de la proactividad orientada a la organización, lo cual evidencia cierta similitud.

La proactividad orientada a los demás evidenció una relación directa, débil y significativa con el desempeño laboral ($r=0.340$ $p=0.007$), posiblemente porque un trabajador que comparte sus conocimientos, orienta a sus compañeros y colabora con sus tareas gana agilidad y competitividad, al tiempo que optimiza los procesos de la organización, mejorando el rendimiento individual y colectivo (Salessi y Omar, 2018). Asimismo, Cerrillo et al. (2020) encontró resultados similares, ya que observó relación directa y fuerte entre la dimensión participativa de las competencias profesionales (motiva a sus compañeros, capacidad de expresión con los compañeros, delegación y adquisición de responsabilidades dentro del equipo de trabajo) y al desempeño laboral ($r=0.978$ $p=0.000$).

De acuerdo con Belschak y Den Hartog (2017) la última modalidad de la proactividad es la proactividad orientada a uno mismo también denominada proindividual, que se centra en el crecimiento personal y profesional de cada individuo. En el contexto de la unidad de seguros del hospital público, esto implica que los profesionales de la salud estén comprometidos con su propio desarrollo, buscando oportunidades de aprendizaje continuo, mejorando sus habilidades

técnicas y de comunicación, y así promover su bienestar físico y emocional. Un enfoque proindividual también implica la capacidad de asumir responsabilidad personal y buscar constantemente la autorreflexión y el crecimiento personal; esto anticipa su relación con el desempeño laboral que luego fue comprobada y a continuación discutida.

La proactividad orientada a uno mismo se relacionó de forma directa, moderada y significativa al desempeño laboral ($r=0.425$ $p=0.001$), esto debido a que el trabajador que se enfoca en la mejora de sus conocimientos y habilidades, y en su desarrollo profesional, logra la eficiencia laboral de forma automática (Salessi y Omar, 2018). Al respecto, Cerrillo et al. (2020) concordó, pues encontró una correlación directa, débil y significativa entre la dimensión técnica de las competencias profesionales (innovación, desarrollo profesional y liderazgo) y al desempeño laboral de personal de salud del Hospital Cayetano Heredia de Lima ($r=0.813$ $p=0.000$), lo que permite comprender que una mejor competitividad técnica en el personal de salud genera un mayor desempeño en el trabajador de salud.

Es preciso mencionar que la presente investigación no se halla exenta de limitaciones, pues al tratarse de un estudio correlacional no se podrá inferir la causalidad de la correspondencia, debido a problemas de direccionalidad y posible presencia de una tercera variable no observada o no considerada, que sea el verdadero agente causal. Además, los resultados obtenidos no podrán ser extrapolados a otros contextos o poblaciones, pues únicamente representarán a la unidad de seguros de un hospital de Lima y muestra en estudio. Asimismo, es preciso reconocer la existencia de diversas variables del entorno de trabajo (Chanie et al., 2023) y variables psicosocial-personales (Bernales et al., 2023; Mosinya y Makau, 2022) con capacidad de influir sobre desempeño laboral; no obstante, el presente estudio solo se aboca al estudio de un factor de gran relevancia como la proactividad; en ese sentido, se admite la existencia de variables latentes o terceras variables cuya influencia individual o conjunto deberá ser estudiada en futuras investigaciones.

La relación observada resalta la importancia crucial de la proactividad en un entorno organizacional específico vinculado al ámbito sanitario, lo cual diferencia los aportes obtenidos con los que previamente puedan haberse generado en

estudios previos. La proactividad se ha revelado como una cualidad fundamental que influye positivamente en la efectividad y eficiencia de los profesionales de seguros médicos, precisamente en su desempeño laboral. Los empleados proactivos tienden a mostrar una mayor capacidad para anticipar desafíos, buscar soluciones innovadoras y tomar la iniciativa en la resolución de problemas en beneficio proorganizacional, prosocial y proindividual, lo cual propicia mayores cuotas de rendimiento, así como también genera impacto directo en la calidad y la eficacia general de los servicios de atención médica proporcionados en el hospital público de Lima.

VI. CONCLUSIONES

- 1.** La proactividad se relaciona de forma directa y moderada con el desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de seguros de un hospital, Lima, 2023.
- 2.** La proactividad orientada a la organización se relaciona de forma directa y moderada con el desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de seguros de un hospital, Lima, 2023.
- 3.** La proactividad orientada a los demás se relaciona de forma directa y débil con el desempeño laboral de trabajadores de la unidad de seguros de un hospital, Lima, 2023.
- 4.** La proactividad orientada a uno mismo se relaciona de forma directa y moderada con el desempeño laboral de trabajadores de la unidad de seguros de un hospital, Lima, 2023.

VII. RECOMENDACIONES

- Se sugiere a la dirección ejecutiva del hospital de Lima, en el marco de sus atribuciones, gestionar condiciones organizacionales y de recursos para propiciar mayores cuotas de proactividad, tales como programas de capacitación-desarrollo donde se abordan habilidades blandas y/o técnicas, así como la implementación de programas de reconocimiento al trabajo mediante incentivos que valoren las conductas proactivas, fomentar la participación y retroalimentación en los trabajadores, entre otras intervenciones que generen mayor desempeño laboral impactando en la eficiencia, calidad del servicio y satisfacción.
- Se recomienda a la unidad de recursos humanos del hospital de Lima incorporar una gestión del talento humano donde las nuevas contrataciones consideren la proactividad como un criterio esencial, dentro de las habilidades blandas junto con las habilidades técnicas. Esto puede reflejarse en las entrevistas mediante indicadores que revelen la disposición para asumir responsabilidades adicionales para con la organización (iniciativa, autonomía, orientación a resultados, adaptabilidad, pensamiento estratégico, etc.); es decir, enfatizando la capacidad potencial de los candidatos para efectuar contribuciones proorganizacionales.
- Se propone a la jefatura de la unidad de seguros del hospital de Lima, en el marco de la implementación de programas de incentivos y beneficios, valorar y reconocer además contribuciones prosociales del trabajador, como conductas altruistas y solidarios que benefician tanto a pacientes como a compañeros de trabajo. Además, promover canales de comunicación abiertos y accesibles en la unidad de seguros que alienten a los trabajadores a compartir ideas y sugerencias para mejorar las relaciones interpersonales en beneficio del grupo social.
- Se sugiere a los trabajadores de la unidad de seguros del hospital de Lima, adoptar mayores actitudes en pro del desarrollo personal y profesional continuo, incluyendo acciones dirigidas a mejorar sus habilidades blandas,

el autodesarrollo y crecimiento personal, así como buscar oportunidades de aprendizaje, establecer metas ambiciosas, tomar la iniciativa para adquirir nuevas habilidades y liderar proyectos innovadores.

REFERENCIAS

- Abun, D., Nicolas, M., Apollo, E., Magallanes, T., & Encarnación, M. (2021). Employees' self-efficacy and work performance of employees as mediated by work environment. *Research in Business & Social Science*, 10(7), 01-15. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v10i7.1470>
- Asamoah, F., Mensah, J., & Glover, E. (2023). Work diversity and employee work performance among selected health workers: Evidence from Sub-Sahara Africa. *Malaysian Business Management Journal*, 2(1), 23-28. <http://doi.org/10.26480/mbmj.01.2023.23.28>
- Astocacho, T. (2019). *Habilidades blandas y calidad de atención en el Hospital de Apoyo II Gustavo Lanatta Luján - Bagua, 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43390>
- Bakker, A., Petrou, P., & Kamp, O. (2018). Proactive Vitality Management, Work Engagement, and Creativity: The Role of Goal Orientation. *Applied Psychology*, 69(2), 351-378. <https://doi.org/10.1111/apps.12173>
- Belschak, F., & Den Hartog, D. (2017). *Proactivity at work: Making things happen in organizations*. New York, USA: Proactivity at work: Making things happen in organizations:.
- Bernales-Turpo, D., Quispe-Velásquez, R., Flores-Ticona, D., Sintila, J., Ruiz, P., Huanchuire-Vega, S., & al, e. (2022). Burnout, Professional Self-Efficacy, and Life Satisfaction as Predictors of Job Performance in Health Care Workers: The Mediating Role of Work Engagement. *Journal of Primary Care & Community Health*, 13(1), 1-9. <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/21501319221101845>.
- Castaño, A. (2021). *Desarrollo de un catálogo para el personal directivo público español* (1ra ed. ed.). Madrid, España: Edita Instituto Nacional de Salud Pública.
- Cavero, A. (2021). *Influencia de las competencias directivas en los comportamientos proactivos de los trabajadores del Hospital Provincial Docente Belén de Lamabayeque*. [Tesis de Grado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo].

https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3525/1/TL_%20AnggelaLisssetCaveroBarrera.pdf

- Cerrillo, S. (2020). *Competencias profesionales y el desempeño laboral de los profesionales de la salud del hospital Cayetano Heredia, Lima 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70109>.
- Chanie, W., Melese, S., & Demesie, A. (2023). Linking work characteristics to proactive behavior: Mediating role of motivational state. *Heliyon*, 9(7), e17522. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e17522>
- Daderman, A., Anders, I., & Koopmans, L. (2020). Cross-cultural adaptation, from Dutch to Swedish language, of the Individual Work Performance Questionnaire. *Journal Work*, 65(1), 97-107. <https://doi.org/10.3233/wor-193062>.
- Del Carmen, J. (2019). Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. *Rev Per Med Exp Salud Pública*, 36(2), 288-295. <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4449>.
- Eliyana, A., Maarif, S., & Muzaki, R. (2019). Job satisfaction and organizational commitment effect in the transformational leadership towards employee performance. *European Research on Management and Business Economics*, 25(3), 144-150. <https://doi.org/10.1016/j.iedeen.2019.05.001>.
- Faiz, S., Wang, M., Zhang, Y., & Samma, M. (2020). Sustainable Work Performance: The Roles of Workplace Violence and Occupational Stress. *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 17(3), e912. <https://doi.org/10.3390/ijerph17030912>.
<https://doi.org/https://doi.org/10.3390/ijerph17030912>
- Farfán, R. (2016). Percepción de atención humanizada y su relación con la calidad de atención en el servicio de radiodiagnóstico. *Revista Scientia UCV*, 8(2), 124-131. <https://revistas.ucv.edu.pe/index.php/ucv-scientia/article/view/1196/1090>.
- Fernández, F. (2022). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo. UF0346*. España: Editorial Tutor Formación.
- Ferrer, D. (2023). *Mejora continua y actitud proactiva de los profesionales que laboran en un hospital público de Chimbote, 2022*. [Tesis de Maestría,

- Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/115597/Ferrer_TDDR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Geraldo, L. (2022). Validación de la escala desempeño laboral individual en colaboradores peruanos. *Revista de Investigación en Psicología*, 25(1), 63-81. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v25i1.21920>.
- Hadi, M, Martel, C., Huayta , F., Rojas, C., & Arias, J. (2023). *Metodología de la investigación. Guía para el proyecto de tesis* ((1a edición) ed.). Perú: Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología INUDI Perú.
- Heredia, M., & Narváez, C. (2021). La importancia de la Evaluación del desempeño del talento humano en las. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 6(12), 214-241. <https://doi.org/10.35381/r.k.v6i12.1288>.
- Herrera, I., Bautista, L., López, M., Ordóñez, M., Rojas, J., Suárez, H., & Vallejo, J. (2016). Percepciones de las gestantes en torno al cuidado. *Revista Ciencia y Cuidado*, 13(2), 58-72. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5710340>.
- Hu, X., Zhao, R., Gao, J., Li, J., Yan, P., Yan, X..... Li, X. (2021). Relationship between proactive personality and job performance of chinese nurses: The mediating role of competency and work engagement. *Front Psychol*, 12, 533293. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8185053/>
- Jakada, M., Kassim, S., Huassaimi, A., Mohammed, A., & Rabi, A. (2020). Construct validity and reliability of individual work performance questionnaire among academic and non-academic employees. *Ilorin Journal of Human Resource Management*, 4(2), 155-164. <https://bit.ly/3rDra6J>.
- Jara, A., Asmat, N., Alberca, N., & Medina, J. (2018). Human talent management as a factor for improving public management and job performance. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83), 740-758. <https://www.redalyc.org/journal/290/29058775014/29058775014.pdf>.
- Koopmans, L., Bernaads, C., Hildebrandt, V., Vet, H., Burren, S., & Beek, A. (2013). Development of an individual work performance questionnaire. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 62(1), 06-28. <https://doi.org/10.1108/17410401311285273>.

- Krijgsheld, M., Tummers, L., & Scheepers, F. (2022). Job performance in healthcare: a systematic review. *BMC Health Services Research*, 22(149), 01-17. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-07357-5>.
- Meza, E., Lema, F., Canchari, Y., Fretel, N., Castro, C., & Velásquez, L. (2023). Calidad de vida laboral y desempeño del personal en un Hospital Materno Infantil del Perú. *Revista de Investigación en Salud*, 6(16), 129-141. <https://revistavive.org/index.php/revistavive/article/view/287/737>.
- Montaño, A. (2022). *UF0346: Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Málaga, España: IC Editorial.
- Mosinya, J., & Makau, S. (2022). Employees Motivation and Health Workers Performance in Public Hospitals in Kenya. *Journal of Business and Management Sciences*, 10(4), 180-191. https://www.researchgate.net/publication/363272292_Employees_Motivation_and_Health_Workers_Performance_in_Public_Hospitals_in_Kenya.
- Navarro, V., Mercado, C., Alarcón, M., & Luy, C. (2022). Translated title of the contribution: Technology implemented to job performance in COVID-19 times in uncontrolled scenarios. *Revista Iberica de Sistemas e Tecnologias de Informacao*, E48, 371-380. <https://rb.gy/5lrda>.
- Núñez, O. (2020). *Gestión del talento humano y desempeño laboral de los profesionales del Centro de Salud "Los Licenciados", Ayacucho 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejos]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43165>.
- Orellana, M. (2023). *Habilidades blandas y desempeño laboral percibido en profesionales sanitario de una dirección distrital de salud de Ventanas, 2022*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/109093>
- Patiño K., Fonseca, C., Chango, M. (2022). Control de costos de producción bajo la Norma ISO 9001: 2015: Una opción a la minimización del desperdicio económico en los negocios artesanales de la parroquia La Victoria, cantón Pujilí, provincia de Cotopaxi, periodo 2019-2021. *Revista Publicando*, 9(35), 19-32. <https://doi.org/10.51528/rp.vol9.id2336>
- Paravic, T., & Lagos, M. (2021). Trabajo en equipo y calidad de la atención en salud. *Cienc Enferm*, 27 (41), 1-6. <http://dx.doi.org/10.29393/ce27-41tetm20041>

- Parker, S., Wang, Y., & Liao, J. (2019). When Is Proactivity Wise? A Review of Factors That Influence the Individual Outcomes of Proactive Behavior. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 6(2), 221-248. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-012218-015302>.
- Quispe, M., Lora, M., Cedrón, Y., Rodríguez, J., Quispe, F., & Castillo, V. (2022). Motivation and Job Performance at the Regional Health Management of La Libertad During COVID-19. *Proceedings of the 7th Brazilian Technology Symposium (BTSym'21)*, 592-597. https://doi.org/10.1007/978-3-031-04435-9_63.
- Ramírez, E., Huerta, R., Nivin, L., Huaranga, H., & Valera, J. (2022). Distribution of Public Service and Individual Job Performance in Peruvian Municipality. *Journal of Distribution Science*, 20(10), 11-17. <https://doi.org/10.15722/jds.20.10.202210.11>.
- Ramos, P., Barrada, J., Fernández, E., Del Río, E., & Koopmans, L. (2019). Assessing job performance using brief self-report scales: the case of the individual work performance questionnaire. *Rev. Psicol. Trab. Organ.*, 35(3), 195-205. <https://dx.doi.org/10.5093/jwop2019a21>.
- Randami, Z., Marliani, R., & Rahman, A. (2019). The individual work performance scale: A psychometric study and its application for employee performance. *Humanities & Social Sciences Reviews*, 7(5), 405-414. <https://doi.org/10.18510/hssr.2019.7545>.
- Risky, S., Nova, W., Rachman, N., & Akbar, M. (2020). Factors relating to the performance of health workers in Abeli City Health Center, Kendari City. *Indonesian Journal of Health Sciences Research and Development*, 2(1), 09-14. <https://doi.org/10.36566/ijhsrd/Vol2.Iss1/23>.
- Rivaldo, Y., & Nabella, S. (2023). Employee Performance: Education, Training, Experience and Work Discipline. *Journal General Management*, 182-188. <https://doi.org/10.47750/QAS/24.193.20>.
- Salessi, S., & Omar, A. (2018). Comportamientos proactivos en el trabajo: adaptación y análisis psicométrico de una escala. *Revista Actualidades en Psicología*, 32(124), 34-50. <https://doi.org/10.15517/ap.v32i124.30642>.
- Seguro Integral de Salud. (2023a). *Información Institucional* [Internet]. Obtenido de Gobierno del Perú: <https://www.gob.pe/institucion/sis/institucional>

- Seguro Integral de Salud. (2023b). *Organización* [Internet]. Obtenido de Gobierno del Perú: <https://www.gob.pe/institucion/sis/organizacion>
- Smale, A., Bagdadli, S., Cotton, R., Dello, S., Dickman, M., Dysvik, A., . . . Lazarova, M. (2018). Proactive career behaviors and subjective career success: The moderating role of national culture. *Journal Organizational Behaviour*, *40*(1), 105-122. <https://doi.org/10.1002/job.2316>.
- Sze, C., & Kai, A. (2022). The influence of differential leadership and proactive personality on employee in-role performance: An integrated model. *Frontiers in Psychology*, *13*(1), 01-20. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.978495>.
- Topa, G. (2022). *Psicología de las organizaciones* (1ra. ed. ed.). Madrid, España: Editorial Sanz y Torres.
- Van Deer, L. (2021). The performance measurement conundrum: Construct validity of the Individual Work Performance Questionnaire in South Africa. *Sabinet African Journals*, *24*(1), 01-11. <https://journals.co.za/doi/epdf/10.4102/sajems.v24i1.3581>.
- Vega, M., & Castillo, R. (2020). Factores que influyen en el rendimiento laboral del personal de salud que labora en el Centro de Salud Tipo C, Latacunga. *Revista de la Facultad de Ciencias de la Salud*, *7*(2), 39-52. <https://revistasojs.utn.edu.ec/index.php/lauinvestiga/article/view/478>.
- Zaman, N., Memon, K., Zaman, F., & Zaman, K. (2022). Job performance of healthcare providers working in public sector hospitals in Pakistan. *The Internet Journal of Allied Health Sciences and Practice*, *20*(2), 01-12. <https://bit.ly/3RG4Y6F>.

ANEXOS

Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Proactividad	Es un conjunto extenso y variado de conductas de carácter auto motivado y orientado al cambio, las cuales persiguen el propósito influenciar el ambiente con miras a alcanzar ciertos objetivos a nivel individual, grupal u organizacional (Belschak & Den Hartog, 2017)	Es puntaje total de la proactividad obtenido de la suma de puntajes parciales de la Escala de Proactividad en el Trabajo de Belschak y Hartog (2017), la cual evalúa la proactividad proorganizacional, prosocial y proindividual con sus respectivos indicadores.	Proactividad orientada a la organización ("pro-organizacional")	Sugerencias	Ordinal
				Aprendizaje	
				Optimización	
			Proactividad orientada a los demás ("pro-social")	Compartir	
				Colaborar	
				Orientar	
			Proactividad orientada a uno mismo ("pro-individual")	Ayudar	
				Eficiencia	
				Capacitación	
				Esfuerzo	
Desempeño laboral	Es el conjunto de comportamientos o acciones que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización, como lo detalló Koopmans et al (Koopmans et al., 2013).	Es puntaje total obtenido de la sumatoria de puntajes individuales de la escala de desempeño laboral individual de Koopmans et al. (2013), la misma que evalúa esta variable mediante el desempeño en la tarea, desempeño en el contexto y desempeño contraproducente cada uno con sus respectivos indicadores.	Desempeño de tarea	Asumir	Ordinal
				Dedicación	
				Creatividad	
				Tareas	
				Iniciativa	
				Logro	
				Actualización	
			Desempeño contextual	Desafíos	
				Oportunidad	
				Habilidades	
			Desempeño contraproducente	Participación	
				Planificación	
				Quejas	
				Comentarios internos	
				Problemas	
				Negatividad	
				Comentarios externos	

Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
			Variable 1: Proactividad				
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	
¿Qué relación existe entre la proactividad y el desempeño laboral en trabajadores de la unidad de seguros de un hospital, Lima, 2023?	Determinar la relación entre la proactividad y el desempeño laboral en trabajadores de la unidad de seguros de un hospital, Lima, 2023.	Existe relación entre la proactividad y el desempeño laboral en trabajadores de la unidad de seguros de un hospital, Lima, 2023.	Proactividad orientada a la organización	Sugerencias	1	1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Indiferente 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo	
				Aprendizaje	2		
				Optimización	3		
			Proactividad orientada a los demás	Compartir	4		
				Colaborar	5		
				Orientar	6		
				Ayudar	7		
			Proactividad orientada a uno mismo	Eficiencia	8		
				Capacitación	9		
				Esfuerzo	10		
				Asumir	11		
Problemas específicos			Variable 2: Desempeño laboral				
Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores		
¿Qué relación existe entre la proactividad orientada a la organización y el desempeño laboral en trabajadores de la unidad de seguros de un hospital, Lima, 2023?	Determinar la relación entre la proactividad orientada a la organización y el desempeño laboral en trabajadores de la unidad de seguros de un hospital, Lima, 2023.	Existe relación entre la proactividad orientada a la organización y el desempeño laboral en trabajadores de la unidad de seguros de un hospital, Lima, 2023.	Desempeño de tarea	Dedicación	1	1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi Siempre 5: Siempre	
				Creatividad	2		
				Tareas	3		
				Iniciativa	4		
				Logro	5		
				Actualización	6		
				Desafíos	7		
Desempeño contextual	Oportunidad	8					
	Habilidades	9					
	Participación	10					
	Planificación	11					
	Desempeño contraproducente	Quejas	12				
Comentarios internos		13					
Problemas		14					
Negatividad		15					
			Comentarios externos	16			
Nivel - Diseño de Investigación		Población y Muestra		Técnicas e Instrumentos		Estadística a Utilizar	
Nivel: Estudio aplicado, Descriptivo – Correlacional causal.		Población: 61 trabajadores de la unidad de seguros de un hospital de Lima, 2023.		Variable 1: Proactividad		Descriptiva: frecuencias absolutas y relativas.	
Diseño: No Experimental		Tamaño de muestra: 61 trabajadores de la unidad de seguros de un hospital de Lima, 2023.		Técnica: encuesta		Inferencial: Test de correlación de Spearman	
				Instrumento: Escala de Proactividad en el Trabajo de Belschak y Hartog (2017).			
				Variable 2: desempeño laboral			
				Técnica: encuesta			
				Instrumento: Escala de Desempeño Laboral Individual de Koopmans et al. (2013).			

Instrumentos

Proactividad y desempeño laboral en trabajadores de la unidad de seguros de un hospital, Lima, 2023

Datos generales

Edad: _____ años

Sexo: () Masculino () Femenino

Tiempo laboral: _____ años

Proactividad

A continuación, se le presentan ciertas situaciones referidas a los comportamientos que Ud. puede tener consigo mismo, con su círculo social y con su trabajo. Se le agradecería brindar respuesta marcando con un aspa "X" dentro del recuadro considerando las siguientes opciones de respuesta:

- 1: Totalmente en desacuerdo
- 2: En desacuerdo
- 3: Indiferente
- 4: De acuerdo
- 5: Totalmente de acuerdo

Nro.	Ítems	1	2	3	4	5
1.	Sugiero soluciones para los problemas de mi organización					
2.	Aprendo nuevos conocimientos que beneficiarán a mi organización					
3.	Optimizo la distribución de mi trabajo para ayudar a que la organización logre sus metas					
4.	Comparto mis conocimientos con mis compañeros					
5.	Colaboro con las tareas de mis compañeros, aunque no esté obligado a hacerlo					
6.	Oriento a los nuevos compañeros					
7.	Ayudo a que mis compañeros concreten sus ideas					
8.	Busco nuevos modos de realizar mi trabajo para ser más eficiente					
9.	Me capacito para desarrollarme profesionalmente					
10.	Me esfuerzo por lograr mis objetivos personales en mi trabajo					
11.	Asumo tareas que contribuyen al desarrollo de mi carrera laboral					

Desempeño laboral

Estimado(a) colaborador(a) reciba un cordial saludo. Agradecemos leer detenidamente y con atención, indicar con qué frecuencia ha experimentado cada una de las siguientes situaciones durante el tiempo que lleva laborando. Luego seleccione la alternativa que mejor describa su opinión:

Nro.	Ítems	N u n c a	C a s i n u n c a	A v e c e s	C a s i e m p r e	S i e m p r e
1.	Fui capaz de hacer bien mi trabajo, porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesario					
2.	Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas.					
3.	Cuando pude, realicé tareas laborales desafiantes.					
4.	Cuando terminé con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran.					
5.	En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr.					
6.	Trabaje para mantener mis conocimientos laborales actualizados.					
7.	Sigo buscando nuevos desafíos en mi trabajo.					
8.	Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma.					
9.	Trabaje para mantener mis habilidades laborales actualizadas					
10.	Participo activamente de las reuniones laborales					
11.	Mi planificación laboral fue óptima					
12.	Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo.					
13.	Comenté aspectos negativos de mis trabajos con mis compañeros.					
14.	Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo.					
15.	Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas.					
16.	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa					

Consentimiento informado

“Proactividad y desempeño laboral en trabajadores de la Unidad de Seguros de un hospital, Lima, 2023”

Estimado usuario interno, previo a decidir participar en el presente estudio es necesario se informe del propósito del mismo, así como de las consideraciones para su realización; todo ello, se le pasa a mencionar a continuación.

Propósito del Estudio: Se le está invitando a participar en un estudio con la finalidad de investigar la proactividad personal que como Ud. son usuarios internos y como ello se relaciona con su desempeño laboral en una unidad de seguros de un hospital público de Lima. Más allá del objetivo indicado, este estudio persigue el propósito de fundamentar intervenciones de mejora a partir del abordaje de las conductas proactividad del usuario interno.

Procedimientos: Si usted decide aceptar participar en la presente investigación se le hará llegar un cuestionario que le tomará aproximadamente 15 minutos en ser completado, el mismo que deberá llenar estando Ud. en las instalaciones del establecimiento de salud y durante o fuera de su turno laboral.

Riesgos y Beneficios: Se prevé no existirá riesgo alguno respecto a su participación en esta investigación, pues solo se le pedirá llenar un cuestionario con una serie de preguntas. Asimismo, su participación tampoco le producirá beneficio alguno, ni remuneración y/o pago de ningún incentivo económico, solo la satisfacción de contribuir con la ciencia.

Confidencialidad: No se divulgará su identidad en ninguna etapa de la investigación, pues toda la información que Ud. brinde será usada solo con fines estrictos de estudio. En caso este estudio fuese publicado, se seguirá salvaguardando su confidencialidad, ya que no se le pedirá en ningún momento sus nombres ni apellidos, ni tampoco cualquier otra información de carácter personal.

Se pone en conocimiento que Ud. puede decidir retirarse de este estudio en cualquier momento del mismo, o no participar –si así lo desea– sin perjuicio alguno. Si tiene alguna duda adicional comunicarse con la investigadora encargada de esta investigación Rosalía Soto Leiva al número de celular 990 989 581.

Acepto voluntariamente participar en este estudio luego de haber discutido los objetivos y procedimientos de la investigación con el investigador responsable.

_____	_____
Participante	Fecha
Iniciales:	
_____	_____
Investigador	Fecha

Prueba de normalidad

Tabla 10

Prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov aplicada a los puntajes de proactividad y desempeño laboral en trabajadores de la unidad de seguros de un hospital, Lima, 2023

Variables	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	n	p-valor
Proactividad	0.826	61	0.000
Proactividad orientada a los demás	0.784	61	0.000
Proactividad orientada a uno mismo	0.868	61	0.000
Proactividad orientada a la organización	0.793	61	0.000
Desempeño laboral	0.921	61	0.001

La tabla 6 muestra que todas las variables de interés (proactividad, sus dimensiones y desempeño laboral) evidenciaron un p-valor < 0.05 , es decir, que la distribución de los datos fue diferente a la normal. Luego para responder a las hipótesis de estudio se aplicó la prueba no paramétrica de correlación Rho de Spearman.

Niveles de correlación

Tabla 11

Interpretación del coeficiente de correlación Rho de Spearman

Valores Rho	Niveles
0.00	Nula
0.01 a 0.20	Pequeña
0.21 a 0.40	Débil
0.41 a 0.60	Moderada
0.61 a 0.80	Alta
0.81 a 1.00	Muy alta

Adaptado de: Patiño et al. (2022)