



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Diversidad generacional y productividad laboral en los
colaboradores del centro de salud Catacaos, Piura - 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORAS:

Neyra Robledo, Julissa (orcid.org/0000-0001-9382-8381)
Yaipen Vilchez, Viviana Briyi (orcid.org/0000-0001-8994-3096)

ASESORA:

Mgtr. Gómez Zúñiga, Cecilia Paula Luisa (orcid.org/0000-0001-7986-7608)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios quién supo guiarnos, por darnos salud, fuerza para seguir adelante y alcanzar nuestras metas. A nuestros padres y hermanos por su comprensión, amor, motivación incondicional en situaciones adversas y por su apoyo en nuestro crecimiento profesional.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, a Dios por habernos permitido terminar satisfactoriamente nuestra carrera y nuestros familiares que siempre estuvieron apoyándonos durante este largo proceso.

A nuestra asesora Mgtr. Gómez Zúñiga, Cecilia Paula Luisa por su experiencia y sabiduría, tiempo apoyo brindado durante el desarrollo de la investigación, manifestamos nuestra gratitud a todos los docentes de la Universidad Cesar Vallejo por su enseñanza brindada.

Al centro de salud de Catacaos, Piura quién tuvo seguridad hacía nosotras y brindarnos información para culminar satisfactoriamente esta investigación.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GOMEZ ZUÑIGA CECILIA PAULA LUISA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Diversidad generacional y productividad laboral en los colaboradores del centro de salud Catacaos, Piura - 2023", cuyos autores son NEYRA ROBLEDO JULISSA, YAIPEN VILCHEZ VIVIANA BRIYI, 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.

PIURA, 12 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GOMEZ ZUÑIGA CECILIA PAULA LUISA DNI: 03490490 ORCID: 0000-0001-7986-7608	Firmado electrónicamente por: PGOMEZZU el 13- 12-2023 00:42:36

Código documento Trilce: TRI - 0694854



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, NEYRA ROBLEDO JULISSA, YAIPEN VILCHEZ VIVIANA BRIYI estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Diversidad generacional y productividad laboral en los colaboradores del centro de salud Catacaos, Piura - 2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos 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 asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
JULISSA NEYRA ROBLEDO DNI: 75480044 ORCID: 0000-0001-9382-8381	Firmado electrónicamente por: JULISSANEYRA el 12- 12-2023 21:50:55
VIVIANA BRIYI YAIPEN VILCHEZ DNI: 75758391 ORCID: 0000-0001-8994-3096	Firmado electrónicamente por: VIVIANAYAIPEN el 12- 12-2023 21:56:28

Código documento Trilce: TRI - 0694855

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LOS AUTORES.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1 Tipo y diseño de Investigación.....	11
3.2 Variables y operacionalización.....	11
3.3 Población, unidad de análisis.....	12
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.5 Procedimientos.....	15
3.6 Método de análisis de datos.....	15
3.7 Aspectos éticos:.....	15
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN.....	28
VI. CONCLUSIONES.....	35
VII. RECOMENDACIONES.....	36
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS.....	46

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. Validación por juicio de expertos.....	14
TABLA 2. Confiabilidad por el coeficiente de Alfa de Cronbach	14
TABLA 3. Relación entre el Desarrollo profesional y Productividad laboral.	17
TABLA 4. Prueba de correlación de Spearman: Desarrollo profesional y Productividad laboral	19
TABLA 5. Relación entre el Uso de la tecnología y Productividad laboral.	20
TABLA 6. Prueba de correlación de Spearman: Uso de la tecnología y Productividad laboral.	21
TABLA 7. Relación entre Actitud entre el trabajo y Productividad laboral.....	22
TABLA 8. Prueba de correlación de Spearman: Actitud en el trabajo y Productividad laboral.	24
TABLA 9. Relación de las variables mediante prueba de Spearman: Diversidad generacional y productividad laboral.	25
TABLA 10. Matriz de operacionalización de variables	49
TABLA 11. Matriz de consistencia.....	50
TABLA 12. Matriz de instrumento de investigación - Cuestionario	51
TABLA 13. Cronograma de actividades DO	92
TABLA 14. Costos incurridos	93
TABLA 15. Cronograma de actividades DA	97
TABLA 16. Costos incurridos	97

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1. Resultado de reporte de similitud.....	82
FIGURA 2. Parte externa del establecimiento de salud Catacaos, Piura.....	83
FIGURA 3. Área de admisión del establecimiento de salud Catacaos, Piura.	83

RESUMEN

En todas las organizaciones se presentan diferencias generacionales, pero depende de la capacidad de los líderes de cada área para orientar, guiar y establecer relaciones laborales de confianza entre todo el equipo de trabajo, lo que se busca es eliminar las barreras que perjudican al colaborador como a los equipos de trabajo con presente diversidad generacional, ya que se identifica que dichos grupos manifiestan una gran dispersión en sus comportamientos al momento de efectuar sus actividades laborales, ocasionando retrasos en la entrega de tareas y baja productividad de los equipos.

Por ello el objetivo del presente trabajo de investigación fue analizar la relación que existe entre la diversidad generacional y productividad laboral en los colaboradores del centro de salud de Catacaos, Piura – 2023. La investigación fue aplicada, a través de un enfoque mixto, de diseño no experimental, transversal, de nivel correlacional. La población es de fácil accesibilidad ya que está conformada por 50 colaboradores del centro de salud de Catacaos, a quienes se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Obteniendo como resultados; la correlación Rho Spearman de 0,786 afirmando la hipótesis del investigador y rechazando la hipótesis nula, con una significancia bilateral de $p=0,000$, que se muestra por debajo del 0.05 requerido, concluyendo que existe una relación positiva y alta entre las variables de estudio, diversidad generacional y productividad laboral.

Palabras clave: Diversidad generacional, productividad laboral, colaboradores públicos.

ABSTRACT

In all organizations there are generational differences, but it depends on the ability of the leaders of each area to guide, guide and establish working relationships of trust among the entire work team, what is sought is to eliminate the barriers that harm the collaborator such as to work teams with generational diversity, since it is identified that these groups show great dispersion in their behaviors when carrying out their work activities, causing delays in the delivery of tasks and low productivity of the teams.

Therefore, the objective of this research work was to analyze the relationship that exists between generational diversity and work productivity in the collaborators of the Catacaos health center, Piura - 2023. The research was applied, through a mixed design approach. non-experimental, transversal, correlational level. The population is easily accessible since it is made up of 50 collaborators from the Catacaos health center, to whom the survey technique was applied and the questionnaire as an instrument. Obtaining as results; the Rho Spearman correlation of 0.786 affirming the researcher's hypothesis and rejecting the null hypothesis, with a bilateral significance of $p=0.000$, which is shown below the required 0.05, concluding that there is a positive and high relationship between the study variables, diversity generational and labor productivity.

Keywords: Generational diversity, labor productivity, public employee

I. INTRODUCCIÓN

Cada vez hay más nativos digitales en todas las generaciones, desde los baby boomers hasta las generaciones modernas, y muchos han tenido que adaptarse a las nuevas metodologías de trabajo, enfrentando los retos diarios. La diversidad generacional es un acontecimiento social que se basa en el comportamiento, desarrollo y productividad de todos los que integran una organización que expresan y resuelven adversidades de manera distinta en función a sus valores, ideologías y formas de afrontar el quehacer diario que exige actualmente el ámbito laboral.

En el ámbito internacional, Morillo (2023) en Ecuador, expone que la diversidad generacional es una de los más grandes desafíos en la Administración moderna, en efecto existen diversas barreras que hacen demorar el cumplimiento de los objetivos debido a los retrasos en la entrega de tareas, lo que ocasiona la baja productividad. Del mismo modo, Salcedo (2020) en Argentina, menciona que la diversidad generacional es un gran reto para el área de Recursos Humanos, por la escasa gestión, porque éstas no invierten tiempo en cómo atraer, retener y motivar de forma efectiva al personal pues las necesidades no son las mismas para todas las personas.

En el ámbito internacional, Carro y Gónzales (2018) en su estudio realizado en Argentina, considera que el término productividad laboral se refiere al desempeño o eficiencia de un proceso en el que un trabajador, grupo de personas o máquina utiliza ciertos recursos para producir una determinada cantidad de bienes o completar la cantidad de tareas establecidas en un determinado período de tiempo. Por lo tanto, la productividad no solo depende de cómo los colaboradores realizan las tareas, sino también cómo la empresa gestiona la comunicación entre los diferentes equipos y departamentos de la empresa.

Dentro del contexto nacional, Justiniano (2020) indica que debido al rápido desarrollo de la humanidad y los diferentes acontecimientos mundiales, cada generación tiene sus propias características y se rigen en base a su estilo de vida. Por su lado Solier (2022) explica que la productividad influye en el desempeño individual y el clima organizacional, es decir, el desempeño laboral no es cuestión de tiempo

dedicado al trabajo o de horas extras, sino que es el uso del tiempo y las actividades realizadas dentro de la empresa.

El centro de salud de Catacaos atraviesa diversas controversias en cuanto se refiere a la diversidad generacional pues el personal del establecimiento oscila dentro de las cuatro generaciones, lo que implica que trabajen de manera conjunta y por la misma razón surgen muchas diferencias en cuanto a la metodología de trabajo, si bien es cierto los de la generación baby boomers se rehúsan a adaptarse a las nuevas tecnologías y esto es porque ellos se acostumbraron a su manera tradicional de trabajo, por otro lado están los de la generación millennials y la nueva generación, estos proponen nuevas ideas innovadoras pero estas ideologías se ven limitadas ya que no se comparte la misma opinión y no se llega a una sola conclusión, lo que genera que se dificulte y retrase la atención brindada al pueblo cataquense. Demostrando así que la productividad de los colaboradores no es eficiente ni eficaz ya que no tienen verdadera importancia en el tema de la diversidad generacional.

Si la alta gerencia no se preocupa por implementar una adecuada gestión que concientice y genere canales de comunicación efectivos, por crear procesos de adaptación para que la generación más antigua pueda adecuarse a las nuevas formas de trabajo que hoy en día existen debido a la tecnología, por realizar reuniones o dinámicas de integración para fortalecer las relaciones laborales, por organizar capacitaciones para la correcta ejecución de actividades en sus áreas; esto traerá consecuencias en la productividad de los colaboradores, al no encontrarse lo suficientemente calificados, y no poseer características esenciales como las habilidades blandas, para atender a los pacientes quienes por no tener los recursos suficientes asisten a estos establecimientos. Por lo que se hace necesario implementar diversas estrategias que disminuyan las debilidades en el establecimiento de salud con la única finalidad de que los pacientes sean atendidos correctamente y puedan tener una mejor calidad de vida.

Continuando con la investigación se formula el problema general ¿Cómo se relaciona la diversidad generacional y la productividad laboral en los colaboradores del centro de salud Catacaos, Piura - 2023? Así mismo se plantearon los siguientes

problemas específicos: a) ¿De qué manera se relaciona el desarrollo profesional y la productividad en los colaboradores del centro de salud? b) ¿Cómo se relaciona el uso de la tecnología de información y la productividad en los colaboradores del centro de salud? y c) ¿De qué forma la actitud del trabajo se relaciona con la productividad en los colaboradores del centro de salud?

La presente investigación se justifica de manera social ya que, el tema de diversidad generacional abarcará los comportamientos y actitudes e innovación dentro de una sociedad que la integran distintas generaciones, lo que a su vez se ve reflejado en el nivel de productividad de cada colaborador, y así mismo romper los paradigmas establecidos, presentar y fomentar nuevos conceptos y/o métodos. Por otro lado, esta investigación se justifica de manera práctica por que ayuda a resolver un problema o proponer estrategias que al ponerlas en práctica contribuirán a su solución a través del estudio (Fernández, 2020).

Por otra parte, la investigación dispone de un objetivo general: Evaluar la relación que existe entre diversidad generacional y productividad laboral en los colaboradores del centro de salud Catacaos , Piura - 2023 y como objetivos específicos: a) Describir la relación que existe entre el desarrollo profesional y la productividad laboral en los colaboradores del centro de salud b) Determinar la relación que existe entre el uso de la tecnología de información y la productividad laboral en los colaboradores del centro de salud y c) Analizar la relación que existe entre actitud en el trabajo y productividad laboral en los colaboradores del centro de salud.

De igual forma se planteó la hipótesis general: Existe relación directa entre la diversidad generacional y la productividad laboral de los colaboradores del centro de salud Catacaos, Piura – 2023 y como hipótesis específica: a)Existe relación directa entre el desarrollo profesional y la productividad laboral en los colaboradores del centro de salud, b) Existe relación directa entre el uso de la tecnología de información y la productividad laboral en los colaboradores del centro de salud y c) Existe relación directa entre la actitud en el trabajo y la productividad laboral en los colaboradores del centro de salud.

II. MARCO TEÓRICO

Según Pachana et. al. (2019) en su investigación titulada *La diversidad generacional y la microempresa familiar, en Ecuador*, su objetivo es identificar la influencia de la diversidad generacional en la sostenibilidad de una micro - empresa familiar, es decir evaluar el efecto que traerán consigo la implementación de nuevas estrategias en el mercado laboral para las siguientes generaciones. Durante este estudio la investigación realizada es exploratoria, ya que escogieron de manera aleatoria 50 empresas familiares, así mismo se utilizó el análisis documental con un enfoque mixto y se realizó un cuestionario. En conclusión, se identificó los elementos de riesgos que afectan en la propuesta de un nuevo modelo de desarrollo y se implementaron metodologías estratégicas que permitan a las empresas familiares contrarrestar las dificultades en su gestión.

En su artículo Rojas (2021) el cual, se tituló *Beneficios laborales y diversidad generacional: en los bibliotecarios de la Universidad La Salle en México*, su objetivo fue analizar las preferencias de los bibliotecarios de la universidad, basándose en el ámbito del reconocimiento, siendo uno de los beneficios que se ofrece en la universidad. Su metodología es descriptiva con un diseño no experimental, del mismo modo se hizo uso del formulario, se evaluaron a 70 bibliotecarios con la finalidad de identificar la necesidad de un reconocimiento laboral teniendo como base sus preferencias y expectativas que experimentan en su centro de trabajo. En cuanto a ello se llegó a la conclusión, que para estos bibliotecarios lo más importante es trabajar en un ambiente que mantenga un buen clima laboral y del mismo modo que sea de igual importancia la seguridad de estos.

Para Zamorano (2022) en su investigación titulada *Factores de Productividad y Competitividad basados en el desempeño de los Millennials en el entorno laboral de una empresa radial en Colombia*, cuyo propósito fue mencionar que la productividad de una organización está enfocada en su capacidad para desarrollar ventajas competitivas a partir de su medio más valioso, es decir su talento humano, tener a los colaboradores correctos en el ambiente de trabajo correcto y haciendo lo que se necesita que hagan, estarán aptos para poder brindar la atención que esperan los

clientes. El tipo de investigación fue mixta ya que mezcla las fortalezas de la investigación cualitativa y cuantitativa, utilizó el método descriptivo y como instrumento una encuesta. Se llegó a la conclusión de que tanto la productividad y competitividad son factores que están directamente relacionados en el desempeño de la generación Millennials.

Según Forero et. al. (2019) menciona en su monografía titulada el *Análisis del clima laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores del restaurante en Colombia*, teniendo como principal objetivo, identificar el ambiente del trabajo y su impacto en la productividad de los colaboradores de la empresa, el enfoque de esta investigación fue cuantitativa, descriptiva. En la recaudación de información se empleó una encuesta y un cuestionario. Se llegó a la conclusión que en los estudios recopilados se lograron identificar y proponer estrategias para aumentar la autoestima en los trabajadores, disminuir los accidentes, la impuntualidad laboral y mejorar a diario su forma de vida de los trabajadores conllevando a tener productividad en la organización.

En el contexto nacional, Mitta (2019) en su estudio titulado *Gestión de la diversidad. El reto millennial en un sector de organizaciones en la universidad Católica del Perú*, realizó una investigación con la finalidad de analizar e implementar diversas estrategias a un sector de los estudiantes profesionales que forman parte de la generación millennials y cómo hacen frente en el desarrollo de las organizaciones, dicha investigación se basó en un enfoque mixto, una metodología exploratoria y un diseño correlacional para poder evaluar los perfiles de estos jóvenes y analizar la relación entre sus variables, del mismo modo la población a estudiar fueron los jóvenes que cursaron los últimos ciclos de la carrera de gestión, se aplicó el cuestionario a 264 estudiantes, concluyendo así que, su mayor impulso era el deseo de crecer personal y profesionalmente dentro de una organización con prestigio.

En su opinión, Shulya et. al. (2022) en su revista científica, la cual tiene como objetivo principal demostrar cómo la diversidad generacional influye en la metodología de preparación de los docentes administrativos. Esta investigación hizo uso de un diseño no experimental, de enfoque cuantitativo y descriptivo, tuvo una población de

146 docentes, y un cuestionario de 29 ítems con escalas tipo Likert. Se observó que el 88,7% de los encuestados tenían un alto nivel de conciencia sobre la diversidad generacional y con respecto a la educación digital, el reconocimiento de los docentes se encuentra en un nivel alto del 91,5%.

Para Zavala (2020) en su tesis *Comportamiento Organizacional y Productividad* realizada en la empresa comercial Crispín, Lima realizada en la UAP tuvo como objetivo analizar el vínculo entre el comportamiento organizacional y productividad en los trabajadores, el tipo de investigación fue descriptiva correlacional, su enfoque fue cuantitativo, con diseño no experimental. Se concluyó que, siendo eficiente el compromiso organizacional los colaboradores se involucran más y se familiarizan en la institución, de esa manera la productividad incrementa.

Según Alccamari y Cuba (2019) en su estudio titulado *La Administración de procesos y su correlación con la productividad laboral* realizado en Arequipa, su objetivo general fue fijar el vínculo entre la gestión de procesos y la productividad laboral, para ello se utilizó una metodología cuantitativa, con corte transversal, con un nivel descriptivo, como instrumento se empleó un cuestionario. En este estudio se llegó a la conclusión que el activo más valioso de toda empresa es el recurso humano, por lo que se es necesario invertir en su formación, incentivos y en mejorar su ambiente de trabajo, de esa manera los colaboradores se sentirán motivados y desarrollarán sus actividades mostrando mejores índices de productividad.

Según Salamanca y Sagredo (2022) define a la diversidad generacional como el conjunto de personas que habiendo nacido entre un lapso de fechas próximas han recibido un modelo de educación, sea en el ámbito cultural y social; y por lo mismo tienen diferentes maneras de actuar y hacer frente a diversas situaciones que trae consigo este mundo digitalizado, de la misma manera que buscan sentirse miembros dentro de su propia generación habiendo vivido y gozado experiencias significativas.

En consecuencia, para analizar y medir la primera variable denominada diversidad generacional, se ha utilizado 3 dimensiones de las cuales se han identificado 9 indicadores y como instrumento se utilizará el cuestionario que se

aplicará a los colaboradores, y una guía de entrevista al jefe del establecimiento de salud de Catacaos. Mancilla (2018) se refiere en cuanto al desarrollo profesional como el logro de diversos objetivos que están en proceso de cumplirse, y estos dependen de aspectos como las características personales, la proactividad, actitud y el deseo mismo de superarse.

Para Mancilla (2018) la incorporación a la carrera es el desarrollo por el cual el profesional tiene que pasar, en este caso los colaboradores del establecimiento, su trabajo es demostrar que han sido formados y están aptos para desempeñar su labor. Por su parte, Martínez et. al. (2020) expresan que el crecimiento profesional, es el interés o deseo de obtener constantemente más conocimientos y habilidades que puedan impulsar y diferenciar a un individuo en el área donde se desempeñe y lograr una satisfacción propia de los logros profesionales que se ha alcanzado personalmente y de la misma manera con el fin de alcanzar mayor rendimiento en dicha organización. Del mismo modo, Ramos et. al. (2019) menciona que la actualización y especialización, están orientadas al conjunto de acciones que un profesional puede llevar a cabo en su afán de perfeccionarse o de estar acorde a las nuevas tendencias educativas que en el mundo globalizado rigen.

De otra parte, Rodríguez (2022) indican que utilizar las (TIC) es indispensable en el desarrollo de toda organización, pues es la red mundial que permite el acceso a la información desde cualquier parte del mundo y hace posible la comunicación desde distintos lugares sin la necesidad de estar frente a frente. Esto se lleva a cabo en un lapsus muy breve, lo que conlleva a que el intercambio de información se dé de una manera rápida. Acevedo (2020) Quien menciona que aprender a implementar el uso las herramientas tecnológicas traerá consigo innumerables beneficios tanto para las empresas como para el desarrollo profesional de cada uno, pues es una herramienta poderosa que elimina las barreras geográficas, y permite a las organizaciones hacer negocio con empresas en cualquier parte del mundo.

Díaz y Tuesta (2018) manifiestan que la adaptación es la capacidad para acomodarse a las condiciones del entorno y circunstancias, desarrollando sus

capacidades mentales referentes a la estabilidad emocional y de la personalidad, pues conforme este interactúa, aprende a enfrentarse con su medio resolviendo diversos conflictos sin sufrir mayores traumas emocionales.

Por otro lado, Infantes (2020) explica que los medios digitales son herramientas tecnológicas que buscan cambiar los métodos de enseñanza tradicionales por formas interactivas con la finalidad de permitir a la sociedad mantenerse informado de forma inmediata. De otra parte, Ballesteros et. al. (2022) expresan que los resultados de aprendizaje se vinculan con todas aquellas experiencias que se refieren a cualquier interacción, curso, programa u otra práctica, el cual indica cómo las personas responden en la medida que usan diversos medios tecnológicos al desarrollar sus actividades.

Por su parte, Matos (2019) describe que la actitud en el trabajo son sentimientos positivos y negativos con respecto a las personas, cosas o problemas, así como también pueden tener actitudes favorables o desfavorables en cuanto a la vida, el trabajo, la educación entre otros aspectos. Según Mora y Mariscal (2019) indican que la satisfacción del personal está vinculada a las actitudes; como también en el comportamiento y los logros de cada colaborador, es decir se basa en la manera de percibir el ambiente de trabajo y las acciones que acomete la empresa a la que pertenecen a favor de su bienestar, esto influye mucho en cómo los líderes de la organización sepan integrar a todo su equipo de trabajo positivamente.

Por su parte Matos (2020) indica que la identificación establece el grado en la que un individuo se distingue psicológicamente con su empleo que realiza y que realmente le importa. Del mismo modo, Carrión y Vásquez (2018) definen el compromiso organizacional como la voluntad y transparencia que tiene el colaborador con la empresa, en la medida que éste se involucre por medio de su trabajo buscando la productividad de la organización.

Por otro lado, Ludym (2018) menciona que la productividad es examinada por diferentes disciplinas; muestra sus orígenes en las ciencias económicas y se le atribuye a Adam Smith la introducción del concepto *La riqueza de las naciones*. Desde

un criterio de ingeniería, la productividad es una responsabilidad que conlleva mucho trabajo en equipo, la toma de decisiones y debe entenderse en las empresas, ya que en el entorno actual se caracterizan por la variabilidad, la incertidumbre, la confusión y la retroalimentación retrasada.

Del mismo modo Florentina (2018) expresa que el desempeño laboral se refiere a la manera específica en la que se comporta un individuo en un determinado campo o puesto de trabajo, lo cual se relaciona con el comportamiento del trabajador en su lugar de trabajo, por lo tanto, el desempeño laboral es situacional, es decir, cambia de colaborador a colaborador y depende de una variedad de componentes. Por ello es el uso adecuado de los recursos en la producción de resultados asociados a los recursos utilizados, más el tiempo.

Para definir la dimensión de la variable Productividad se tomó como referencia algunos indicadores para las dimensiones. Rojas y Lizardo (2018) menciona que eficiencia es la capacidad de respuesta que tienen las empresas para otorgar y ofertar sus productos con el fin de alcanzar los objetivos planteados, minimizando los recursos y optimizando los tiempos. Canales (2022) afirma que trabajo en equipo es todo aquel esfuerzo de los miembros del equipo que realizan sus actividades de una manera conjunta y que resaltan las características que influyen en el desempeño de los colaboradores dentro de la empresa. Según Mera (2018) considera que el éxito de las organizaciones está relacionado con la efectividad de las relaciones entre el pronóstico y la planeación de recursos para lograr un eficaz servicio al cliente; así mismo se vincula como socio estratégico de las áreas proyectando desarrollo de competencias y aprendizaje de nuevos conocimientos.

Riquelme (2021) señala que la consecución de actividades en las organizaciones son ejecutar funciones que se orienta en la elaboración de productos y servicios, en la que engloba el resultado de conseguir la productividad de los colaboradores. Del mismo modo, en la segunda dimensión eficacia, Miralles (2018) expresa que es la capacidad administrativa para lograr el objetivo o resultados propuestos; esta dimensión se basa en tres indicadores siendo la primera puntualidad

en el trabajo, Jiménez (2020) menciona que es crear un hábito que va a resultar importante en la vida de cada individuo, el cual es relevante en toda organización ya que conlleva una gran responsabilidad.

Díaz (2019) señala que los resultados alcanzados son la evaluación sistemática de un proyecto, programa o curso, dicha evaluación deberá proporcionar información creíble de tal modo que tolere las nuevas enseñanzas en el desarrollo de toma de decisiones. Así mismo, Ferguson (2018) detalla que las condiciones del entorno son escenarios en los que está sometido el colaborador, en el que llevan a cabo un trabajo conjunto con el objetivo de alcanzar una adecuada productividad.

Y, por último, la tercera dimensión, Ulloa (2022) se refiere que efectividad es un concepto donde entra a tallar la eficiencia y la eficacia, ya que se tienen que lograr resultados planificados dentro del tiempo programado a menor costo de los recursos. La conforman tres indicadores. Servan (2019) menciona que trabajo bajo presión es la mayor fuerza en el que, el colaborador se encuentra autoempleado donde desempeñan su labor en condiciones inapropiadas, aparte que carecen de un adecuado ambiente donde puedan desarrollar sus actividades con comodidad. Como segundo indicador asunción de responsabilidades, Romero et. al. (2019) mencionan que es el conjunto de compromisos, obligaciones que los empresarios y organizaciones tienen con la sociedad, que se originan de los impactos por las actividades que realizan las organizaciones en el ámbito social, laboral y medioambiental.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de Investigación

Figueroa y Vázquez (2020) afirma que la investigación fue aplicada, ya que resuelve un problema en un periodo de tiempo corto, en este caso relacionado con la diversidad generacional y productividad en los colaboradores del establecimiento de salud en Catacaos. El tipo de investigación tuvo un enfoque mixto, Rodríguez et. al. (2021) indican que en el estudio existe una combinación de caso instrumental y del uso de la estadística aplicada. En tal sentido se aplicó como herramienta una entrevista al jefe del establecimiento y como instrumento un cuestionario a los colaboradores.

Según Vidhukumar (2020) el diseño de la investigación es no experimental con corte transversal, porque es aquel que no interviene en el comportamiento de las variables ya que únicamente se observan en el contexto natural para luego analizarlas, es por ello que la investigación fue de diseño no experimental porque no se pretende intervenir en las variables, sino analizar su comportamiento en base a sucesos reales. Por lo tanto, Rivas y Martín (2021) indican que la investigación fue transversal porque recolecta, mide y describe una sola vez los datos de las variables para analizarlos en un momento determinado, por lo tanto, la investigación fue transversal ya que permitió medir a la parte de diversidad generacional y productividad en un momento determinando, sin realizar un seguimiento en cuanto a la evolución de estas.

El estudio fue de tipo correlacional porque se buscó determinar el grado de relación entre las variables, en la cual permitió detectar hasta qué punto de alteraciones de una, depende la otra Arias (2020). De igual forma fue de campo ya que la información será obtenida del ambiente del establecimiento de salud de Catacaos.

3.2 Variables y operacionalización

Variable 01: Diversidad Generacional

- **Definición conceptual**

Durán y Duque (2018) manifiesta que es el proceso por el cual las generaciones

se van adaptando a los diferentes escenarios de la vida, los cuales comparten costumbres, tradiciones, ideologías, valores y acontecimientos en los que se ve reflejado la contribución de diferentes opiniones para solucionar las diversas controversias dentro de su entorno. En otras palabras, lo que significa que tener diversidad no es un problema en las organizaciones, sino más bien es una oportunidad para poner a prueba diferentes mentalidades y contrarrestar las dificultades que se presentan.

- **Escala de medición**

Escala ordinal

Variable 02: Productividad

- **Definición conceptual**

Ramírez Méndez et. al. (2021) Indican que es el trayecto que existe entre la entrada y salida del proceso de elaboración de un bien o servicio y mientras exista un nivel alto en motivación y en los recursos básicos, habrá mayor producción, caso contrario si existe un nivel deficiente, ni abastecimiento de los recursos básicos habrá resultados que afectarán el desarrollo y crecimiento de la empresa. Es decir, es necesario que las organizaciones empleen un monto de dinero en la formación de sus colaboradores de tal modo que, estos se desenvuelvan de manera óptima dando lo mejor de sí para beneficio propio y de la empresa.

- **Escala de medición**

Escala ordinal

3.3 Población, unidad de análisis

3.3.1 Población

Arias et. al. (2018) se refieren a la población como un conjunto de personas u objeto las cuales son el centro a analizar y desarrollar en una investigación. En este caso las personas del presente estudio la conforman todos los colaboradores del centro de salud de Catacaos - Piura, siendo 50 los colaboradores a estudiar.

- **Criterios de inclusión:** Colaboradores que llevan más de tres años laborando en el centro de salud y que están registrados en planilla.
- **Criterios de exclusión:** Colaboradores que tiene menos de un año

laborando en el centro de salud y los que reciben su sueldo por la modalidad de recibo por honorario.

- **Unidad de análisis:** Conformada por el personal que labora más de tres años en el centro de salud del distrito de Catacaos, Piura.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

- **Técnica: Entrevista**

La entrevista es una técnica que recoge datos de forma oral y escrita sobre sucesos, experiencias u opiniones de personas acerca de un tema en particular (Folgueiras, 2018). Se trabajó con el instrumento, guía de la entrevista, que constó con 10 ítems, la cual fue aplicada al jefe del establecimiento de salud del distrito de Catacaos con la finalidad de conocer más a fondo la cultura organizacional que existe.

- **Encuesta**

De igual forma se utilizó la técnica encuesta a los colaboradores del establecimiento de salud de Catacaos. Casas et. al. (2018) indican que la encuesta recoge datos a través del cuestionario, sin alterar el entorno donde se recoge la información.

- **Instrumento: Cuestionario**

El cuestionario es un acta compuesta por un grupo de preguntas las cuales deben estar escritas coherentemente, creadas, ordenadas y estructuradas, acorde a una previa programación, con la finalidad de que las respuestas brinden al investigador toda la indagación requerida (Arriaga, 2019). Se aplicó un cuestionario para diagnosticar la relación que existe entre la variable diversidad generacional y la variable productividad laboral en los colaboradores del centro de salud de Catacaos.

- **Guía de entrevista**

Matilla y Mantecón (2020) como guía de entrevista a la lista de preguntas que el entrevistador espera cubrir durante el proceso de una entrevista. Es por ello que se utilizó una guía de entrevista para la realización de una entrevista al jefe del establecimiento de ubicado en el distrito de Catacaos.

- **Validez del constructo**

Para la validez de este estudio se seleccionó a tres expertos en el área, donde

se realizaron las observaciones del instrumento, seguidamente las correcciones pertinentes y sugerencias de los mismos. Para Martínez et. al. (2020) es fundamental que toda investigación pase por la validez del constructo porque es el proceso en el que se corrobora si las preguntas que se encuentran dentro de las dimensiones guardan relación entre sí.

TABLA 1. Validación por juicio de expertos

Apellidos y nombres	Experiencia	Grado	Resultado
Angulo Corcuera, Carlos Antonio	Más de 5 años	Maestría	4
Palacios de Briceño Mercedes Renee	Más de 5 años	Doctor	4
Zurita Ramos Gustavo Alfonso	Más de 5 años	Maestría	4

Nota. Datos obtenidos de la validación por juicio de expertos (2023).

- **Confiabilidad**

Mena et. al. (2018) indican que la confiabilidad por el coeficiente de Alfa de Cronbach determina la coherencia que debe tener un cuestionario. Para la confiabilidad de los instrumentos que se ejecuto a los colaboradores del centro de salud de Catacaos, se utilizó el cálculo del coeficiente de Cronbach, este coeficiente se aplicó mediante la escala de Lickert, así mismo para llevar a cabo dicho coeficiente, se aplicó una prueba piloto a 10 colaboradores, obteniendo los datos precisos para la aplicación de dicho análisis.

TABLA 2. Confiabilidad por el coeficiente de Alfa de Cronbach

Cuestionario	Alfa de Cronbach	Nivel de consistencia
Diversidad generacional	89.6%	Bueno
Productividad	92.5%	Alto

Nota. Datos tomados de la prueba del coeficiente del Alfa de Cronbach (2023).

3.5. Procedimientos

Este estudio comenzó con la otorgación de una carta de presentación por parte de la Universidad César Vallejo al estudiante con el fin de poder solicitar la autorización respectiva al jefe del establecimiento de salud ubicado en el distrito de Catacaos para la ejecución de la investigación y publicación en el portal de repositorios de la Universidad Cesar Vallejo. Seguido de ello se realizó la definición de la problemática del establecimiento. Una vez definida la problemática se escogió el tipo y diseño de estudio, los antecedentes, el marco conceptual, la población y el método de análisis.

Una vez obtenida dicha autorización por parte del jefe del establecimiento, se procedió a coordinar con el área de recursos humanos el día y la hora de la aplicación del cuestionario a los colaboradores y la entrevista al jefe del centro de salud, que previamente fueron sometidos a una evaluación por tres profesionales especializados en la materia los cuales después de constatar que todos los ítems cumplen con las características requeridas tanto a nivel de claridad, coherencia y relevancia, otorgaron la validación respectiva, la cual indicó de que es un instrumento apto para su aplicación, esta data recolectada fue procesada con el fin de obtener los resultados esperados, finalmente la información obtenida fue procesado en la herramienta estadística SPSS versión 28 para la interpretación de datos. Este estudio ayudó a determinar cómo se relaciona la diversidad generacional y la productividad.

3.6. Método de análisis de datos

Los datos obtenidos de los cuestionarios, fue calculada en una hoja de Excel, y seguido de ello se utilizó el software estadístico SPSS v.28 con la finalidad de ejecutar los diferentes análisis estadísticos. Se empleó la prueba de confiabilidad del alfa de Cronbach, con el objetivo de constatar si los instrumentos a aplicar fueron aptos para su desarrollo (González y Chacón, 2020).

3.7. Aspectos éticos:

El presente estudio se desarrolló en base a lo establecido en el *Código de Ética*

en la investigación, respetando los aspectos éticos determinados como fuentes de información. Los participantes de este estudio declararon su voluntad de participar en el mismo, mediante un consentimiento informado, cuya finalidad es detallada en el mismo, así mismo se trabajó tomando un especial cuidado en el respeto de la individualidad, integridad, salvaguardando la vida y el medio ambiente. Así mismo se aseguró la fidelidad de la información con la finalidad de conseguir los resultados del trabajo de indagación, respetando la propiedad intelectual de los autores citados.

Por consiguiente, como método de redacción se utilizó la Norma Apa séptima edición, el cual contiene los estándares requeridos. Además, la investigación fue sometida a un comité de ética para su revisión, de manera que se garantizó el producto final obtenido de la misma. Pues la ética se define como un grupo de normas y valores éticos que regulan el comportamiento de la persona en algún momento de la vida (La Real Academia Española, 2020).

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados de cuestionario

A continuación, se analizaron los resultados estadísticos recogidos a través de la ejecución del cuestionario que se ha aplicado a 50 colaboradores del centro de Salud de Catacaos – Piura. En la tabla se muestran los datos obtenidos de los objetivos específicos y objetivo general; a la vez se realizó la interpretación de los mismos y contrastación de las hipótesis. De tal forma se utilizaron los diferentes métodos estadísticos tales como: Rho de Spearman para evaluar la relación existente entre las variables de estudio.

La escala de Likert empleada en el cuestionario fue: (1) NUNCA, (2) CASI NUNCA, (3) AVECES, (4) CASI SIEMPRE, (5) SIEMPRE.

Objetivo 1: Describir la relación que existe entre el desarrollo profesional y la productividad laboral en los colaboradores del centro de salud Catacaos – Piura 2023.

TABLA 3. Relación entre el Desarrollo profesional y Productividad laboral.

Desarrollo profesional	Escala de alternativas											
	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi Siempre		Siempre		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Dimensión	0	0.3	1	2	8	16	25	50	17	31	50	100
Desarrollo profesional												
01. Siente que la institución ha aportado en su desarrollo profesional en el tiempo de servicio que ejerce hasta ahora.	0	0.0	2	4	5	10	28	56	15	30	50	100
02. Cree usted que el tiempo que lleva ejerciendo sus labores en la institución le ha ayudado acercarse al logro de sus objetivos profesionalmente.	0	0.0	0	0	5	10	29	58	16	32	50	100
03. Considera usted tener la oportunidad de crecer profesionalmente	0	0.0	1	2	12	24	21	42	16	32	50	100

dentro del establecimiento.													
04. Cree usted importante adquirir constantemente nuevos conocimientos.	1	2	0	0.0	5	10	27	54	17	34	50	100	
05. Usted se interesa por participar con frecuencia en talleres educativos.	0	0.0	1	2	12	24	21	42	16	32	50	100	
06. Usted cuenta al menos con un estudio de especialización.	0	0.0	2	4	9	18	26	52	13	26	50	100	

Nota. Datos obtenidos del cuestionario sobre la relación entre el desarrollo profesional y productividad laboral (2023).

En la tabla 1 se visualiza que, el 56% de los colaboradores siempre consideraron que la institución si aportado en su desarrollo profesional; mientras que el 4% casi nunca reconocieron dicha aportación, sin embargo. Así mismo el 58% indicaron que casi siempre la institución le ayudado a cumplir sus objetivos, el 10% señalaron que a veces se dio el apoyo por parte de la institución; del mismo modo el 32% consideraron que siempre se interesan por adquirir nuevos conocimientos y el 2% comentaron que casi nunca tuvieron la oportunidad de crecer dentro del establecimiento. De igual forma el 54% indicaron que casi siempre se han interesado por adquirir constantemente nuevos conocimientos, mientras que 10% a veces se interesaron por adquirir nuevos conocimientos. Así mismo el 42% señalaron que casi siempre se interesan por participar en las actividades que organiza el centro de salud mientras que, el 24% señalaron que a veces participan. Además, el 52% casi siempre han contado con un curso de especialización, sin embargo, el 4% casi nunca tuvieron una especialización.

Se infiere, que algunos colaboradores no se sienten conformes laborando en la institución pues existe la necesidad de crecer profesionalmente y reconocer su esfuerzo realizado, ya que siempre se mantienen ejecutando sus actividades en la misma área; sin embargo aseguran que ellos sí se interesan por adquirir nuevos conocimientos y también por tener al menos una especialización, así mismo se observó que en su gran mayoría se interesan por participar en diversos talleres educativos que les ayudan a desarrollarse eficientemente en el ámbito laboral.

Contrastación de la Hipótesis específica 1: La relación es directa entre el desarrollo profesional y la productividad en los colaboradores del centro de salud de Catacaos-Piura, 2023.

TABLA 4. Prueba de correlación de Spearman: Desarrollo profesional y Productividad laboral

		Rho de Spearman	
		V1D1: Desarrollo profesional	V2= Productividad laboral
V1D1: Desarrollo profesional	Coeficiente de correlación	1,000	0,583
	Sig. (bilateral)		000
	N		50
V2= Productividad laboral	Coeficiente de correlación	0,583	1,000
	Sig. (bilateral)	000	
	N	50	50

Nota. Datos tomados del SPSS de la prueba de correlación de Spearman entre el desarrollo profesional y productividad laboral (2023).

El p valor calculado es de 0.000 que es menor al 0.01 ($0.000 < 0.01$), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: la relación es directa entre el desarrollo profesional y productividad laboral en los colaboradores del centro de salud de Catacaos-Piura, 2023. El coeficiente rho de Spearman es de 0,583, lo que indica que la relación entre las variables es directa y su grado es moderado.

En conclusión: se puede afirmar que existe una relación positiva moderada entre el desarrollo profesional y la productividad laboral de los colaboradores del centro de salud de Catacaos – Piura, 2023.

Objetivo E2: Determinar la relación que existe entre el uso de la tecnología de información y la productividad en los colaboradores del centro de salud Catacaos, Piura – 2023.

TABLA 5. Relación entre el Uso de la tecnología y Productividad laboral.

Uso de la tecnología	Escala de alternativas											
	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Dimensión	0	0	0.2	3	9	18	24	48	17	34	50	100
Uso de tecnología												
07. Considera usted importante que se deba adecuar a las nuevas metodologías de trabajo.	0	0	0	0	12	24	24	48	14	28	50	100
08. Usted cree que la implementación de las nuevas herramientas tecnológicas traerá mejoras en el proceso de atención a sus pacientes.	0	0.0	0	0.0	7	14	25	50	18	36	50	100
09. Considera usted esencial el hacer uso de las metodologías tecnológicas en el trabajo para agilizar los procesos.	0	0.0	0	0.0	8	16	22	44	20	40	50	100
10. Usted cree que es hábil en el uso de herramientas ofimáticas para realizar sus funciones.	0	0.0	1	2	10	20	23	46	16	32	50	100
11. Considera importante que los resultados expresados han aportado de manera significativa a su crecimiento profesional.	0	0.0	0	0.0	8	16	25	50	17	34	50	100
12. Considera usted que hacer uso de las nuevas metodologías de trabajo han aportado significativamente a su desarrollo.	0	0.0	0	0.0	9	18	25	50	16	32	50	100

Nota. Datos obtenidos del cuestionario sobre la relación entre el uso de la tecnología y productividad laboral (2023).

En la tabla 5, encontramos que en el uso de la tecnología el 48% expresó que casi siempre están dispuestos a hacer uso a las diversas herramientas tecnológicas que puedan incorporar en el centro de salud, mientras que el 18% considera que a veces lo haría. Así mismo en los indicadores de la dimensión uso de la tecnología se hallaron que en la adaptación el 50% señalaron que casi siempre les sirvió las nuevas herramientas tecnológicas ya que traerá mejoras en el proceso de atención a los pacientes, sin embargo, el 14% considera que nunca podrá adaptarse. Sobre el indicador medios digitales el 46% afirmaron que casi siempre hicieron uso de las metodologías tecnológicas en el trabajo para agilizar los procesos, no obstante, el 2% señalaron que casi nunca realizó esas funciones. Por último, en el indicador resultados de aprendizaje el 50% considero que casi siempre los logros aprendidos han aportado de manera significativa a su crecimiento profesional, a pesar de ello el 16% afirmo que a veces sintió ese aporte.

En tal sentido, los colaboradores sí optan por habituarse a las nuevas metodologías tecnológicas de trabajo en el centro de salud ya que ellos consideran que aportará de manera positiva a su crecimiento profesional, dado que la tecnología los ayudará y reducirá el trabajo manual y las horas en las que se ejecute, reduciendo los índices de equivocación e incrementando la productividad de los colaboradores realizando sus actividades.

Contrastación de la Hipótesis específica 2: La relación es directa entre el uso de la tecnología de información y la productividad laboral en los colaboradores del centro de salud de Catacaos-Piura, 2023.

TABLA 6. Prueba de correlación de Spearman: Uso de la tecnología y Productividad laboral.

		Rho de Spearman	
		V1D2: Uso de la tecnología	V2= Productividad laboral
V1D2: Uso de la tecnología	Coeficiente de correlación	1,000	0,580
	Sig. (bilateral)		000
			50

	N		
V2= Productividad laboral	Coeficiente de correlación	0,580	1,000
	Sig. (bilateral)	000	
	N	50	50

Nota. Datos tomados del SPSS de la prueba de correlación de Spearman entre el uso de la tecnología y productividad laboral (2023).

El p valor calculado es de 0.000 que es menor al 0.01 ($0.000 < 0.01$), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: la relación es directa entre el uso de la tecnología y productividad laboral en los colaboradores del centro de salud de Catacaos-Piura, 2023. El coeficiente rho de Spearman es de 0,580, lo que indica que la relación entre las variables es directa y su grado es moderado.

En conclusión: se puede manifestar que existe una relación positiva moderada entre el uso de la tecnología y la productividad laboral de los colaboradores del centro de salud de Catacaos – Piura, 2023.

Objetivo E3: Evaluar la relación que existe entre la actitud en el trabajo y la productividad laboral en los colaboradores del centro de salud Catacaos , Piura – 2023.

TABLA 7. Relación entre Actitud entre el trabajo y Productividad laboral.

Actitud en el trabajo	Escala de alternativas											
	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Dimensión	0	0	1	1	9	18	25	49	16	32	50	100
Actitud en el trabajo												
13. Considera importante tener buena actitud para cumplir sus actividades y funciones en el trabajo.	0	0.0	1	2	7	14	23	46	19	38	50	100
14. Cree usted sentirse satisfecho en el puesto de trabajo donde desarrolla sus actividades?	0	0.0	0	0.0	10	20	25	50	15	30	50	100

15. Usted se siente identificado con la institución donde brinda sus servicios.	0	0.0	0	0.0	4	8	25	50	21	42	50	100
16. Sus colegas de trabajo tienen como virtudes la puntualidad y la asistencia a sus labores.	0	0.0	1	2	13	26	24	48	12	24	50	100
17. Considera usted tener dedicación emocional con la institución y un compromiso con sus valores.	0	0.0	0	0.0	13	26	21	42	16	32	50	100
18. La remuneración que recibe es adecuada para comprometerse con su trabajo y a cumplir con los objetivos.	0	0.0	1	2	7	14	30	60	12	24	50	100

Nota. Datos obtenidos del cuestionario sobre la relación entre actitud en el trabajo y productividad laboral (2023).

En la tabla 7, se evidencia que en la dimensión, actitud en el trabajo el 49% señalaron que casi siempre tienen buena actitud para cumplir sus actividades y funciones en el trabajo, mientras que el 18% considero que a veces muestran una buena actitud. Así mismo en sus indicadores se encontró que en la satisfacción, el 50% señalaron que casi siempre se sienten satisfechos con las actividades que realizan a diario, sin embargo, el 14% considero que a veces se sienten insatisfechos con su trabajo. Sobre el indicador identificación, el 50% afirmaron que siempre se han sentido parte de la institución donde brindan sus servicios, mientras que, el 8% señalaron que a veces se han sentido identificados con el centro de salud. Finalmente, en el indicador comportamiento organizacional, el 60% considero que casi siempre tienen un compromiso con los valores del establecimiento, no obstante, el 14% afirmo que a veces la remuneración que reciben no los motiva a seguir esforzándose y comprometiéndose a cumplir con los objetivos de la institución.

Ante lo mencionado, los colaboradores sí se preocupan por tener y mostrar buena actitud en su entorno laboral, del mismo modo la mitad de los encuestados que son personas en su mayoría de la generación X, señalaron que se encuentran

satisfechos con las actividades que realizan a diario, los mismos que se sienten parte de la institución; sin embargo, existe la necesidad de que todos los colaboradores sientan esa identificación y compromiso para lograr tener un capital humano contento y por consiguiente brinden una mejor calidad de atención al pueblo cataquense.

Contrastación de la Hipótesis específica 3: La relación es directa entre el Uso de la actitud en el trabajo y la productividad laboral en los colaboradores del centro de salud de Catacaos-Piura, 2023.

TABLA 8. Prueba de correlación de Spearman: Actitud en el trabajo y Productividad laboral.

	Rho de Spearman	V1D3: Actitud en el trabajo	V2= Productividad laboral
V1D3: Actitud en el trabajo	Coeficiente de correlación	1,000	0,738
	Sig. (bilateral)		000
	N	50	50
V2= Productividad laboral	Coeficiente de correlación	0,738	1,000
	Sig. (bilateral)	000	
	N	50	50

Nota. Elaboración Propia

El p valor calculado es de 0.000 que es menor al 0.01 ($0.000 < 0.01$), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: la relación es directa entre la actitud en el trabajo y productividad en los colaboradores del centro de salud de Catacaos-Piura, 2023. El coeficiente rho de Spearman es de 0,738, lo que indica que la relación entre las variables es directa y su grado es alto.

En conclusión: se puede afirmar que existe una relación positiva alta entre actitud en el trabajo y productividad de los colaboradores del centro de salud de Catacaos – Piura, 2023.

Objetivo General: Analizar la relación que existe entre la diversidad generacional y la productividad en los colaboradores del centro de salud Catacaos - Piura, 2023

TABLA 9. Relación de las variables mediante prueba de Spearman: Diversidad generacional y productividad laboral.

	Rho de Spearman	V1: Diversidad generacional	V2= Productividad laboral
V1: Diversidad generacional	Coefficiente de correlación	1,000	0,786
	Sig. (bilateral)		000
	N	50	50
V2= Productividad laboral	Coefficiente de correlación	0,786	1,000
	Sig. (bilateral)	000	
	N	50	50

Nota. Datos tomados del SPSS de la prueba de correlación de Spearman entre Diversidad generacional y productividad laboral (2023).

El p valor calculado es de 0.000 que es menor al 0.01 ($0.000 < 0.01$), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: la relación es directa entre la diversidad generacional y productividad laboral en los colaboradores del centro de salud de Catacaos-Piura, 2023. El coeficiente rho de Spearman es de 0,786, lo que indica que la relación entre las variables es directa y su grado es alto.

En conclusión: se puede afirmar que existe una relación positiva alta entre la diversidad generacional y la productividad laboral en los colaboradores del centro de salud de Catacaos – Piura, 2023.

4.2 Informe de la entrevista

Se realizó una entrevista al jefe del establecimiento de salud de Catacaos, Dr. Mendoza Ancajima Mario, quién permitió recopilar información relacionada con la diversidad generacional y productividad que existe en el centro de salud, con la finalidad de contrastar la problemática planteada en la investigación.

En consideración al primer objetivo específico: *Evaluar la relación entre el desarrollo profesional y la productividad en los colaboradores del centro de Salud de Catacaos*, el jefe manifestó que la institución trata activamente en lo posible de

comprender, atender las necesidades y preocupaciones de todos los colaboradores, sin embargo señaló que aun así existen diversas controversias en la comunicación de éstos; por el motivo de que en algunas áreas existe personal perteneciente a la generación baby boomers, que son los que se rehúsan a adaptarse a las nuevas formas de trabajo por lo que retrasan el proceso de atención a los pacientes mientras que en otras áreas existe personal que pertenece a la generación Z, caracterizándose por agilizar el proceso administrativo, es por ello que señaló que cada cuatro meses se realizan capacitaciones con el objetivo de que los trabajadores de mayor edad mejoren el desarrollo de sus actividades, y para los más jóvenes concientizarlos de su rol que están ejerciendo, así mismo mencionó que como institución sí se preocupa por comprender las diversas situaciones por las que sus colaboradores puedan estar atravesando, ya sea cuando éstos solicitan permiso se le es otorgado porque son verdaderamente justificables; agregó también que dentro de la institución se promueve la inclusión ya que todos los pacientes que ingresan al establecimiento son atendidos por igual tengan o no, habilidades especiales y el trato para todos los colaboradores es de la misma manera.

Con respecto al segundo objetivo específico: *Determinar la relación entre el uso de la tecnología y la productividad en los colaboradores del centro de salud de Catacaos*, afirmó que una de las sugerencias para el buen desarrollo de la institución es contar con máquinas modernas, que agilicen la atención al paciente; considerando que parte del personal se verá afectado en su proceso de adaptación pero se les capacitará para que logren cumplir con lo encomendado dentro de los plazos establecidos.

Tomando como base el tercer objetivo: *Demostrar la relación entre la actitud en el trabajo y la productividad en los colaboradores del centro de salud de Catacaos*, mencionó que como jefe del establecimiento tiene un liderazgo motivador porque guía y ayuda a su personal a alcanzar sus objetivos tanto de la institución como personales, también señaló que está de acuerdo con que el reconocimiento si tiene un verdadero valor cuando se recibe, pues el personal se siente querido e importante para la institución donde brinda sus servicios y esto hará que siga mejorando, por lo que se verá reflejada una óptima productividad. Y con respecto a la remuneración comentó

que el colaborador se siente satisfecho, considerando que tienen un ingreso seguro dado su tiempo de servicio. Por otro lado manifestó que no realizan dinámicas o actividades de integración para mejorar la cultura organizacional.

Finalmente centrándose en el objetivo general: Analizar la relación que existe entre la diversidad generacional y la productividad en los colaboradores del centro de salud Catacaos - Piura, 2023, se precisó que verdaderamente si hay dependencia entre las variables porque en base a la diversidad de generaciones que existe dentro del establecimiento, se generan diversas controversias que influyen directamente en la productividad de los colaboradores, como por ejemplo, si bien es cierto, carecen de comunicación esto genera retrasos y una atención deficiente a los pacientes.

V. DISCUSIÓN

Respecto al primer objetivo: *Evaluar la relación entre el desarrollo profesional y productividad laboral en los colaboradores del centro de Salud de Catacaos*. Para Martínez et. al. (2020) quienes expresan que el crecimiento profesional es el deseo de obtener constantemente más conocimientos y habilidades que puedan impulsar y diferenciar a un individuo en el área donde se desempeñe y lograr una satisfacción propia de los logros profesionales que se ha alcanzado personalmente y de la misma manera con el fin de alcanzar mayor rendimiento en dicha organización. Ante lo expuesto por Martínez et. al. Los resultados descriptivos indican que los colaboradores en más de un 50% persiguen objetivos profesionales y lo más importante es que consideran que durante el tiempo que vienen trabajando en la institución, ésta les ha facilitado a alcanzar sus objetivos, lo que queda demostrado en los resultados que arroja la tabla donde se indica que un 56% perciben que la institución aporta en su desarrollo profesional, el 58% indica que el tiempo trabajando en la institución le ha servido para lograr sus objetivos y el 42% considera haber tenido la oportunidad de crecer profesionalmente dentro de la institución. Resultados que favorecen el desarrollo profesional y competitivo del colaborador.

Así mismo, durante la entrevista el jefe indicó preocuparse por las necesidades del colaborador al tener al grupo de los baby boomers y al grupo de la generación Z lo que retrasa el desarrollo de las actividades por las características diferentes al trabajar, viéndose en la necesidad de brindar tres capacitaciones anuales para que sean eficientes en el desarrollo de sus actividades. Decisión que es respaldada por Carriel (2020) quien indica que los colaboradores son el activo más importante en la organización, por ende el desarrollo profesional de cada uno debería ser un objetivo primordial, invertir y tener como prioridad aspectos como la formación, las evaluaciones de desempeño, debido a que esto influye en el colaborador potenciando su desarrollo profesional, y su desempeño laboral.

El coeficiente Rho de Spearman fue de 0.583, lo que indico que la relación es directa entre desarrollo profesional y productividad laboral en los colaboradores del centro de salud, resultado que tiene similitud con el estudio de Zamorano (2022) quien

tuvo como propósito mencionar que la productividad de una organización está enfocada en su capacidad para desarrollar ventajas competitivas a partir de su medio más valioso, es decir su talento humano y concluyó indicando que tanto la productividad y competitividad son factores que están directamente relacionados en el desempeño de la generación Millennials.

De tal forma, el desarrollo profesional es un proceso fundamental en el crecimiento de toda persona, pues es el medio por la que éstas muestran un progreso a través de una serie de etapas las cuales se caracterizan por el desarrollo de diversas tareas, actividades y relaciones, por ello es importante que el trabajador conozca sus fortalezas y debilidades, explore todo su potencial y tenga bien definidas sus metas y lo que quiere conseguir durante el tiempo de trabajo en la organización.

Respecto al segundo objetivo *Determinar la relación que existe entre el uso de la tecnología de información y productividad laboral en los colaboradores del centro de salud Catacaos*. Los resultados descriptivos indicaron que los colaboradores en más del 40% se preocupan y están dispuestos a aprender a utilizar las herramientas tecnológicas que el establecimiento pueda implementar, lo que queda demostrado en los resultados que arroja la tabla 5 donde se indica que un 48% consideró indispensable adaptarse a las nuevas metodologías de trabajo, el 50% indicó que el uso de éstas traerá mejoras en la atención a los pacientes y el 44% consideró que el buen manejo de las herramientas agilizará los procesos. Resultados que favorecen el uso de la tecnología y la productividad laboral. Estos resultados son respaldados por Infantes (2020) quien menciona que los medios digitales son herramientas tecnológicas que buscan cambiar los métodos de enseñanza tradicionales por formas interactivas con la finalidad de permitir a la sociedad mantenerse informado de forma inmediata.

Así también, durante la entrevista el jefe indicó que una de las sugerencias para el buen desarrollo de la institución es contar con máquinas modernas que agilicen la atención al paciente; considerando que parte del personal se verá afectado en su proceso de adaptación, pero se les capacitará para que logren cumplir con lo encomendado dentro de los plazos establecidos. Decisión que es respaldada por Acevedo (2020) quien menciona que aprender a implementar el uso las herramientas

tecnológicas traerá consigo innumerables beneficios tanto para las empresas como para el desarrollo profesional de cada uno, pues es una herramienta poderosa que elimina las barreras geográficas, y permite a las organizaciones hacer negocio con empresas en cualquier parte del mundo.

El coeficiente Rho de Spearman es de 0.580, lo que indicó que la relación es directa entre el uso de la tecnología y productividad laboral en los colaboradores del centro de salud, resultado que tiene similitud con el estudio de Shulya et. al. (2022) quienes tuvieron como propósito demostrar cómo la diversidad generacional influye en la metodología de enseñanza digital en los docentes administrativos en una institución, es decir la era digital es parte de toda organización y concluyó indicando que tanto la diversidad generacional y la educación digital son factores que están directamente relacionados en la productividad laboral de los docentes.

Del mismo modo, el resultado es concordante con el estudio de Arteaga y Tocas (2021) quienes realizaron una investigación en la que su objetivo primordial fue medir la productividad de los trabajadores municipales de la ciudad de Trujillo a través de la implementación de un diseño de proceso de control haciendo uso de las herramientas tecnológicas Kickidler, en la cual concluyó que se pudo monitorear y mejorar la productividad de éstos, gracias a la determinación de los reportes de las salidas del Software Kickidler que precisamente son el reporte del seguimiento del monitoreo de los colaboradores y de las infracciones cometidas durante la jornada laboral, rendimiento y control remoto en tiempo real, con la finalidad de estar al tanto de todas las actividades que se realizan en base a los monitoreos desde cualquier lugar.

En tal sentido, tanto los colaboradores en toda organización como los clientes, si optan por aprender y adaptarse a manejar las nuevas metodologías de trabajo haciendo uso de las herramientas tecnológicas, pues consideran que aprendiendo ello, los procesos son más ágiles y los resultados que esperan se brindan en menor tiempo, así mismo estas herramientas son de gran apoyo para el control, seguimiento y mejora de la productividad de sus propios colaboradores con el único propósito de desarrollarse competitivamente dentro del mundo laboral.

De otro lado con referencia al tercer objetivo *Evaluar la relación que existe entre actitud en el trabajo y productividad laboral en el centro de salud de Catacaos, Matos*

(2019) expresa que la actitud en el trabajo se centra en los sentimientos positivos y negativos con respecto a las personas, cosas o problemas, así como también ser favorables o desfavorables en cuanto a la vida, el trabajo, la educación entre otros aspectos, y depende de la actitud que el colaborador adopte en la empresa para que se demuestre su eficiencia y rendimiento laboral; así también señala que la actitud se puede medir en base a lo que se espera de su trabajo. En esta línea los resultados descriptivos indicaron que en más del 40% los colaboradores presentan buena actitud para cumplir sus actividades y funciones en el trabajo, sintiéndose satisfechos en su ambiente laboral, lo que queda demostrado en los resultados que arroja la tabla donde se indicó que un 46% responden ante sus tareas con una actitud positiva, el 50% indicó que se sienten satisfechos dentro del puesto de trabajo en el que ejecutan sus actividades y el 50% considero sentirse identificados en el establecimiento. Resultados que favorecen la actitud y productividad del colaborador.

Así mismo, durante la entrevista el jefe señaló que él se preocupa por motivar, guiar y ayudar a su personal a alcanzar sus objetivos, sin embargo indicó que en ciertas situaciones se presentan diversas controversias en el establecimiento por lo que la actitud del colaborador no siempre es positiva, por otro lado, con respecto a la remuneración comentó que el colaborador se siente satisfecho, considerando que tienen un ingreso seguro dado su tiempo de servicio, concluyó que otorgar reconocimientos a su personal tiene un verdadero valor para ellos porque, los impulsa a seguir esforzándose. Decisión que es respaldada por Gonzales y Villanueva (2018) quienes consideran que las actitudes si pueden cambiarse, modificarse o adaptarse a nuevos entornos sociales pues de esto depende mucho como la persona se puede desenvolver y como puede reaccionar ante alguna situación en específica y en el entorno en el que se encuentre. La causa para que una actitud sea modificada es la información que se tenga acerca de ese objeto, individuo o situación, porque puede que se cree algún juicio erróneo y eso haga que la persona se predisponga a tener ciertas actitudes.

El coeficiente rho de Spearman es de 0,738, lo que indica que la relación es directa entre la actitud en el trabajo y productividad laboral en los colaboradores del

centro de salud, resultado que tiene similitud con el estudio de Forero et. al. (2019) quienes tuvieron como propósito mejorar las condiciones del clima laboral, aumentando la autestima en los colaboradores, disminuyendo los conflictos, la impuntualidad laboral y mejorando a diario su forma de vida de los trabajadores y concluyó que tanto las actitudes en el trabajo y entorno laboral influyen directamente en la productividad de la empresa.

De tal forma, el resultado es concordante con el estudio de Arévalo (2020) quien evaluó la relación entre las variables denominadas actitud y productividad en una empresa de hidrocarburos, donde se determinó que la correlación de Spearman tuvo un $Rho = 0,809$ donde se concluye que existe una relación alta entre las variables. Por lo que manifiesta que es fundamental mantener relaciones laborales de confianza entre todos.

En definitiva, en todas las organizaciones se presentan diversas situaciones en las que los colaboradores se ven involucrados, las cuales traen consigo sentimientos que influyen de manera positiva como negativa en la actitud de éstos, es por ello, que se forman conflictos haciendo que exista un retraso en el cumplimiento de las actividades propuestas, por lo tanto es importante que toda organización cuente con una adecuada gestión del talento humano de tal manera que se fortalezcan las relaciones laborales, puedan mostrar un óptimo rendimiento y ser una empresa competitiva dentro del entorno laboral.

Esta investigación tiene como objetivo general *Analizar la relación que existe entre la diversidad generacional y productividad laboral en los colaboradores del centro de salud Catacaos - Piura, 2023*. En función a ello, Durán y Duque (2018) manifiestan que la diversidad generacional es el proceso por el cual las generaciones se van adaptando a los diferentes escenarios de la vida, las cuales comparten costumbres, tradiciones, ideologías, valores y acontecimientos en los que se ve reflejada la contribución de diferentes opiniones para solucionar las diversas controversias dentro de su entorno. En otras palabras, lo que significa que tener diversidad no es un problema en las organizaciones, sino más bien es una oportunidad para poner a prueba diferentes mentalidades y contrarrestar las dificultades que se presentan.

Así mismo, durante la entrevista el jefe indicó que, sí hay relación entre las variables porque al surgir diversidad de generaciones en el centro de salud, surgen ideas, aportes que benefician directamente la productividad de los colaboradores. Argumento respaldado por, Alccamari y Cuba (2019) quienes consideraron que el activo más valioso de toda organización es el recurso humano, por lo que se es necesario invertir en su formación, incentivos y en mejorar su ambiente de trabajo, de esa manera los colaboradores se sentirán motivados y desarrollarán sus actividades mostrando mejores índices de productividad. De la misma manera, la productividad no solo depende de cómo los colaboradores realizan las tareas, sino también cómo la empresa gestiona la comunicación entre los diferentes equipos y departamentos de la empresa.

El coeficiente rho de Spearman es de 0.786, lo que indica que la relación es directa entre diversidad generacional y productividad laboral en los colaboradores del centro de salud, resultado que tiene similitud con el estudio de Mitta (2019) quien tuvo como propósito evidenciar cómo la diversidad generacional influye en la productividad laboral, en la que constantemente se busca analizar e implementar diversas estrategias para hacer frente a los distintos cambios que se dan dentro del desarrollo en las organizaciones; concluyó indicando que tanto la diversidad generacional y la productividad laboral son factores directamente relacionados ya que el crecimiento de una empresa se rige en base al comportamiento de los colaboradores y al entorno en los que éstos desarrollan sus actividades.

De tal forma, el resultado es concordante con el estudio de Klempnow (2018) quien consideró que gestionar la diversidad generacional es un aspecto cada vez más importante más aún en la gestión de personal, así mismo advierten que si no es posible tener en cuenta aquellas características que pueden crear dificultades, se hace más difícil idear mecanismos y programas que permitan reconocer y valorar el papel que desempeñan los colaboradores dentro de la institución; como esquemas de recompensa o sistema de incentivos.

En consecuencia, la existencia de diversidad de generaciones en las organizaciones implican tanto ventajas como desventajas para la misma, ventajas porque tiene la presencia de personal de diferentes edades, es decir, personal con

distintos puntos de vista, con ideas frescas, y nuevas maneras de resolver conflictos, por otro lado también tienen cierta desventaja porque por la misma razón, hay muchas empresas que no tienen la experiencia necesaria para liderar y manejar a su personal; si bien es cierto, el hecho de que existan personas con diferentes valores, perspectivas, y distintas formas de vivir, genera a la empresa, tener múltiples beneficios en cuanto a su productividad, sin embargo, esta misma razón para algunas de éstas, crea diversas barreras y limitaciones que influyen en la comunicación y sus procesos.

VI. CONCLUSIONES

1. Existe relación positiva y moderada entre el desarrollo profesional y productividad laboral, en base a un coeficiente Rho de Spearman de 0.0583, por lo que según la significancia bilateral obtenida fue de 0.000, es decir, se afirma la hipótesis del investigador; por lo tanto, en el establecimiento se evidenció que los colaboradores sí invierten en mantenerse constantemente actualizados en su desarrollo profesional, el que se ve reflejado en la productividad laboral.
2. Existe relación positiva moderada entre el uso de la tecnología y productividad laboral, acorde a un coeficiente Rho de Spearman de 0.580, con una significancia bilateral de 0.000, donde se asegura la hipótesis del investigador; es por ello que el uso de las herramientas tecnológicas es de gran apoyo porque mejoran los procesos en la atención a los pacientes generando una mayor productividad laboral dentro del establecimiento.
3. Existe relación positiva y alta entre actitud en el trabajo y productividad laboral, en base a un coeficiente Rho de Spearman de 0.738, por lo que, según la significancia bilateral obtenida fue de 0.000, por lo tanto, se acepta la hipótesis del investigador, ya que las actitudes y comportamientos que muestra el colaborador dentro del establecimiento se vinculan con la productividad laboral.
4. Existe relación directa y de grado alto entre las variables de estudio, diversidad generacional y productividad laboral, acorde a un coeficiente Rho de Spearman de 0.786, así mismo la significancia bilateral obtenida fue de 0.000, es por ello que se acepta la hipótesis del investigador, ya que, el hecho de tener diversidad generacional en el establecimiento conlleva a que se generen controversias que influyen directamente en la productividad laboral de los servidores.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la alta gerencia de la institución realizar cursos periódicamente, para mantener a los colaboradores informados de las constantes actualizaciones que se ejecuten, por lo que se debería desarrollar un plan de acción donde se realice el monitoreo y cumplimiento de los temas a tratar en cada una de las capacitaciones.

2. Se recomienda organizar talleres dirigidos a los colaboradores para promover en ellos el uso correcto de las tecnologías de información, por lo que se debería hacer uso de los sistemas para la atención a los usuarios, lo que redundará en el rendimiento óptimo a los colaboradores.

3. Recomendar al área de Recursos Humanos implementar un plan de actividades de integración para establecer relaciones de confianza entre los colaboradores, por lo que se debería hacer dinámicas de relajación, meditación, etc., con el objetivo de que los servidores muestren un estado de ánimo positivo que se vea reflejado en la atención y productividad laboral.

4. Se recomienda diseñar estrategias para adaptar la diversidad generacional a nivel del sistema administrativo de Gestión de Recursos Humanos, por lo que, se debería reclutar personal de diferentes generaciones de manera que, se ejecute una gestión adecuada de los mismos con la finalidad de obtener una productividad eficiente.

REFERENCIAS

- Acevedo, A. (2020). *La influencia del Comercio Electrónico en la Productividad de la Institución Sinergia Desarrollo Profesional S.R.L, Ica – 2021*. Lima. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73949/Acevedo_DLCAE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alccamari, J. y Cuba, P. (2019). *La gestión de procesos y su relación con la productividad laboral en el sector de heladerías del cercado, Arequipa 2018*. Arequipa. https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2332/lbet%20Alccamari_Paola%20Cuba_Tesis_Titulo%20Profesional_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arévalo, I. (2020). *Actitud laboral y productividad en el trabajo en los colaboradores de una empresa de hidrocarburos, periodo 2019*. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/6556>
- Arias, J., Covinos, M., y Cáceres, M. (2020). *Formulación de los objetivos específicos desde el alcance correlacional en trabajos de investigación*. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/73/46>
- Arias, J., Villasis, M., y Miranda, M. (2018). *El protocolo de investigación III: la población de estudio*. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7692391.pdf>
- Arriaga, J. (2019). *Valores personales, publicidad de alcohol en redes sociales el consumo de alcohol en adolescentes*. <http://eprints.uanl.mx/18668/1/1080289304.pdf>
- Arteaga, B., Y Tocas, Y. (2021). *Proceso de control de la productividad de colaboradores mediante la herramienta tecnológica kickidler para la municipalidad distrital la esperanza – trujillo*. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27032/Arteaga%20Beltran%2c%20Domin0go-Tocas%20Tocas%2c%20Yhony%20Melber.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ballesteros, B., Torres, A., y Gallego, A. (2022). *Resultados de aprendizaje*. <https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/4494/Resultados>

%20de%20aprendizaje%20en%20eduaci%C3%B3n%20superior..pdf?sequence=11&isAllowed=y.

Canales, B. (2022). *Trabajo En Equipo Y Desempeño Laboral En El Área De Cuentas Del Banco Bbva, Sede San Isidro, 2022.*
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/2185/Canales%20Bernal%2c%20Jose%20Luis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Carriel, K. (2020). *Desarrollo profesional de los docentes de una escuela de educación básica de Guayaquil, 2019.*
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/109186/Carriel_MKP-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Carro, R., y Gónzales, D. (2018). *Productividad y Competitividad.*
https://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/1607/1/02_productividad_competitividad.pdf

Casas, J., Repullo, R., y Donado, C. (2018). *La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos.* <https://core.ac.uk/download/pdf/82245762.pdf>

Cedeño, G., García, M., y Chávez, V. (2019). *La especialización profesional de la secretaria ejecutiva desde el contexto de desempeño laboral.*
<https://core.ac.uk/download/pdf/288220175.pdf>

Chanduvi, S. (2020). *Mejora de la Gestión de Procesos para disminuir tiempos de espera en los servicios de Consulta Externa del Hospital Tomás Lafora de Guadalupe, 2019.*
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23691/Suarez%20Chanduvi%20Luis%20Martin.pdf?sequence=2&isAllowed=y>.

Codonio, S. (2018). *Análisis de Empresas Pyme de una ciudad del interior de la Provincia de Buenos Aires.*
<https://repositorio.21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/12974/CODONIO%20Martina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Díaz, S. (2019). *Presupuesto por resultados (PpR) y logros alcanzados en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2018.*
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28728/D%c3%adaz_RS.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

- Durán, J., y Duque, E. (2018). *Culturas y generaciones, Actitudes y valores hacia la educación, el trabajo y el consumo en tres generaciones de jóvenes españoles*.
<https://www.redalyc.org/journal/4959/495953509006/html/>
- Española, L. R. (2020). *Diccionario de la lengua española*.
<https://dle.rae.es/corrupci%C3%B3n>.
- Ferguson, F. (2018). *Condiciones Del Entorno Organizacional Asociadas A La Creatividad Y Al Aprendizaje En Trabajadores En Pymes Del Atlántico*.
<https://manglar.uninorte.edu.co/bitstream/handle/10584/7643/130216.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Fernández, J., y Taco, V. (2018). *Incidencia del desarrollo profesional por competencias en la productividad de las empresas del sector metalmeccánico de Quito asociadas a Fedimetal*. Quito.
<https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/13567/1/T-ESPE-057437.pdf>
- Fernández, V. (2020). *Tipos de justificación en la investigación científica*.
<https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>.
- Figuroa, I., y Vázquez, J. (2020). *Revista de investigación aplicada en ciencias empresariales*. <https://revistas.uv.cl/index.php/IACE/article/view/2609/2539>
- Florentina, Q. (2018). *Desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Chumbivilcas-Cusco, 2018*.
https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1792/Florentina_Tesis.
- Flores, T. (2021). *Desempeño profesional y la satisfacción laboral de las enfermeras del área de centro Quirúrgico del hospital Santa Rosa - Lima 2020*.
https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/4502/M-ENF-T030_46198096_M%20%20%20FLORES%20TEJADA%20MARIEL%20EDIT H.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Folgueiras, P. (2018). *La entrevista*.
<https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/99003/1/entrevista%20pf.pdf>
- Forero, F., Correa, J., y Pasmioño, V. (2019). *Análisis del clima laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores del restaurante el sabor Paisita de la ciudad de Armenia, Colombia*. Bogotá.

http://uniasturias.edu.co/SUMMA/tesis/TG_03_Monograf%C3%ADa_G3_Enero2019.pdf

- Gonzales, M., y Villanueva, U. (2018). *Propuesta de programación en el área de Historia, Geografía y Economía para el desarrollo de la comprensión, orientación espacio temporal y pensamiento crítico en estudiantes de tercer año de educación secundaria de una institución educativa privada (Lima)*. <https://repositorio.umch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14231/462/5.%20VILLANUEVA%20URUETA%2c%20DANYA%20CONSUELO-TRABAJO.pdf?sequence=5&isAllowed=y>.
- González, C., y Aspeé, J. (2020). *Propuesta de estimador de la fiabilidad mediante Alfa-Game*. <https://reviberopsicologia.iberu.edu.co/article/view/rip.14101/1673>.
- Gudiño, J. (2018). *Identificar los productos y las pautas para manejar la página web con la finalidad de contribuir al comercio*. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28041/1/07>
- Imbernón, B., Ramírez, M., y Soto, V. (2018). *Tendencias de liderazgo en la gestión de equipos de trabajo con presencia de diversidad generacional*. https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/2178/TG_EGTHP_33.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Infantes, M. (2020). *Uso De Los Medios Digitales Para Promover La Lectura*. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/4129/1/TIB_InfantesFloresMassimo.pdf.
- Jiménez, S. (2020). *Influencia del clima organizacional en la motivación del personal sereno de la municipalidad de Pachacámac, 2019 - 2020*. https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/4281/M-ADM-T030_45125894_M%20%20%20JIM%C3%89NEZ%20V%C3%81SQUEZ%20STHEFAN%20ANTHONY.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Justiniano, M. (2020). *Diversidad generacional y compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de la Universidad Agraria de la Selva*. <https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/226/212>
- Klempnow, L. (2018). *Cambio organizacional: comunicación, nuevos canales y gestión de la diversidad generacional*.

<https://racimo.usal.edu.ar/7311/1/Cambio%20organizacional%20%20comunicaci%C3%B3n%20nuevos%20canales%20y%20gesti%C3%B3n%20de%20la%20diversidad%20generacional.pdf>.

Lemus, V. N. (2017). *Diferencias en la actitud laboral de los colaboradores del área administrativa según el sexo del supervisor o jefe inmediato*. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Lemus-Nadia.pdf>.

Ludym, J. (2018). *Factores determinantes de la productividad laboral en pequeñas y medianas empresas de confecciones del área metropolitana de bucaramanga, colombia*. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642018000500175&script=sci_abstract.

Mancilla, R. (2018). *Gestión del conocimiento y desarrollo profesional en docentes de secundaria - Vilcas Huaman 2017*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28218/mancilla_pr-SD.pdf?sequence=4

Mancilla, R. (2018). *Gestión del conocimiento y desarrollo profesional en docentes de secundaria*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28218/mancilla_pr-SD.pdf?sequence=4

Martínez, J., Palacios, G., y Juárez, L. (2020). *Análisis de validez del constructo del instrumento: "Enfoque Directivo en la gestión para resultados en la Sociedad del conocimiento"*. <https://www.redalyc.org/journal/5045/504562644009/html/>

Martinez, M., Di Mauro, F., & Campanini, F. (2020). *Estudio de caso sobre el desarrollo profesional de una futura docente de Biología según el Modelo Interconectado de Crecimiento Profesional Docente*. http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/144633/Documento_completo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Matilla, M., y Mantecón, S. (2020). *La entrevista y la encuesta: ¿Métodos o técnicas de la indagación empírica?* <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7692391.pdf>

Matos, G. (2019). <https://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2250/MATOS%20A>

- YALA%2c%20Gisela%20Maritza.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Matos, G. (2020). *Liderazgo Administrativo Y La Actitud En El Trabajo Del Gobierno Regional De Pasco, 2019*.
[Http://Repositorio.Udh.Edu.Pe/Bitstream/Handle/123456789/2250/Matos%20a yala%2c%20gisela%20maritza.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y](http://Repositorio.Udh.Edu.Pe/Bitstream/Handle/123456789/2250/Matos%20a%20yala%2c%20gisela%20maritza.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y).
- Mena, A., y Duque, M. (2018). *Alfa De Cronbach Para Validar Un Cuestionario De Uso De Tic En Docentes Universitarios*.
<https://core.ac.uk/download/pdf/234578641.pdf>.
- Mera, J. (2018). *Estudio, análisis y propuesta de mejora del modelo de recursos humanos en una empresa de telecomunicaciones*.
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6345/1/T2691-MBA-Mera-Estudio.pdf>.
- Miralles, M., y Giuliano, G. (2018). *Eficacia versus eficiencia en la tecnología natural y artificial*. <https://repositorio.uca.edu.ar/bitstream/123456789/5484/1/bionica-eficacia-versus-eficiencia.pdf>.
- Mitta, D. (2019). *Gestión de la diversidad: El reto milennial en un grupo de organizaciones: ¿Quiénes son, qué los motiva y cómo retenerlos?*
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/360gestion/article/view/21117/20858>
- Montalvo, J., Xóchitl, S., y García, R. (2023). *El impacto del salario emocional, la productividad y permanencia en mujeres de 20-29 años en Saltillo, Coahuila, México*. <https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/1072/1392>.
- Mora, J., & Mariscal, M. (2019). *Correlación entre la satisfacción Laboral y desempeño laboral*.
<https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1307/123>.
- Moreno , T., & Prutsky, K. (2018). *Relación entre las Actitudes y la Resistencia al Cambio Organizacional en Servidores Civiles de un Ministerio*.
http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2722/TESIS_Anal%20Emperatriz%20Moreno%20Trejo.pdf?sequence=2&isAllowed=y.
- Morillo, A. (2023). *Comunicación interna y su influencia en la diversidad generacional*.
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/20637/1/T-UCSG-PRE-FIL-CPO->

402.pdf.

- Morilo, A. (2023). *Comunicación interna y su influencia en la diversidad generacional*. Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/20637/1/T-UCSG-PRE-FIL-CPO-402.pdf>
- Pachana, M., Peña, H., Cochea, H., y Reyes, A. (2019). *La diversidad generacional y la micro-empresa familiar*. <https://uctunexpo.autanabooks.com/index.php/uct/article/download/164/211/>
- Ramírez, G., Magaña, D., y Ojeda, R. (2021). *Productividad, aspectos que benefician a la organización. Revisión sistemática de la producción científica*. <https://www.scielo.org.mx/pdf/tcg/v7n20/2448-6388-tcg-7-20-189.pdf>
- Raza, J. (2023). *Actitud laboral y productividad en los trabajadores del área de unidad cardíaca de un Instituto Nacional de Salud, Lima - 2022*. Lima. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/110107/Raza_MJG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Riquelme, R. (2021). *¿Las empresas extranjeras realizan más inversiones/actividades de I+D que las empresas nacionales? Análisis transversal de las empresas de Inversión Extranjera Directa en Chile*. <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/183422/Tesis%20-%20Alejandro%20Riquelme.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Rivas, J., y Martín, R. (2021). *Universidad Europea*. <http://hdl.handle.net/11268/10389>
- Rivera, A. (2021). *Competencia digital y desarrollo profesional docente en el instituto SISE, Lima, 2021*. Lima. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68150/Rivera_RAW-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y
- Rodríguez, A., Ledezma, C., Vergara, A., y Gregori, P. (2021). *Reconstrucción cognitiva de los conceptos centrales de la función exponencial: un estudio de enfoque mixto*. <https://www.scielo.cl/pdf/formuniv/v14n6/0718-5006-formuniv-14-06-149.pdf>
- Rojas, M., y Luzardo, M. (2018). Factores determinantes de la productividad laboral en pequeñas y medianas empresas de confecciones del área metropolitana de bucaramanga, colombia. <https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718->

07642018000500175&script=sci_arttext.

- Rojas, T. (2021). *Beneficios laborales y diversidad generacional: Caso de la red de bibliotecas de la La Salle en Mexico*.
<https://repositorio.lasalle.mx/bitstream/handle/lasalle/2597/2759-Documento%20principal-18914-1-10-20210915.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Romero, J., & Zumaeta, C. (2019). Diseño de una propuesta de modelo de responsabilidad social en la empresa TransCongelarPansCongelarPez, en el corregimiento de Puerto Santander Amazonas, Colombia.
https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=3161&context=administracion_de_empresas.
- Salamanca, I., & Sagrdo, E. (2022). *Diversidad generacional y patrón de uso de tecnologías de información y comunicación*. Santiago.
<https://scielo.pt/pdf/rist/n47/1646-9895-rist-47-70.pdf>
- Salcedo, B. (2020). *La influencia de la política de compensaciones y beneficios como en la captación y fidelización del talento de acuerdo a la diversidad generacional*. Buenos Aires.
http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-2037_SalcedoB.pdf
- Santos, J. (2022).
<https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/Deradm/article/view/2592/2231>.
- Servan, M. (2019). Influencia Del Estrés En El Desempeño Laboral Del Personal Administrativo De La Universidad Nacional Toribio Rodríguez De Mendoza De Amazonas.
<https://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14077/1812/Servan%20Cruz%20Ana%20Maria.pdf?sequence=1&isAllowed=yy>.
- Shulya, A., Gallardo, Y., Patricia, V., Mori, J., & Barraza, C. (2022). *Diversidad generacional en la educación digital en los docentes de la carrera de administración en una universidad privada en Lima*. Lima.
<https://www.proquest.com/docview/2695092543/fulltextPDF/2EAB72A87580428FPQ/1?parentSessionId=3k0mxd6CCp%2F1Ub7qsA2VL9KcdiTvcip9r8U0wSQRisY%3D&parentSessionId=2qHWj%2B4TrIbFY7m9kCIPyFKBeHM4uSg9LT>

XPzCyrv%2Bk%3D

- Solier, S. (2022). *El Mobbing y la Productividad en los Colaboradores de la Empresa NORMAN L&V INGENIEROS E.I.R.L - Huancayo 2019*. Huancayo. https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/4725/T037_77802862_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ulloa, E. (2022). *Ejecución Presupuestaria y su Efectividad en la Gestión Pública del Distrito de San Antonio – Huarochirí, 2018 - 2020*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80556/Ulloa_LLEG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Vidhukumar , K. (2020). *Diseños de investigación: una visión general*. <https://kjponline.com/index.php/kjp/article/view/179/249>
- Zamorano, O. (2022). *Factores de productividad y competitividad basados en el desempeño de los Millennials en el entorno laboral de una empresa radial en Colombia. Santiago de Cali*. https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/13885/T10213_Factores%20de%20productividad%20y%20competitividad%20asociados%20al%20desempe%c3%b1o%20de%20los%20millennials%20en%20el%20entorno%20laboral%20de%20una%20empresa%20radial.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Zavala, A. (2020). *Comportamiento Organizacional y Productividad en los colaboradores de la empresa comercial Crispín, Surquillo - 2020*. Surquillo. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/2248/Zavala%20Jallo%2c%20Andres%20Jesus.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo 1.

CONSENTIMIENTO INFORMADO *

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: *Diversidad generacional y productividad Laboral en los colaboradores del centro de salud Catacaos, Piura - 2023.*

Investigadoras: Neyra Robledo Julissa, Yaipen Vilchez Viviana Briyi.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada *Diversidad generacional y productividad laboral en los colaboradores del centro de salud Catacaos, Piura - 2023*, cuyo objetivo es analizar la relación que existe entre la diversidad generacional y la productividad en los colaboradores del centro de salud Catacaos - Piura, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Piura, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso del Centro de Salud de Catacaos - Piura.

Describir el impacto del problema de la investigación

Se generará información novedosa sobre la diversidad generacional y cómo esta influye en el comportamiento de los colaboradores, en particular en el centro de Salud de Catacaos en el año 2023.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: *Diversidad generacional y productividad laboral en los colaboradores del centro de salud Catacaos, Piura - 2023.*
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en el ambiente del centro de Salud de Catacaos. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar

incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación se puede contactar con las Investigadoras Neyra Robledo Julissa email: Julissaneyra@ucvvirtual.edu.pe Yaipen Vilchez Viviana Briyi email: Vivianayaipen@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Dra. Suysuy Chambergo Julissa Ericka, email: esuysuyc@ucvvirtual.edu.pe y Mgtr. Gómez Zúñiga, Cecilia Paula Luisa email: cgomezz@ucv.edu.pe.

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos: Mario Mendoza Ancajima Fecha y hora: 26 de mayo, 10:30 a.m



GOBIERNO REGIONAL PIURA
DIRECCION REGIONAL DE SALUD PIURA
E.S.S. TACATAQUS
Med. Mario Mendoza Ancajima
JEFE DE ESTABLECIMIENTO

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].

* Obligatorio a partir de los 18 años

Anexo 2.

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°066-2023-VI-UCV

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20356644671
ESTABLECIMIENTO DE SALUD DE CATACAOS	
Nombre del Titular o Representante legal: Mario Mendoza Ancajima	
Nombres y Apellidos: Mario Mendoza Ancajima	DNI: 46706011

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 8º, literal "c" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (RCU Nro. 0470-2022/UCV) (*), autorizo [x], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación: Diversidad generacional y productividad laboral en los colaboradores del centro de salud Catacaos, Piura - 2023	
Nombre del Programa Académico: Proyecto de Investigación Administración	
Autoras: Nombres y Apellidos: Julissa Neyra Robledo Viviana Briyi Yaipen Vilchez	DNI: 75480044 75758391

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

En Piura, 26 de mayo del 2023.

GOBIERNO REGIONAL PIURA
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PIURA
E.S.S. CATACAOS
Mer. Mario Mendoza Ancajima
JEFE DE ESTABLECIMIENTO

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 8º, literal "c" **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución.** Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en las tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, ni en el cuerpo de la tesis ni en los anexos, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 3.



Universidad César Vallejo

Ficha de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la Escuela de Administración

Título del proyecto de Investigación: *Diversidad Generacional y Productividad Laboral en los colaboradores del centro de salud Catacaos, Piura-2023.*

Autores: Neyra Robledo Julissa, Yaipen Vilchez Viviana Briyi

Especialidad del autor principal del proyecto: Administración

Programa: Administración

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Piura - Perú

Código de revisión del proyecto: 2023 1_PREGRADO_PI_PIU_C1_06

Correo electrónico del autor de correspondencia/docente asesor: cgomezz@ucv.edu.pe.


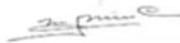

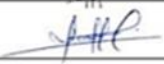

N°	Criterios de evaluación	Cumple	No cumple	No corresponde
I. Criterios metodológicos				
1.	El título va acorde de las líneas de investigación del programa de estudios	X		
2.	Menciona el tamaño de la población / participantes, criterios de inclusión y exclusión, muestra y unidad de análisis, si corresponde.	X		
3.	Presenta la ficha técnica de validación e instrumento, si corresponde. Evidencia la validación de instrumentos respetando lo establecido en	X		
4.	La Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N.º 062-2023-VI-UCV, según Anexo 2 Evaluación de juicio de expertos), si corresponde.	X		
5.	Evidencia la confiabilidad del(los) instrumento(s), si corresponde.	X		

II. Criterios éticos

6. Evidencia la aceptación de la institución a desarrollar la investigación, si corresponde.	X
7. Incluye la carta de consentimiento (Anexo 3) y/o asentimiento informado (Anexo 4) establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N. ° 062-2023-VI-UCV), si corresponde.	X
8. Las citas y referencias van acorde a las normas de redacción científica.	X
9. La ejecución del proyecto cumple con los lineamientos establecidos en el Código	X

Nota: Se considera como APTO, si el proyecto cumple con todos los criterios de revisión que correspondan.

Lima, 09 de julio de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	


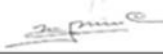



Anexo 4.

Informe de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la Escuela Profesional de Administración, deja constancia que el proyecto de investigación titulado **Diversidad generacional y productividad laboral en los colaboradores del centro de salud Catacaos, Piura- 2023**, presentado por las autoras Neyra Robledo Julissa y Yaipen Vilchez Viviana Briyi, ha pasado una revisión expedita por Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya, Dr. Miguel Bardales Cárdenas, Dr. José German Linares Cazola, Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón, Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón, y de acuerdo a la comunicación remitida el 09 de julio de 2023 por correo electrónico se determina que la continuidad para la ejecución del proyecto de investigación cuenta con un dictamen:

(X)favorable () observado () desfavorable.

Lima, 09 de julio de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	

ANEXO 05:

TABLA 10. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V1.Diversidad Generacional	Durán & Duque (2018) manifiesta que es el proceso por el cual las generaciones se van adaptando a los diferentes escenarios de la vida, los cuales comparten costumbres, tradiciones, ideologías, valores y acontecimientos en los que se ve reflejado la contribución de diferentes opiniones para solucionar las diversas controversias dentro de su entorno.	Para analizar y medir la primera variable denominada diversidad generacional, se ha utilizado 3 dimensiones de las cuales se han identificado 9 indicadores y como instrumento se utilizará el cuestionario que se aplicará a los trabajadores, y una guía de entrevista al jefe del establecimiento de salud de Catacaos.	Desarrollo Profesional	Incorporación a la carrera	Ordinal
				Crecimiento profesional	
				Actualización y especialización	
			Uso de la tecnología de información	Adaptación	
				Medios digitales	
				Resultados de aprendizaje	
Actitud en el trabajo	Satisfacción				
	Identificación				
Compromiso Organizacional					
V2.Productividad Laboral	Ramírez Méndez et. al. (2021) Indican que es el trayecto que existe entre la entrada y salida del proceso de elaboración de un bien o servicio y mientras exista un nivel alto en motivación y en los recursos básicos, habrá mayor producción, caso contrario si existe un nivel deficiente, ni abastecimiento de los recursos básicos habrá resultados que afectarán el desarrollo y crecimiento de la empresa.	Para analizar y medir la segunda variable denominada productividad, se ha utilizado 3 dimensiones de las cuales se han identificado 9 indicadores y como instrumento se utilizará el cuestionario y una guía de entrevista al jefe del establecimiento de salud de Catacaos.	Eficiencia	Trabajo en equipo	Ordinal
				Uso de recursos	
				consecución de actividades	
			Eficacia	Puntualidad en el trabajo	
				Resultados alcanzados	
				Condiciones del entorno	
Efectividad	Trabajo bajo presión				
	Asunción de responsabilidades				

Nota. Matriz de operacionalización de las variables Diversidad generacional y Productividad Laboral (2023).

TABLA 11. Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
Diversidad generacional y productividad laboral en el equipo del centro de salud Catacaos, Piura - 2023.	General	General	General	Enfoque: Mixto
	¿Cómo se relaciona la diversidad generacional y la productividad laboral en los colaboradores del centro de salud Catacaos, Piura - 2023?	Evaluar la relación que existe entre la diversidad generacional y la productividad laboral en los colaboradores del centro de salud Catacaos, Piura - 2023.	Existe relación directa entre la diversidad generacional y la productividad laboral de los colaboradores del centro de salud Catacaos, Piura - 2023.	Diseño: No experimental
	Específicos	Específicos	Específicos	Nivel: Correlacional
	¿De qué manera se relaciona el desarrollo profesional y la productividad laboral en los colaboradores del centro de salud Catacaos, Piura - 2023?	Describir la relación que existe entre el desarrollo profesional y la productividad laboral en los colaboradores del centro de salud Catacaos, Piura - 2023.	Existe relación directa entre el desarrollo profesional y la productividad laboral en los colaboradores del centro de salud Catacaos, Piura - 2023.	Tipo: Transversal
	¿Cómo se relaciona el uso de la tecnología de información y la productividad laboral en los colaboradores del centro de salud Catacaos, Piura - 2023?	Determinar la relación que existe entre el uso de la tecnología de información y la productividad laboral en los colaboradores del centro de salud Catacaos, Piura - 2023.	Existe relación directa entre el uso de la tecnología de información y la productividad laboral en los colaboradores del centro de salud Catacaos, Piura - 2023.	Técnica: Encuesta
	¿De qué forma la actitud del trabajo y la productividad laboral en los colaboradores del centro de salud Catacaos, Piura - 2023?.	Analizar la relación que existe entre la actitud en el trabajo y la productividad laboral en los colaboradores del centro de salud Catacaos, Piura - 2023.	Existe relación directa entre la actitud en el trabajo y la productividad laboral en los colaboradores del centro de salud Catacaos, Piura - 2023.	Instrumento: Cuestionario
				Población: Colaboradores del centro de salud de Catacaos.

Nota. Datos tomados de la matriz de consistencia (2023).

ANEXO 6

TABLA 12. Matriz de instrumento de investigación - Cuestionario

Variables	Dimensiones	Indicadores		Instrumento (cuestionario, guía de entrevista, de observación, de pautas, de revisión documental)	
				N° de ítems	ítems
X. DIVERSIDAD GENERACIONAL	X.1 Desarrollo Profesional	X1.1	Incorporación a la a carrera	1	Siente que la institución ha aportado en su desarrollo profesional en el tiempo de servicio que ejerce hasta ahora
				2	Cree usted que el tiempo que lleva ejerciendo sus labores en la institución le ha ayudado acercarse al logro de sus objetivos profesionalmente
		X1.2	Crecimiento profesional	3	Considera usted tener la oportunidad de crecer profesionalmente dentro del establecimiento.
				4	Cree usted importante adquirir constantemente nuevos conocimientos.
				5	Usted se interesa por participar con frecuencia en talleres educativos.
		X1.3	Actualización y especialización	6	Usted cuenta al menos con un estudio de especialización.
	X2 Uso de la tecnología de información	X2.1	Adaptación	7	Considera usted importante que se deba adecuar a las nuevas metodologías de trabajo.
				8	Usted cree que la implementación de las nuevas herramientas tecnológicas traerá mejoras en el proceso de atención a sus pacientes.
			Medios digitales	9	Considera usted esencial el hacer uso de las metodologías tecnológicas en el trabajo para agilizar los procesos.

		X2.2		10	Usted cree que es hábil en el uso de herramientas ofimáticas para realizar sus funciones.
			Resultados	11	Considera importante que los resultados expresados han aportado de manera significativa a su crecimiento profesional.
		X2.3		12	Considera usted que hacer uso de las nuevas metodologías de trabajo han aportado significativamente a su desarrollo.
	X3 Actitud en el trabajo	X3.1	Satisfacción	13	Considera importante tener buena actitud para cumplir sus actividades y funciones en el trabajo.
				14	Cree usted sentirse satisfecho en el puesto de trabajo donde desarrolla sus actividades
		X3.2	Identificación	15	Usted se siente identificado con la institución donde brinda sus servicios.
				16	Sus colegas de trabajo tienen como virtudes la puntualidad y la asistencia a sus labores.
		X3.3	Compromiso Organizacional	17	Considera usted tener dedicación emocional con la institución y un compromiso con sus valores.
				18	La remuneración que recibe es adecuada para comprometerse con su trabajo y a cumplir con los objetivos.
Y. PRODUCTIVIDAD LABORAL	Y.1 Eficiencia	Y1.1	Trabajo en equipo	19	Considera usted que el trabajo en equipo es importante para brindar los servicios con mayor rapidez.
				20	Usted siente que su equipo de trabajo te motiva para lograr las metas en su desempeño profesional
		Y1.2	Uso de recursos	21	Tiene acceso a los equipos, herramientas y materiales necesarios para realizar su trabajo eficientemente.
				22	Considera usted que su lugar de trabajo es cómodo.

	Y1.3	Consecución de actividades	23	Considera usted que cumple con todas las actividades que le encomiendan en la institución.
			24	Considera usted tener la habilidad y el conocimiento para responder rápidamente ante las actividades delegadas por parte de su jefe inmediato.
Y.2 Eficacia	Y2.1	Puntualidad en el trabajo	25	Considera usted que cumple con sus responsabilidades dentro de los plazos establecidos.
			26	Cree usted que es importante el trabajo colaborativo con sus compañeros.
	Y2.2	Resultados alcanzados	27	Considera usted importante contar con el apoyo de sus compañeros de oficina para realizar diversas actividades.
			28	Piensa usted que en este momento a logrado alcanzar el objetivo dentro de su área de trabajo.
	Y2.3	Condiciones del entorno	29	Considera usted que el ambiente laboral lo ayuda a desempeñarse eficazmente.
			30	Ha tenido algún inconveniente con las personas que trabajan con usted en sus actividades diarias.
Y3. Efectividad	Y3.1	Trabajo bajo presión	31	Cree usted que tiene la capacidad de atender asuntos, inclusive, bajo presión.
			32	Considera usted importante el trabajo ha presión en las metas que posee la institución.
	Y3.2	Asunción de responsabilidades	33	Considera usted que se siente preparado para recibir otras responsabilidades dentro de la institución.
			34	Considera usted tener la experiencia para sumir cargos de alta dirección.

Nota. Datos del cuestionario a aplicar a los colaboradores del centro de salud Catacaos, Piura (2023)

CUESTIONARIO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
FICHA DE ENCUESTA

Estimado colaborador, sus respuestas en el siguiente cuestionario son de mucha importancia ya que contribuirán a una investigación de tipo académica, que busca establecer la relación entre las variables *Diversidad generación* y *Productividad laboral*. Toda la información será confidencial.

Te invitamos a participar de este estudio, la participación es estrictamente anónima, la información que se obtenga será tratada confidencialmente y no se utilizará para ningún otro propósito fuera de esta investigación; mediante ello, solicito su autorización y colaboración para completar este cuestionario.

Declaro estar informado de la aplicación de la siguiente encuesta y en señal de conformidad marco con una x el casillero:

- Estoy de acuerdo
 No estoy de acuerdo

TIEMPO DE DURACIÓN: 15 MINUTOS

INSTRUCCIONES

Marcar con una (X) el número según la importancia que usted considere.

	1	2	3	4	5
ESCALA DE VALORIZACIÓN	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

Variable 1: Diversidad Generacional

ÍTEM	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Desarrollo Profesional					
1. Siente que la institución ha aportado en su desarrollo profesional en el tiempo de servicio que ejerce hasta ahora.					
2. Cree usted que el tiempo que lleva ejerciendo sus labores en la institución le ha ayudado acercarse al logro de sus objetivos profesionalmente?					
3. Considera usted tener la oportunidad de crecer profesionalmente dentro del establecimiento.					
4. Cree usted importante adquirir constantemente nuevos conocimientos.					
5. Usted se interesa por participar con frecuencia en talleres educativos.					
6. Usted cuenta al menos con un estudio de especialización.					
Dimensión 2: Uso de tecnologías de la información					
7. Considera usted importante que se deba adecuar a las nuevas metodologías de trabajo.					
8. Usted cree que la implementación de las nuevas herramientas tecnológicas traerá mejoras en el proceso de atención a sus pacientes.					
9. Considera usted esencial el hacer uso de las metodologías tecnológicas en el trabajo para agilizar los procesos.					
10. Usted cree que es hábil en el uso de herramientas ofimáticas para realizar sus funciones.					
11. Considera importante que los resultados expresados han aportado de manera significativa a su crecimiento profesional.					
12. Considera usted que hacer uso de las nuevas metodologías de trabajo han aportado significativamente a su desarrollo.					
Dimensión 3: Actitud en el trabajo					
13. Considera importante tener buena actitud para cumplir sus actividades y funciones en el trabajo.					
14. Cree usted sentirse satisfecho en el puesto de trabajo donde desarrolla sus actividades?					
15. Usted se siente identificado con la institución donde brinda sus servicios.					
16. Sus colegas de trabajo tienen como virtudes la puntualidad y la asistencia a sus labores.					
17. Considera usted tener dedicación emocional con la institución y un compromiso con sus valores.					
18. La remuneración que recibe es adecuada para comprometerse con su trabajo y a cumplir con los objetivos.					

Variable 2: Productividad

ÍTEM	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Trabajo en equipo					
1. Considera usted que el trabajo en equipo es importante para brindar los servicios con mayor rapidez.					
2. Usted siente que su equipo de trabajo te motiva para lograr las metas en su desempeño profesional?					
3. Tiene acceso a los equipos, herramientas y materiales necesarios para realizar su trabajo eficientemente.					
4. Considera usted que su lugar de trabajo es cómodo.					
5. Considera usted que cumple con todas las actividades que le encomiendan en la institución.					
6. Considera usted tener la habilidad y el conocimiento para responder rápidamente ante las actividades delegadas por parte de su jefe inmediato.					
Dimensión 2: Eficacia					
7. Considera usted que cumple con sus responsabilidades dentro de los plazos establecidos.					
8. Cree usted que es importante el trabajo colaborativo con sus compañeros					
9. Considera usted importante contar con el apoyo de sus compañeros de oficina para realizar diversas actividades.					
10. Piensa usted que en este momento a logrado alcanzar el objetivo dentro de su área de trabajo					
11. Considera usted que el ambiente laboral lo ayuda a desempeñarse eficazmente					
12. Ha tenido algún inconveniente con las personas que trabajan con usted en sus actividades diarias.					
Dimensión 3: Efectividad					
13. Cree usted que tiene la capacidad de atender asuntos, inclusive, bajo presión					
14. Considera usted importante el trabajo ha presión en las metas que posee la institución.					
15. Considera usted que se siente preparado para recibir otras responsabilidades dentro de la institución.					
16. Considera usted tener la experiencia para sumir cargos de alta dirección.					

Guía de entrevista

ENTREVISTA AL JEFE DEL ESTABLECIMIENTO

Cordiales saludos: solicito su colaboración para la realización de la presente guía de entrevista, por lo que se le agradece completar todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial.

Esta guía de entrevista está destinada a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación Diversidad generacional y productividad en los colaboradores del centro de salud Catacaos, Piura - 2023. Lea cuidadosamente cada pregunta. Muchas gracias.

Consentimiento informado:

De manera libre y voluntaria, expreso mi aceptación para responder a la presente guía de entrevista:

Si () No ()

Entrevistadoras:

- Julissa Neyra Robledo
- Viviana Briyi Yaipen Vilchez

Entrevistado:

- Dr. Mario Mendoza Ancajima

Cuestionario:

1. ¿Considera que la institución trata activamente de comprender y atender las necesidades y preocupaciones de todos sus colaboradores? ¿de qué manera?.
2. ¿Se cuenta con un liderazgo que oriente con estrategias para cumplir los objetivos en el trabajo? ¿en qué forma?.
3. ¿Considera usted tener un buen nivel de transparencia con su equipo?.
4. ¿En qué medida cree que la institución promueve la diversidad y la inclusión en su equipo de trabajo?.
5. ¿Considera usted importante la retroalimentación y capacitaciones de aprendizaje para fortalecer los conocimientos y la productividad en sus colaboradores? ¿Las realiza?.
6. ¿La institución crea una cultura acogedora e integradora para todos los colaboradores, de qué manera?.
7. ¿Considera usted que el reconocimiento tiene un verdadero valor cuando se recibe?.
8. ¿Considera usted que su personal se encuentra motivado, de qué manera, y cuáles son los incentivos que tienen?.
9. ¿La remuneración que reciben sus colaboradores es adecuada para comprometerse con su trabajo y cumplir con los objetivos?.
10. ¿Tiene alguna sugerencia sobre cómo puede mejorar la institución sus esfuerzos en materia de diversidad y productividad en su personal?

ANEXO 7:

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Diversidad generacional y productividad en el Centro de Salud Catacaos-Piura 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 psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Carlos Antonio Angulo Corcuera
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión de Organizaciones
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	bajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. **Propósito de la evaluación:** Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. **Datos de la escala** (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario a en escala ordinal
Autora:	Neyra Robledo, Julissa y Yaipen Vilchez Viviana Briyi
Procedencia:	De autor
Administración:	Personal
Tiempo de aplicación:	15-20 minutos
Ámbito de aplicación:	Centro de Salud en el distrito de Catacaos.
Significación:	Está compuesta por dos variables: La primera variable contiene 03 dimensiones, de 9 indicadores y 18 ítems en total. El objetivo es medir la relación de la variable. La segunda variable contiene 03 dimensiones de 9 indicadores y 18 ítems en total. El objetivo es medir la relación de la variable.

4. Soporte teórico.

- **Variable 1: Diversidad generacional**

Es la convivencia de todas las personas dentro de un determinado periodo. Lo que significa que tener diversidad no es un problema en las organizaciones, sino más bien es una gran oportunidad para poner a prueba diferentes mentalidades y contrarrestar las dificultades con diversas soluciones, (Zúñiga, 2020).

- **Variable 2: Productividad**

Es el trayecto que hay entre la entrada y salida del proceso de elaboración de un bien o servicio y mientras exista un nivel alto en motivación, insumos o recursos habrá mayor producción, caso contrario si hay un nivel deficiente ni se cuenta con los recursos básicos habrá resultados que afectarán al desarrollo y crecimiento de la empresa, (Collier y Evans, 2019).

Variable	Dimensiones	Definición
Diversidad Generacional	Desarrollo Profesional	Mancilla (2018) lo define como el logro de diversos objetivos que están en proceso de cumplirse, y estos dependen de aspectos como las cualidades personales, la actitud, insistencia, la proactividad y la propia lucha por mejorar, así mismo el desarrollo profesional incluye diferentes aspectos, como la planificación de la carrera, la elección de la vocación, y la incorporación de nuevos saberes que le resulten de utilidad para acceder a mayores oportunidades laborales que le permitan crecer en su carrera.
	Uso de tecnologías de información	Santos (2022) indica que hacer uso de las tecnologías de la información (TIC) es indispensable en el desarrollo de toda organización, pues es la red mundial que permite el acceso a la información desde cualquier parte del mundo y hace posible la comunicación desde distintos lugares sin la necesidad de estar frente a frente. Todo esto sucede en un lapso casi instantáneo, lo que facilita el intercambio y la obtención de información prácticamente inmediatos.
	Actitud en el trabajo	Matos (2019) indica que la actitud en el trabajo son sentimientos positivos y negativos respecto a las personas, cosas o problemas así como también pueden tener actitudes favorables o desfavorables en cuanto a la vida, el trabajo, la educación entre otros aspectos. Además menciona que el éxito de toda compañía depende más de la actitud de sus colaboradores que de cualquier otro factor individual.
Productividad	Eficiencia	Rojas et al (2018), mencionan que es la capacidad de respuesta que tienen las empresas para otorgar y ofertar sus productos con el fin de alcanzar los objetivos planteados, minimizando los recursos y optimizando los tiempos.
	Eficacia	Miralles (2018) es la capacidad administrativa para alcanzar las metas o resultados propuestos, es decir el logro de metas y objetivos.

	Efectividad	Mejía (2018) dice que es un concepto donde entra a tallar el complemento de la eficiencia y eficacia, ya que se tienen que lograr resultados planificados dentro del tiempo programado a menor costo de los recursos, es decir se tiene que ejecutar y efectuar,
--	-------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario dirigido "Diversidad generacional y productividad en el Centro de salud – Catacaos , Piura -2023" elaborado por Julissa Neyra Robledo y Viviana Briyi Yaipen Vilchez en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD 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.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	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.
	Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA 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.

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

Variable del instrumento: Diversidad Generacional

- Primera dimensión: Desarrollo profesional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Incorporación a la carrera	Siente que la institución ha aportado en su desarrollo profesional en el tiempo de servicio que ejerce hasta ahora.	4	4	4	
	¿Cree usted que el tiempo que lleva ejerciendo sus labores en la institución le ha ayudado acercarse al logro de sus objetivos profesionalmente?	4	4	4	
Crecimiento profesional	Considera usted tener la oportunidad de crecer profesionalmente dentro del establecimiento.	4	4	4	
	Cree usted importante adquirir constantemente nuevos conocimientos.	4	4	4	
Actualización y especialización	Usted se interesa por participar con frecuencia en talleres educativos.	4	4	4	
	Usted cuenta al menos con un estudio de especialización.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Uso de las tecnologías de la información

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Adaptación	Considera usted importante que se deba adecuar a las nuevas metodologías de trabajo.	4	4	4	
	Usted cree que la implementación de las nuevas herramientas tecnológicas traerá mejoras en el proceso de atención a sus pacientes.	4	4	4	
Medios digitales	Considera usted esencial el hacer uso de las metodologías tecnológicas en el trabajo para agilizar los procesos.	4	4	4	
	Usted cree que es hábil en el uso de herramientas ofimáticas para realizar sus funciones.	4	4	4	
Resultados	Considera importante que los resultados expresados han aportado de manera significativa a su crecimiento profesional.	4	4	4	

	Considera usted que hacer uso de las nuevas metodologías de trabajo han aportado significativamente a su desarrollo.	4	4	4	
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	---	---	--

- Tercera dimensión: Actitud en el trabajo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Satisfacción	Considera importante tener buena actitud para cumplir sus actividades y funciones en el trabajo.	4	4	4	
	Cree usted sentirse satisfecho en el puesto de trabajo donde desarrolla sus actividades?	4	4	4	
Involucramiento en el trabajo	Usted se siente identificado con la institución donde brinda sus servicios.	4	4	4	
	Sus colegas de trabajo tienen como virtudes la puntualidad y la asistencia a sus labores.	4	4	4	
Compromiso organizacional	Considera usted tener dedicación emocional con la institución y un compromiso con sus valores	4	4	4	
	La remuneración que recibe es adecuada para comprometerse con su trabajo y a cumplir con los objetivos.	4	4	4	

Variable de instrumento: Productividad

- Primera dimensión: Eficiencia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Trabajo en equipo	Considera usted que el trabajo en equipo es importante para brindar los servicios con mayor	4	4	4	
	¿Usted siente que su equipo de trabajo te motiva para lograr las metas en su desempeño profesional?	4	4	4	
Uso de los recursos	Tiene acceso a los equipos, herramientas y materiales necesarios para realizar su trabajo eficientemente	4	4	4	

	Considera usted que su lugar de trabajo es cómodo	4	4	4	
Consecución de actividades	Considera usted que cumple con todas las actividades que le encomiendan en la institución.	4	4	4	
	Considera usted tener la habilidad y el conocimiento para responder rápidamente ante las actividades delegadas por parte de su jefe inmediato.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Eficacia

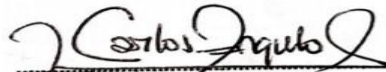
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Puntualidad en el trabajo	Considera usted que cumple con sus responsabilidades dentro de los plazos establecidos.	4	4	4	
	Cree usted que es importante el trabajo colaborativo con sus compañeros.	4	4	4	
Resultados alcanzados	Considera usted importante contar con el apoyo de sus compañeros de oficina para realizar diversas	4	4	4	
	Piensa usted que en este momento a logrado alcanzar el objetivo dentro de su área de trabajo	4	4	4	
Condiciones del entorno	Considera usted que el ambiente laboral lo ayuda a desempeñarse eficazmente.	4	4	4	
	Ha tenido algún inconveniente con las personas que trabajan con usted en sus actividades diarias.	4	4	4	

- Tercera dimensión: efectividad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Trabajo bajo presión	Cree usted que tiene la capacidad de atender asuntos, inclusive, bajo presión	4	4	4	
	Considera usted importante el trabajo ha presión en las metas que posee la institución.	4	4	4	

Asunción de responsabilidades	Considera usted que se siente preparado para recibir otras responsabilidades dentro de la institución.	4	4	4	
	Considera usted tener la experiencia para sumir cargos de alta dirección.	4	4	4	

Firma del Evaluador:
Mba Carlos Angulo Corcuera
DNI: 06437510



MBA. Carlos Angulo Corcuera
Magister en Administración de Negocios
Licenciado en Administración
CLAD. N° 18480

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2 hasta 20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Diversidad generacional y productividad laboral en el Centro de Salud Catacaos, Piura - 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 psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Mercedes Palacios de Briceño
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión de Organizaciones
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación: Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario a en escala ordinal
Autora:	Neyra Robledo, Julissa y Yaipen Vilchez Viviana Briyi
Procedencia:	De autor
Administración:	Personal
Tiempo de aplicación:	15-20 minutos
Ámbito de aplicación:	Centro de Salud en el distrito de Catacaos.
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 03 dimensiones, de 9 indicadores y 18 ítems en total. El objetivo es medir la relación de la variable. - La segunda variable contiene 03 dimensiones de 9 indicadores y 16 ítems en total. El objetivo es medir la relación de la variable.

4. Soporte teórico.

• Variable 1: Diversidad generacional

Durán & Duque (2018) manifiesta que es el proceso por el cual las generaciones se van adaptando a los diferentes escenarios de la vida, los cuales comparten costumbres, tradiciones, ideologías, valores y acontecimientos en los que se ve reflejado la contribución de diferentes opiniones para solucionar las diversas controversias dentro de su entorno.

- **Variable 2: Productividad**

Ramírez Méndez et. al. (2021) Indican que es el trayecto que existe entre la entrada y salida del proceso de elaboración de un bien o servicio y mientras exista un nivel alto en motivación y en los recursos básicos, habrá mayor producción, caso contrario si existe un nivel deficiente, ni abastecimiento de los recursos básicos habrá resultados que afectarán el desarrollo y crecimiento de la empresa.

Variable	Dimensiones	Definición
Diversidad Generacional	Desarrollo Profesional	Mancilla (2018) lo define como el logro de diversos objetivos que están en proceso de cumplirse, y estos dependen de aspectos como las cualidades personales, la actitud, insistencia, la proactividad y la propia lucha por mejorar, así mismo el desarrollo profesional incluye diferentes aspectos, como la planificación de la carrera, la elección de la vocación, y la incorporación de nuevos saberes que le resulten de utilidad para acceder a mayores oportunidades laborales que le permitan crecer en su carrera.
	Uso de tecnologías de información	Santos (2022) indica que hacer uso de las tecnologías de la información (TIC) es indispensable en el desarrollo de toda organización, pues es la red mundial que permite el acceso a la información desde cualquier parte del mundo y hace posible la comunicación desde distintos lugares sin la necesidad de estar frente a frente. Todo esto sucede en un lapso casi instantáneo, lo que facilita el intercambio y la obtención de información prácticamente inmediatos.
	Actitud en el trabajo	Matos (2019) indica que la actitud en el trabajo son sentimientos positivos y negativos respecto a las personas, cosas o problemas así como también pueden tener actitudes favorables o desfavorables en cuanto a la vida, el trabajo, la educación entre otros aspectos. Además menciona que el éxito de toda compañía depende más de la actitud de sus colaboradores que de cualquier otro factor individual.
Productividad	Eficiencia	Rojas et al (2018), mencionan que es la capacidad de respuesta que tienen las empresas para otorgar y ofertar sus productos con el fin de alcanzar los objetivos planteados, minimizando los recursos y optimizando los tiempos.
	Eficacia	Miralles (2018) es la capacidad administrativa para alcanzar las metas o resultados propuestos, es decir el logro de metas y objetivos.
	Efectividad	Mejía (2018) dice que es un concepto donde entra a tallar el complemento de la eficiencia y eficacia, ya que se tienen que lograr resultados planificados dentro del tiempo programado a menor costo de los recursos, es decir se tiene que ejecutar y efectuar.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario dirigido “Diversidad generacional y productividad en el Centro de salud – Catacaos , Piura -2023” elaborado por Julissa Neyra Robledo y Viviana Briyi Yaipen Vilchez en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<p style="text-align: center;">CLARIDAD</p> <p>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	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.
<p style="text-align: center;">COHERENCIA</p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	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.
	Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p style="text-align: center;">RELEVANCIA</p> <p>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.</p>	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.

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

Variable del instrumento: Diversidad Generacional

- Primera dimensión: Desarrollo profesional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
-------------	------	----------	------------	------------	---------------

Incorporación a la carrera	Siente que la institución ha aportado en su desarrollo profesional en el tiempo de servicio que ejerce hasta	4	4	4	
	Cree usted que el tiempo que lleva ejerciendo sus labores en la institución le ha ayudado acercarse al logro de sus objetivos profesionalmente	4	4	4	
Crecimiento profesional	Considera usted tener la oportunidad de crecer profesionalmente dentro del establecimiento.	4	4	4	
	Cree usted importante adquirir constantemente nuevos conocimientos	4	4	4	
Actualización y especialización	Usted se interesa por participar con frecuencia en talleres educativos	4	4	4	
	Usted cuenta al menos con un estudio de especialización.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Uso de las tecnologías de la información

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Adaptación	Considera usted importante que se deba adecuar a las nuevas metodologías de trabajo..	4	4	4	
	Usted cree que la implementación de las nuevas herramientas tecnológicas traerá mejoras en el proceso de atención a sus pacientes.	4	4	4	
Medios digitales	Considera usted esencial el hacer uso de las metodologías tecnológicas en el trabajo para agilizar los procesos	4	4	4	
	Usted cree que es hábil en el uso de herramientas ofimáticas para realizar sus funciones	4	4	4	
Resultados	Considera importante que los resultados expresados han aportado de manera significativa a su crecimiento profesional.	4	4	4	
	Considera usted que hacer uso de las nuevas metodologías de trabajo han aportado significativamente a su desarrollo	4	4	4	

- Tercera dimensión: Actitud en el trabajo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Satisfacción	Considera importante tener buena actitud para cumplir sus actividades y funciones en el trabajo.	4	4	4	
	Cree usted sentirse satisfecho en el puesto de trabajo donde desarrolla sus actividades.	4	4	4	
Identificación	Usted se siente identificado con la institución donde brinda sus servicios.	4	4	4	
	Sus colegas de trabajo tienen como virtudes la puntualidad y la asistencia a sus labores.	4	4	4	
Compromiso organizacional	Considera usted tener dedicación emocional con la institución y un compromiso con sus valores..	4	4	4	
	La remuneración que recibe es adecuada para comprometerse con su trabajo y a cumplir con los objetivos.	4	4	4	

Variable de instrumento: Productividad

- Primera dimensión: Eficiencia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Trabajo en equipo	Considera usted que el trabajo en equipo es importante para brindar los servicios con mayor rapidez.	4	4	4	
	Usted siente que su equipo de trabajo te motiva para lograr las metas en su desempeño	4	4	4	
Uso de los recursos	Tiene acceso a los equipos, herramientas y materiales necesarios para realizar su trabajo eficientemente.	4	4	4	
	Considera usted que su lugar de trabajo es cómodo	4	4	4	
Consecución de actividades	Considera usted que cumple con todas las actividades que le encomiendan en la institución	4	4	4	

	Considera usted tener la habilidad y el conocimiento para responder rápidamente ante las actividades delegadas por parte de su jefe inmediato.	4	4	4	
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	---	---	--

- Segunda dimensión: Eficacia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Puntualidad en el trabajo	Considera usted que cumple con sus responsabilidades dentro de los plazos establecidos.	4	4	4	
	Cree usted que es importante el trabajo colaborativo con sus compañeros.	4	4	4	
Resultados alcanzados	Considera usted importante contar con el apoyo de sus compañeros de oficina para realizar diversas actividades.	4	4	4	
	Piensa usted que en este momento a logrado alcanzar el objetivo dentro de su área de trabajo	4	4	4	
Condiciones del entorno	Considera usted que el ambiente laboral lo ayuda a desempeñarse eficazmente	4	4	4	
	Ha tenido algún inconveniente con las personas que trabajan con usted en sus actividades diarias.	4	4	4	

- Tercera dimensión: efectividad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Trabajo bajo presión	Cree usted que tiene la capacidad de atender asuntos, inclusive, bajo presión.	4	4	4	
	Considera usted importante el trabajo ha presión en las metas que posee la institución.	4	4	4	
Asunción de responsabilidades	Considera usted que se siente preparado para recibir otras responsabilidades dentro de la institución.	4	4	4	
	Considera usted tener la experiencia para sumir cargos de alta dirección.	4	4	4	




Lic. Adm. Engr. MERCEDES REÑEE PALACIOS DE BRICEÑO
REG. UNIC. DE COLEG. N° 5183

Firma del evaluador
DNI 02845588

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Diversidad generacional y productividad en el Centro de Salud Catacaos-Piura 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 psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

Datos generales del juez

Nombre del juez:	Mgtr. Gustavo Zurita Ramos
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	GESTIÓN PÚBLICA
Institución donde labora:	SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE SULLANA
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

3. **Propósito de la evaluación:** Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

4. **Datos de la escala** (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario a en escala ordinal
Autora:	Neyra Robledo, Julissa y Yaipen Vilchez Viviana Briyi
Procedencia:	De autor
Administración:	Personal
Tiempo de aplicación:	15-20 minutos
Ámbito de aplicación:	Centro de Salud en el distrito de Catacaos.
Significación:	Está compuesta por dos variables: La primera variable contiene 03 dimensiones, de 9 indicadores y 18 ítems en total. El objetivo es medir la relación de la variable. La segunda variable contiene 03 dimensiones de 9 indicadores y 16 ítems en total. El objetivo es medir la relación de la variable.

5. **Soporte teórico.**

- **Variable 1: Diversidad generacional**

Es la convivencia de todas las personas dentro de un determinado periodo. Lo que significa que tener diversidad

no es un problema en las organizaciones, sino más bien es una gran oportunidad para poner a prueba diferentes mentalidades y contrarrestar las dificultades con diversas soluciones, (Zúñiga, 2020).

- **Variable 2: Productividad**

Es el trayecto que hay entre la entrada y salida del proceso de elaboración de un bien o servicio y mientras exista un nivel alto en motivación, insumos o recursos habrá mayor producción, caso contrario si hay un nivel deficiente ni se cuenta con los recursos básicos habrá resultados que afectarán al desarrollo y crecimiento de la empresa, (Collier y Evans, 2019).

Variable	Dimensiones	Definición
Diversidad Generacional	Desarrollo Profesional	Mancilla (2018) lo define como el logro de diversos objetivos que están en proceso de cumplirse, y estos dependen de aspectos como las cualidades personales, la actitud, insistencia, la proactividad y la propia lucha por mejorar, así mismo el desarrollo profesional incluye diferentes aspectos, como la planificación de la carrera, la elección de la vocación, y la incorporación de nuevos saberes que le resulten de utilidad para acceder a mayores oportunidades laborales que le permitan crecer en su carrera.
	Uso de tecnologías de información	Santos (2022) indica que hacer uso de las tecnologías de la información (TIC) es indispensable en el desarrollo de toda organización, pues es la red mundial que permite el acceso a la información desde cualquier parte del mundo y hace posible la comunicación desde distintos lugares sin la necesidad de estar frente a frente. Todo esto sucede en un lapso casi instantáneo, lo que facilita el intercambio y la obtención de información prácticamente inmediatos.
	Actitud en el trabajo	Matos (2019) indica que la actitud en el trabajo son sentimientos positivos y negativos respecto a las personas, cosas o problemas así como también pueden tener actitudes favorables o desfavorables en cuanto a la vida, el trabajo, la educación entre otros aspectos. Además menciona que el éxito de toda compañía depende más de la actitud de sus colaboradores que de cualquier otro factor individual.
Productividad	Eficiencia	Rojas et al (2018), mencionan que es la capacidad de respuesta que tienen las empresas para otorgar y ofertar sus productos con el fin de alcanzar los objetivos planteados, minimizando los recursos y optimizando los tiempos.
	Eficacia	Miralles (2018) es la capacidad administrativa para alcanzar las metas o resultados propuestos, es decir el logro de metas y objetivos.
	Efectividad	Mejía (2018) dice que es un concepto donde entra a tallar el complemento de la eficiencia y eficacia, ya que se tienen que lograr resultados planificados dentro del tiempo programado a menor costo de los recursos, es decir se tiene que ejecutar y efectuar,

6. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario dirigido “Diversidad generacional y productividad en el Centro de salud – Catacaos , Piura -2023” elaborado por Julissa Neyra Robledo y Viviana Briyi Yaipen Vilchez en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD 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.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	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.
	Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA 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.

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

Variable del instrumento: Diversidad Generacional

- Primera dimensión: Desarrollo profesional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Incorporación a la carrera	Siente que la institución ha aportado en su desarrollo profesional en el tiempo de servicio que ejerce hasta ahora..	4	4	4	
	Cree usted que el tiempo que lleva ejerciendo sus labores en la institución le ha ayudado acercarse al logro de sus objetivos profesionalmente	4	4	4	
Crecimiento profesional	Considera usted tener la oportunidad de crecer profesionalmente dentro del establecimiento.	4	4	4	
	Cree usted importante adquirir constantemente nuevos conocimientos	4	4	4	
Actualización y especialización	Usted se interesa por participar con frecuencia en talleres educativos.	4	4	4	
	Usted cuenta al menos con un estudio de especialización.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Uso de las tecnologías de la información

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Adaptación	Considera usted importante que se deba adecuar a las nuevas metodologías de trabajo.	4	4	4	
	Usted cree que la implementación de las nuevas herramientas tecnológicas traerá mejoras en el proceso de atención a sus pacientes.	4	4	4	
Medios digitales	Considera usted esencial el hacer uso de las metodologías tecnológicas en el trabajo para agilizar los procesos.	4	4	4	
	Usted cree que es hábil en el uso de herramientas ofimáticas para realizar sus funciones.	4	4	4	

Resultados	Considera importante que los resultados expresados han aportado de manera significativa a su crecimiento profesional.	4	4	4	
	Considera usted que hacer uso de las nuevas metodologías de trabajo han aportado significativamente a su desarrollo.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Actitud en el trabajo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Satisfacción	Considera importante tener buena actitud para cumplir sus actividades y funciones en el trabajo.	4	4	4	
	Cree usted sentirse satisfecho en el puesto de trabajo donde desarrolla sus actividades	4	4	4	
Identificación	Usted se siente identificado con la institución donde brinda sus servicios.	4	4	4	
	Sus colegas de trabajo tienen como virtudes la puntualidad y la asistencia a sus labores.	4	4	4	
Compromiso organizacional	Considera usted tener dedicación emocional con la institución y un compromiso con sus valores.	4	4	4	
	La remuneración que recibe es adecuada para comprometerse con su trabajo y a cumplir con los objetivos.	4	4	4	

Variable de instrumento: Productividad

- Primera dimensión: Eficiencia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Trabajo en equipo	Considera usted que el trabajo en equipo es importante para brindar los servicios con mayor rapidez.	4	4	4	
	Usted siente que su equipo de trabajo te motiva para lograr las metas en su desempeño profesional	4	4	4	
Uso de los recursos	Tiene acceso a los equipos, herramientas y materiales necesarios para realizar su trabajo eficientemente.	4	4	4	

	Considera usted que su lugar de trabajo es cómodo	4	4	4	
Consecución de actividades	Considera usted que cumple con todas las actividades que le encomiendan en la institución.	4	4	4	
	Considera usted tener la habilidad y el conocimiento para responder rápidamente ante las actividades delegadas por parte de su jefe inmediato.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Eficacia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Puntualidad en el trabajo	Considera usted que cumple con sus responsabilidades dentro de los plazos establecidos.	4	4	4	
	Cree usted que es importante el trabajo colaborativo con sus compañeros.	4	4	4	
Resultados alcanzados	Considera usted importante contar con el apoyo de sus compañeros de oficina para realizar diversas actividades.	4	4	4	
	Piensa usted que en este momento a logrado alcanzar el objetivo dentro de su área de trabajo.	4	4	4	
Condiciones del entorno	Considera usted que el ambiente laboral lo ayuda a desempeñarse eficazmente.	4	4	4	
	Ha tenido algún inconveniente con las personas que trabajan con usted en sus actividades diarias.	4	4	4	

- Tercera dimensión: efectividad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Trabajo bajo presión	Cree usted que tiene la capacidad de atender asuntos, inclusive, bajo presión.	4	4	4	
	Considera usted importante el trabajo ha presión en las metas que posee la institución.	4	4	4	

Asunción de responsabilidades	Considera usted que se siente preparado para recibir otras responsabilidades dentro de la institución.	4	4	4	
	Considera usted tener la experiencia para sumir cargos de alta dirección.	4	4	4	

Firma del evaluador
DNI: 03664944




Lic. Adm. GUSTAVO A. ZURITA RAMOS
 REG. UNIC. COLEG. N° 05881
 RUC N° 10036649441

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2 hasta 20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------	------------------------------

I.DATOS INFORMATIVOS


1.1. ESTUDIANTE :	Neyra Robledo, Julissa Yaipen Vilchez Viviana Briyi
TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN :	Diversidad Generacional y productividad laboral en los colaboradores del establecimiento de salud Catacaos, Piura – 2023.
1.3. ESCUELA PROFESIONAL :	Administración
TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar) :	Cuestionario
COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO :	<i>KR-20 kuder Richardson</i> ()
	<i>Alfa de Cronbach.</i> (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN :	27/06/2023
1.7. MUESTRA APLICADA :	10

II.CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0,896
-------------------------------------------	--------------

III.DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítemes iniciales, ítemes mejorados, eliminados, etc.)

El instrumento del cuestionario de la variable diversidad generacional obtiene un índice de confiabilidad bueno de 89,6%.




Estudiante: Neyra Robledo
Julissa
DNI: 75480044



Estudiante: Yaipen Vilchez
Viviana
DNI:75758391



Docente : Felix Fabian
Pintado Rodriguez
DNI:45246550

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------	------------------------------

I.DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE:	Neyra Robledo Julissa Yaipen Vilchez Viviana
TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:	Diversidad generacional y productividad laboral en los colaboradores del establecimiento de salud Catacaos, Piura – 2023.
1.3. ESCUELA PROFESIONAL :	Administración
TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar) :	Cuestionario
COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO :	KR-20 kuder Richardson ()
	Alfa de Cronbach. (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN :	27/06/2023
1.7. MUESTRA APLICADA :	10

II.CONFIABILIDAD

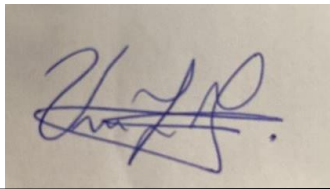
ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.925
-------------------------------------------	--------------

III.DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítemes iniciales)

El instrumento del cuestionario de la variable productividad obtiene un índice de confiabilidad alto de 92,5%.



Estudiante: Neyra Robledo Julissa
DNI: 75480044



Estudiante: Yaipen Vilchez Viviana
DNI:75758391



FIRMA
Mg. Félix Fabian Pintado Rodríguez
LICENCIADO EN ESTADÍSTICA
COESPE N° 899

Docente: Félix Fabian Pintado Rodríguez
DNI:45246550

ANEXO 9

FIGURA 2. Parte externa del establecimiento de salud Catacaos, Piura.



FIGURA 3. Área de admisión del establecimiento de salud Catacos, Piura.



VIII. PROPUESTA

8.1. Título de la propuesta

Plan de mejora para gestionar la diversidad generacional en el centro de salud de Catacaos, Piura -2023

8.2. Introducción

El plan de mejora propuesto, nace a raíz de la necesidad de brindar la debida atención en el tiempo requerido al pueblo cataquense, pues el centro de salud de Catacaos, carece de una adecuada gestión en cuanto a la diversidad generacional que existe en su personal. Dentro de la institución se generan diversas controversias que atrasan notoriamente el cumplimiento de los objetivos, debido a que los colaboradores comparten ideologías, valores y perspectivas diferentes, marcadas por su edad y generación; siendo estos los motivos por los cuales cuando se trata de resolver un problema se crean dilemas ya que cada uno tiene su punto de vista; así mismo el clima laboral se torna un ambiente poco favorable para ejecutar las actividades con eficiencia, al ser algunos colaboradores más receptivos al cambio tecnológico y a las órdenes impartidas. De este modo, se puede percibir en los colaboradores que la diferencia generacional tiene una estrecha vinculación con la productividad laboral, por lo que es necesario, analizar, identificar y gestionar las diferentes generaciones que se desempeñan en el centro de salud.

8.3. Objetivos de la propuesta

8.3.1 Objetivo general

Plan de mejora para gestionar la diversidad generacional en el centro de salud de Catacaos, Piura -2023.

8.3.2 Objetivos específicos

- Fomentar la integración y aprendizaje mutuo en el centro de salud, Catacaos -Piura.
- Reforzar conocimientos y habilidades en el personal del centro de salud, Catacaos-Piura.

- Optimizar las competencias profesionales en el centro de salud, Catacaos-Piura.
- Mejorar la comunicación en los colaboradores del centro de salud, Catacaos-Piura.

8.4. Justificación

Las razones por la que se ha desarrollado la propuesta basada en el plan de mejora para gestionar la diversidad generacional en el centro de salud de Catacaos, corresponde principalmente a la falta de gestión lo que genera diversas controversias que atrasan notoriamente el cumplimiento de los objetivos, debido a que los colaboradores comparten ideologías, valores y perspectivas diferentes, marcadas por su edad y generación, existiendo una necesidad de implementar mejoras para brindar una adecuada atención al pueblo cataqueño. De igual forma con la falta de comunicación que requieren para poder interrelacionarse y establecer lazos de confianza entre las distintas generaciones.

Con respecto a ello, los colaboradores estarán más capacitados para realizar sus actividades de manera óptima y la institución tendrá un mayor control viéndose reflejado en la productividad de cada uno de ellos. Por ende, se ha logrado identificar las dificultades que se presentan, para elaborar estrategias que faciliten la toma de decisiones por parte del centro de salud, referente al personal que atiende a los diferentes pacientes para lo cual se necesita hacer uso de estrategias medibles y alcanzables en un tiempo determinado.

8.5. Matriz Estratégica

8.5.1 Matriz de factores internos (MEFI)

Para la evaluación de los factores internos, se tendrá en cuenta cinco factores relacionados con las fortalezas y debilidades del centro de Salud de Catacaos, Piura. A continuación, se detallan:

MEFI			
Sugerencias del peso y calificación: Peso: 0.0 = No importante / 1.0 = Absolutamente importante Calificación: 1 = Debilidad menor / 2 = Debilidad mayor / 3 = Fuerza menor / 4 = Fuerza mayor			
Factores	Pes.	Cal.	Total
Fortalezas			
- Infraestructura remodelada.	0.14	4	0.56
- Colaboradores comprometidos.	0.15	3	0.45
- Fondos provenientes del gobierno central	0.10	3	0.30
- Campañas de vacunación de gran impacto.	0.11	4	0.44
Debilidades			
- Falta de capacitación al personal.	0.15	2	0.30
- Falta de actualización de los manuales en los servicios.	0.05	2	0.1
- Dificultad en el programa de seguimiento	0.15	1	0.15
- Escasa difusión de las atenciones preventivas promocionales brindadas en el centro de salud para conocimiento de la población.	0.10	1	0.10
<i>Elaborado por las autoras</i>	1		2.40

Se observa en la matriz EFI un ponderado de 2.40 de los factores internos, por lo que se puede afirmar que el horizonte del centro de salud de Catacaos no está respondiendo de manera positiva, ya que el resultado es menor a 2.50; es decir, la institución puede hacerle frente a su entorno interno, convirtiendo sus principales debilidades en fortalezas, implementando constantes capacitaciones de mejora y a su vez ejerciendo un monitoreo minucioso en el que se pueda observar el cumplimiento y progreso de las actividades que se deleguen, fortaleciendo así la comunicación entre los colaboradores.

8.5.2 Matriz de factores externos (MEFE)

Para la evaluación de los factores externos, se tendrá en cuenta cinco factores relacionados con las fortalezas y debilidades del centro de Salud de Catacaos, Piura. A continuación, se detallan:

MEFE			
Instrucciones: Peso: 0.0 = No importante / 1.0 = Absolutamente importante Calificación: 1 = Amenaza menor / 2 = Amenaza mayor / 3 = Oportunidad menor / 4 = Oportunidad mayor			
Factores	Pes.	Cal.	Total
Oportunidades			
- Rápido crecimiento demográfico	0.2	3	0.60
- Desarrollo de la tecnología contribuyendo a elevar el nivel de servicio	0.12	4	0.48
- Rutas de acceso	0.18	4	0.72
- Asignación de presupuesto para el establecimiento.	0.15	3	0.45
Amenazas			
- Crisis sanitaria	0.12	2	0.24
- Servicio de salud privado	0.05	2	0.10
- Demanda de profesionales médicos	0.10	2	0.20
- Altos costos de equipos	0.05	1	0.05
<i>Elaborado por las autoras</i>	1		2.84

Se observa en la matriz EFE un ponderado de 2.84 de los factores externos, por lo que se puede afirmar que el horizonte del centro de salud de Catacaos está respondiendo de manera positiva, ya que el resultado es mayor a 2.50; es decir, la institución puede hacerle frente a su entorno externo, convirtiendo sus principales amenazas en oportunidades, ya que el centro de salud esta accesible a la población por lo que es necesario implementar tecnología que ayudara a brindar una rápida atención al pueblo cataquense.

8.6 Análisis FODA

En cuanto a la formulación de las estrategias, éstas fueron establecidas en consideración a cada uno de los cuadrantes internos y externos, del centro de salud de Catacaos. A continuación, se explican:

	Fortalezas	Debilidades
	F ₁ Infraestructura remodelada F ₂ Colaboradores comprometidos F ₃ Fondos provenientes del gobierno central F ₄ Campañas de vacunación de gran impacto.	D ₁ Falta de capacitación al personal D ₂ Falta de actualización de los manuales en los servicios D ₃ Dificultad en el programa de seguimiento D ₄ Escasa difusión de las atenciones preventivas promocionales brindadas en el centro de salud para conocimiento de la población.
Oportunidades	FO	DO
O ₁ Rápido crecimiento demográfico O ₂ Desarrollo de la tecnología contribuyendo a elevar el nivel de servicio O ₃ Rutas de acceso O ₄ Asignación de presupuesto para el establecimiento.	(F ₂ , F ₄ , O ₁ , O ₂ , O ₃) Desarrollar talleres para fomentar en el centro de salud una cultura de integración y aprendizaje mutuo.	(D ₁ , D ₂ , D ₃ , O ₁ , O ₂ , O ₄) Incentivar al personal a capacitarse desarrollando acciones de inducción para reforzar conocimientos y habilidades dentro del equipo laboral.
Amenazas	FA	DA
A ₁ Crisis económica A ₂ Servicio de salud privado A ₃ Demanda de profesionales médicos A ₄ Altos costos de equipos	(F ₁ , F ₃ , A ₃ , A ₄ , A ₅) Adoptar herramientas como la mentoría inversa y programas digitales para optimizar las competencias profesionales.	(D ₁ , D ₄ , D ₅ , A ₂ , A ₃) Proponer técnicas para brindar atención de calidad y mejorar la comunicación con la comunidad catanquese.

8.7. Planteamiento de estrategias

Con respecto al diseño de cada una de las estrategias planteadas mediante el análisis FODA a fin de, desarrollar un plan de mejora para gestionar la diversidad generacional en el centro de salud, se tomó en cuenta una serie de componentes, actividades:

Estrategias FO: Desarrollar talleres motivacionales para fomentar en el centro de salud una cultura de integración y aprendizaje mutuo.

a. Descripción

Para fomentar en el centro de salud una cultura de integración y aprendizaje mutuo es necesario desarrollar talleres motivacionales, a través de las cuales compartan sus creencias, valores y en las que cada generación se interrelacione; debido a que se ha evidenciado carencia de confianza, deficiente comunicación y falta de compromiso, ocasionándose retrasos en la atención. Por lo tanto, es necesario que en el centro de salud se pueda establecer un tiempo durante el cual a los colaboradores se les retroalimente y motive, trabajando talleres con el objetivo de que mejoren sus habilidades, trabajen de manera conjunta y logren brindar un adecuado servicio al paciente.

b. Metas

Realizar cuatro talleres durante el año 2024.

Lograr la integración de los colaboradores y el aprendizaje mutuo en un 90% al finalizar el año 2024.

c. Tácticas

Trabajar temas de interés para los colaboradores.

Talleres que sean dirigidos por especialistas.

d. Programa estratégico

La utilización de adoptar tácticas que ayuden a mejorar las relaciones laborales entre las distintas generaciones que trabajan en el centro de salud de Catacaos, Piura, estará a cargo del área de Recursos Humanos que estará de la mano con secretaria general, en donde estará al frente una persona especializada. Lo que se espera es, que se lleve a cabo los talleres cuatro meses durante el año 2024. Situación que necesitará la colaboración de todo el capital humano de las distintas áreas del centro de salud, así mismo se fomentará la importancia de todas las actividades que se llevaran a cabo para aumentar su efectividad.

e. Cronograma de actividades

Actividades	2024															
	Marzo				Abril				Mayo				Junio			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Comprometer al personal																
Identificar los grupos generacionales																
Contratar los servicios de un especialista																
Desarrollar dinámicas de integración de equipos																
Implementar blogs internos																
Monitorear al personal en el cumplimiento de las tareas.																
Evaluar los resultados																

Elaborado por las autoras.

f. Costos incurridos

Código	Categorías	Med.	Cant.	Costo Unitario	Costo Parcial (S/)
1.1	Materiales requeridos				107.00
1.1.1	Papelotes	Doc.	02	1.00	24.00
1.1.2	Cartulinas	Doc.	02	2.00	48.00
1.1.3	Plumones	Unid.	10	3.50	35.00
1.2.	Servicios requeridos				1,005.00
1.2.1	Transporte	Glb.	03	10.00	30.00
1.2.2	Refrigerio	Glb.	03	25.00	75.00
1.2.2	Especialista	Glb.	03	300.00	900.00
	Costo de la estrategia:				1,112.00

g. Viabilidad

El centro de Salud de Catacaos, para llevar a cabo las actividades de la estrategia, deberá disponer de la inversión de un costo total de S/.1,112.00 que conlleva los recursos necesarios como los materiales y servicios requeridos, la cual es factible de forma económica y financiera, debido a que sus ingresos presupuestarios cubren los costos para la implementación de la estrategia, tolerando obtener colaboradores capacitados y dispuestos para una mejora en la atención de las personas del distrito cataquense.

h. Mecanismo de control

Nivel de mejora en la integración de equipos

Nivel de relación entre los colaboradores

Nivel de monitoreo al colaborador

Estrategias DO: Incentivar al personal a capacitarse desarrollando acciones para reforzar conocimientos y habilidades dentro del equipo laboral.

a. Descripción

La estrategia está asociada principalmente a que el colaborador se capacite llevando a la práctica los temas trabajados durante el taller, es decir, que durante el trabajo diario desarrolle su proceso comunicativo, el trabajo en equipo, la empatía que serían algunos temas en los que se les capacitaría para que tengan la habilidad de integrarse entre la diversidad generacional, y aprendan a gestionar el tiempo de atención al paciente. Por lo que administrar y acceder a muchos usuarios bajo presión puede ser un problema estresante para aquel personal que pertenece a la generación más antigua y para las nuevas generaciones puede que constituyan un reto, es por ello que es muy necesario contar con un plan donde se ejecuten acciones que actualicen y capaciten a los servidores puedan cumplir con las expectativas esperadas.

Metas

- Alcanzar un aumento del 80% en reforzar conocimientos y habilidades dentro del equipo laboral
- Lograr un 85% de colaboradores apliquen en su tarea diaria lo aprendido.

b. Tácticas

- Promover el interés por el desarrollo y crecimiento profesional de los colaboradores.
- Garantizar nuevo conocimiento para brindar información actualizada al usuario.

c. Programa estratégico

La ejecución del desarrollo de acciones para reforzar conocimientos y habilidades dentro del equipo laboral en el centro de salud de Catacaos, Piura, estará a cargo de la gerencia de secretaria general, así también de una persona especializada en el tema. Lo que se quiere es, que se desarrolle 3 meses durante el año 2024. Para ello se necesitará la colaboración de todo el capital humano de las diferentes áreas de la institución, y también se promoverá el interés por desarrollar sus capacidades y conocimientos profesionales con el único propósito de mejorar su eficiencia respecto a su productividad y la atención a los usuarios.

d. Cronograma de actividades

TABLA 13. Cronograma de actividades DO

Actividades	2024											
	Julio				Agosto				Septiembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificar en los colaboradores los temas en los que les falta reforzar.	■	■										
Contratar un especialista				■	■				■			
Diseñar los talleres de aprendizaje y capacitaciones.					■				■			
Monitorear el progreso del personal								■				■
Evaluación de resultados								■				■

Elaborado por las autoras.

e. Costos incurridos

TABLA 14. Costos incurridos

Código	Categorías	Med.	Cant.	Costo Unitario	Costo Parcial (S/)
1.1	Materiales requeridos				95.50
1.1.1	Cuaderno	Doc.	01	2.50	30.00
1.1.2	Cartulinas	Doc.	02	2.00	48.00
1.1.3	Plumones	Unid.	5	3.50	17.50
1.2.	Servicios requeridos				670.00
1.2.1	Transporte	Glb.	02	10.00	20.00
1.2.2	Refrigerio	Glb.	02	25.00	50.00
1.2.2	Especialista	Glb.	02	300.00	600.00
Costo de la estrategia:					765.50

Elaborado por las autoras

f. Viabilidad

El centro de salud de Catacaos, Piura, para ejecutar las actividades de la estrategia, deberá disponer de la inversión de un costo total de S/. 765.50, que implica los recursos necesarios como los materiales y servicios, la cual es viable de manera económica y financiera, debido a que sus ingresos presupuestarios cubren los costos para la implementación de la estrategia, permitiendo así tener colaboradores preparados y capacitados para brindar la atención de calidad en los servicios que los usuarios necesitan.

h. Mecanismo de control

- Nivel de actualización laboral
- Nivel de preparación del colaborador
- Nivel de capacidad del colaborador
- Nivel de eficiencia laboral

Estrategias FA: Adoptar la mentoría inversa como herramienta y programas digitales para optimizar las competencias profesionales.

a. Descripción

Al adoptar la mentoría inversa como herramienta y programas digitales para

optimizar procesos en el centro de salud, es necesario desarrollar diversas técnicas, de tal forma que se refleje la agilidad de los procesos de atención del colaborador con respecto al tiempo de respuesta esperado, algunos de ellos carecen de los conocimientos básicos relacionados con la digitalización en las máquinas, lo que conlleva a tener un sistema lento en la atención en algunas áreas, por ello se pretende adoptar la mentoría inversa para nutrir de forma positiva los conocimientos dentro de la institución, por lo tanto, dentro del centro de salud se necesita de todas las herramientas y capacitaciones para responder de manera eficiente y cumplir las perspectivas de los usuarios que acuden al centro de salud.

b. Metas

Lograr un 85% del uso de programas digitales.

Optimizar un 80% las competencias profesionales.

c. Tácticas

Promover el interés por el uso de las herramientas y programas digitales.

Realizar reuniones concientizando al colaborador los beneficios de adaptarse a los programas digitales.

Realizar mentoría inversa.

d. Programa estratégico

La adaptación de la mentoría inversa como herramienta y programas digitales que ayudará a mejorar los procesos entre las distintas generaciones que trabajan en el centro de salud de Catacaos, Piura, estará a cargo del área de secretaría general de la institución, en donde se trabajará con mentoría inversa a cargo de los colaboradores del centro de salud. Lo que se espera es, que se lleve a cabo 2 meses durante el año 2024. Situación que necesitará la colaboración de todo el capital humano de las distintas áreas del centro de salud, así mismo se fomentará la importancia del uso de las herramientas y programas digitales.

Actividades	2024							
	Octubre				Noviembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificar el déficit del colaborador								
Adoptar la mentoría inversa								
Realizar instrucciones para el uso de los sistemas								
Supervisar el progreso de cada colaborador								
Evaluar los resultados								

e. Cronograma de actividades

Elaborado por las autoras

f. Costos incurridos

Código	Categorías	Med.	Cant.	Costo Unitario	Costo Parcial (S/)
1.1	Materiales requeridos				48.00
1.1.1	Cuadernos	Doc.	02	1.00	24.00
1.1.2	Lapiceros	Doc.	01	2.00	24.00
1.1.3	Cartulinas	Doc.	02	24.00	48.00
Costo de la estrategia:					98.00

h. viabilidad

El centro de Salud de Catacaos, para llevar a cabo las actividades de la estrategia, deberá disponer de la inversión de un costo total de S/.98.00, que conlleva los recursos necesarios como los materiales requeridos, la cual es factible de forma económica y financiera, debido a que sus ingresos presupuestarios cubren los costos para la implementación de la estrategia, tolerando obtener colaboradores actualizados y dispuestos para una mejora en la atención de los pacientes del distrito cataquense.

h. Mecanismo de control

Nivel adaptación a nuevas herramientas de trabajo

Nivel de mejoramiento de la automatización

Nivel de innovación del colaborador

Estrategias DA: Proponer técnicas para brindar atención de calidad y mejorar la comunicación con la comunidad catanquese.

a. Descripción

Para brindar atención de alta calidad y reducir el tiempo de espera a los usuarios, es indispensable proponer una serie de técnicas que sirvan de apoyo y guía para fortalecer las relaciones con los usuarios, implementadas a través de la planificación, control y monitoreo constante a los colaboradores, además es de vital importancia realizar encuestas a los usuarios que acuden al centro de salud para obtener una visión clara y precisa acerca de la atención que éstos reciben, teniendo como resultados una mayor satisfacción al cumplir las expectativas de los usuarios que asisten a la institución.

b. Metas

Alcanzar un 90% en la calidad de atención y comunicación con los usuarios.

Lograr reducir en un 75% el tiempo de espera a los usuarios.

c. Tácticas

Realizar encuestas a los usuarios para evaluar la calidad de atención.

Fomentar un clima agradable.

d. Programa estratégico

La disponibilidad de proponer técnicas para brindar atención de calidad y mejorar la comunicación con la comunidad catanquese, estará a cargo de un especialista, además de la gerencia de secretaria general de la institución. Se pretende desarrollar en dos meses del año 2024. En la cual, se promoverá la participación de todo el capital humano para poner a prueba las diferentes técnicas implementadas, con la finalidad de mejorar las relaciones con los pacientes y agilizar el proceso de atención; así mismo será necesario la elaboración de un nuevo flujograma de procesos para mejorar la capacidad de respuesta y disminuir las quejas de los usuarios.

e. Cronograma de actividades

TABLA 15. Cronograma de actividades DA

Actividades	2024							
	Enero				Febrero			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificar las falencias del colaborador								
Contratar los servicios de un especialista								
Realizar encuestas								
Monitoreo y seguimiento del personal								
Evaluación de resultados								

Elaborado por las autoras

f. Costos incurridos

TABLA 16. Costos incurridos

Código	Categorías	Med.	Cant.	Costo Unitario	Costo Parcial (S/)
1.1	Materiales requeridos				82.00
1.1.1	Papelotes	Doc.	02	1.00	24.00
1.1.2	Cartulinas	Unid.	15	2.00	30.00
1.1.3	Plumones	Unid.	8	3.50	28.00
1.2.	Servicios requeridos				570.00
1.2.1	Transporte	Glb.	01	20.00	20.00
1.2.2	Refrigerio	Glb.	01	50.00	50.00
1.2.2	Especialista	Glb.	01	500.00	500.00
Costo de la estrategia:					652.00

Elaborado por las autoras

g. Viabilidad

El centro de salud de Catacaos, Piura, para llevar a cabo las actividades de la estrategia, deberá disponer de la inversión de un costo total de S/. 652.00 que implica los recursos necesarios como los materiales y servicios, la cual es viable de manera económica y financiera, debido a que sus ingresos presupuestarios cubren los costos para la implementación de la estrategia, permitiendo a la institución tener colaboradores eficientes y que respondan positivamente en los momentos oportunos a los requerimientos del usuario.

h. Mecanismo de control

- Nivel de monitoreo al colaborador.
- Nivel de la relación del colaborador con los clientes.
- Nivel de mejora a ciertas características de atención.

8.8 Resumen de las estrategias

Centro de Salud Catacaos, Piura		
	Detalle	Costo
Estrategia FO	Desarrollar tácticas para fomentar en el centro de salud una cultura de integración y aprendizaje mutuo.	S/. 1,112.00
Estrategia DO	Incentivar al personal a capacitarse desarrollando acciones de inducción para reforzar conocimientos y habilidades dentro del equipo laboral.	S/. 765.50
Estrategia FA	Adoptar la mentoría inversa como herramienta y programas digitales para optimizar las competencias profesionales.	S/. 98.00
Estrategia DA	Proponer técnicas para brindar atención de calidad y mejorar la comunicación con la comunidad catanquese.	S/. 652.00
		S/. 2,627.50

Elaborado por las autoras.

El presupuesto que comprende las estrategias relacionadas con el centro de salud de Catacaos, Piura lo que facilitara gestionar la diversidad generacional en la institución, el cual refleja un costo total de S/. 2 627.50 que permitirá crear un ambiente en donde puedan establecer relaciones de confianza respetando e incluyendo las distintas generaciones que contribuyen en la productividad de la institución generando una atención de calidad en el tiempo de espera del paciente, con el servicio de colaboradores altamente capacitados.