



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Desempeño laboral y grupo ocupacional como factores
determinantes en las medidas de bioseguridad del centro quirúrgico
de un hospital

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Samame Aguirre, Giuliana Fiorella (ORCID: 0000-0001-9578-5696)

ASESOR:

Mg. Ramírez Calderón, Luis Enrique (ORCID: 0000-0003-3991-9746)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

*A mi familia por estar siempre
motivándome a seguir capacitándome, a todos
mis docentes por enseñarme de su experiencia.*

La autora

Agradecimientos

A Dios por darle la oportunidad de estar terminando la maestría.

A los directivos del Hospital Víctor Lazarte Echegaray por permitirme desarrollar este informe de tesis.

*Al mi asesor el profesor Ramírez y a toda mi familia por su apoyo incondicional.
La autora*

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	10
III. METODOLOGÍA	23
3.1. Tipo y diseño de investigación	23
3.2. Variables y operacionalización	24
3.3. Población, muestra y muestreo	29
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	31
3.5. Procedimientos	33
3.6. Método de análisis de datos	34
3.7. Aspectos éticos	35
IV. RESULTADOS	36
V. DISCUSIÓN	53
VI. CONCLUSIONES	56
VII. RECOMENDACIONES	58
REFERENCIAS	59
ANEXOS	65

Índice de tablas

Tabla 1. Esquema de tipo de investigación	43
Tabla 2. Operacionalización de la variable desempeño laboral	44
Tabla 3. Ficha técnica del instrumento v1	45
Tabla 4. Ficha técnica del instrumento v2	46
Tabla 5. Recursos y aportes no monetarios	47
Tabla 6. Recursos y presupuesto monetario	48
Tabla 7. Cronograma de ejecución	49
Tabla 8. Matriz de consistencia	53

Índice de gráficos

Gráfico 1. Satisfacción de los pacientes con la atención de profesionales de la salud	39
Gráfico 2. Uso de medidas de bioseguridad de los profesionales de la salud para la atención	40
Gráfico 3. La atención en el centro quirúrgico es muy bueno	41
Gráfico 4. Falta de capacitación en los médicos	41
Gráfico 5. Falta de capacitación en las enfermeras	42
Gráfico 6. Falta de capacitación en los técnicos de la salud	43
Gráfico 7. Falta de capacitación en los auxiliares de la salud	43
Gráfico 8. Los médicos están motivados en la atención	44
Gráfico 9. Los enfermeros (as) están motivados en la atención	45
Gráfico 10. Los técnicos están motivados en la atención	46
Gráfico 11. Los auxiliares están motivados en la atención	46
Gráfico 12. Los médicos tienen buenas relaciones interpersonales	47
Gráfico 13. Las enfermeras tienen buenas relaciones interpersonales	48
Gráfico 14. Los técnicos tienen buenas relaciones interpersonales	48
Gráfico 15. Los auxiliares tienen buenas relaciones interpersonales	49
Gráfico 16. Los médicos trabajan en equipo	50
Gráfico 17. Las enfermeras trabajan en equipo	51
Gráfico 18. Los técnicos trabajan en equipo	51
Gráfico 19. Los auxiliares trabajan en equipo	52

Resumen

La presente investigación tiene por objetivo demostrar la interrelación de las variables desempeño laboral y grupo ocupacional como determinantes en la aplicación de medidas de bioseguridad en el hospital Víctor Lazarte Echeagaray, esto se demuestra con el estadístico rho de Spearman cuyo resultado es 0,953796 al estar cercano a 1 se interpreta que tiene una alta confiabilidad las dos variables para explicar la investigación realizada.

También es importante precisar que estadísticamente los resultados arrojaron en la encuesta y fueron validados por los expertos en sus entrevistas realizadas se puede apreciar que hay un alto porcentaje de aceptación de las dimensiones de la encuesta de la variable desempeño laboral con un 76.45% es un porcentaje alto de acuerdo a los encuestados que fueron pacientes del centro quirúrgico del hospital Víctor Lazarte Echeagaray de la ciudad de Trujillo.

La presente investigación se concluye que los ejecutivos del hospital Víctor Lazarte Echeagaray le pondrán foco a la evaluación del desempeño y lo implementarán después de la pandemia delantera urgente y lo desarrollarán por grupo ocupacional siguiendo la recomendación elaborada.

Palabras clave: Desempeño laboral, grupo ocupacional, medidas de bioseguridad, correlación positiva, centro quirúrgico.

Abstract

The present research aims to demonstrate the interrelation of the variables work performance and occupational group as determinants in the application of biosafety measures in the Víctor Lazarte Echeagaray Hospital, this is demonstrated with the rho statistic of Spearman whose result is 0.953796 when being close to 1, the two variables are interpreted as having high reliability to explain the research carried out.

It is also important to specify that statistically the results were shown in the survey and were validated by the experts in their interviews, it can be seen that there is a high percentage of acceptance of the survey dimensions of the job performance variable with 76.45% being a percentage high according to the respondents who were patients at the surgical center of the Víctor Lazarte Echeagaray Hospital in the city of Trujillo.

The present investigation concludes that the executives of the Víctor Lazarte Echeagaray Hospital will focus on the performance evaluation and will implement it after the urgent forward pandemic and will develop it by occupational group following the recommendation made.

Keywords: Work performance, occupational group, biosafety measures, positive correlation, surgical center.

I. INTRODUCCIÓN

El desempeño laboral permite a los profesionales que laboran en una institución especializada en salud, medir de manera objetiva los indicadores que tienen en su puesto de trabajo y la mejora continua permanente para buscar la eficiencia.

El grupo ocupacional en una institución de salud representa el nivel de responsabilidad y de impacto en el desempeño de cada profesional de la salud, donde es importante establecer las responsabilidades de cada grupo ocupacional y equipar a este personal con los equipos de protección personal teniendo en cuenta la exposición y el riesgo de cada grupo ocupacional.

La relación del desempeño laboral y el grupo ocupacional son factores muy importantes y relevantes para lograr las medidas de bioseguridad que garantice la buena atención al paciente.

El Hospital Víctor Lazarte Echeagaray (HVLE), es una institución de prestación de salud tipo E y de tercer nivel, de acuerdo a la clasificación de las instituciones de salud en Perú, este tipo de establecimientos pueden resolver problemas de salud de alta complejidad, además de brindar servicios ambulatorios y hospitalarios de especialidad y especializados, la población objetivo son los ciudadanos que residen en la ciudad de Trujillo ciudad al norte del país, y los ciudadanos del resto de provincias del departamento de La Libertad que pueden ser derivados al hospital del presente estudio.

El centro quirúrgico del hospital Víctor Lazarte, tiene una antigüedad de 25 años, donde se brinda el apoyo quirúrgico para la atención de pacientes con patología quirúrgica, posee 5 salas de operaciones, donde 4 de ellas están destinadas para cirugías programadas de las diferentes especialidades: traumatología, otorrinolaringología, cirugía general, cirugía oncológica, urología, cirugía pediátrica, ginecología, oftalmología, hematología, neurocirugía ; y una sala destinada para cirugías de emergencias.

Diariamente se atiende aproximadamente 25 pacientes en cirugías programadas y 15 pacientes en cirugías de emergencia las 24 horas, se cuenta con 20 anesthesiólogos, 10 médicos residentes de anestesiología, 40 licenciadas en

enfermería, 20 personal técnico de enfermería, 60 médicos cirujanos de diversas especialidades y 20 médicos residentes de diversas especialidades.

Las medidas de bioseguridad son protocolos de atención a los pacientes y familiares que en pandemia es obligatorio cumplirlas para determinar el servicio de calidad del HVLE, donde se debe minimizar el riesgo de exposición de todos los usuarios y de todos los colaboradores de la institución, al cumplir con las medidas de bioseguridad se fortalece el desempeño de los profesionales según su grupo ocupacional.

Según Somocurcio (2017), indica que las medidas de bioseguridad son procesos obligados de ser cumplidos por todos los profesionales que laboran en un establecimiento de salud, con el propósito de eliminar el riesgo con el personal, con los usuarios y sus familiares, la comunidad en general y el medio ambiente, este concepto se aplica de inicio a fin en el HVLE logrando un efectivo servicio de calidad al paciente.

Según Aranzabal-Alegria et al., (2018), en su investigación indican que los grupos ocupacionales en instituciones que prestan servicios de salud se refieren a la categoría de profesionales según especialidad y servicios especializados, como los médicos generales y de especialidad, los enfermeros generales y de especialidad, los técnicos de salud y de especialidad y finalmente los auxiliares de salud y de especialidad.

Según el grupo de trabajo de la OMS, Infosan y FAO (2010), La bioseguridad tiene relación con el ápice estratégico de cualquier institución prestadora de salud, donde se toman las decisiones para minimizar el riesgo contra la salud y la vida de los profesionales y pacientes que usan los servicios de salud en hospitales con varias especialidades.

Como lo indica Bernal (2008), las investigaciones descriptivas de dos variables son para explicar la realidad del funcionamiento y desempeño de las mismas en un entorno institucional, además indica que el instrumento a aplicar son las encuestas, los cuestionarios y las entrevistas a profundidad de funcionarios expertos, en la presente investigación se aplican encuestas a los usuarios del HVLE y entrevistas a profundidad de funcionarios expertos que laboran en el mismo

nosocomio de la ciudad de Trujillo.

De acuerdo a lo manifestado por los autores Perea et al., (2012), indican que la calidad de atención a los usuarios determina el desempeño de los colaboradores del HVLE, debe ser integrada con la oferta en la calidad de los servicios, es importante recalcar que la evaluación del desempeño laboral de un colaborador de la salud, es un proceso permanente para validar la calidad de la atención y el beneficio de los habitantes que usan los servicios, en este caso, en el HVLE y los habitantes de la comunidad trujillana.

Según el autor Salas (2005), indica que el desempeño laboral es el comportamiento real y actual de los colaboradores de la salud, desde el punto de vista médico y el conocimiento técnico de servicio a brindar, otorgando un excelente servicio al paciente, en el caso del presente estudio son los habitantes de la ciudad de Trujillo donde se encuentra el HVLE.

La realidad problemática se debe analizar las variables de la investigación, en qué lugar se aplican las variables y como se conecta con el objetivo de la investigación.

Las medidas de bioseguridad en los hospitales deben ser uno de los indicadores más importantes a tener en cuenta con el objetivo de satisfacer la calidad en la atención de pacientes, donde el grupo ocupacional cumple un rol importante en el desarrollo de las medidas de bioseguridad debido a que se aprecia una relación directa entre el nivel profesional de salud y su desempeño laboral.

La ineficiente gestión en bioseguridad en el HVLE, justifica el análisis de las dos variables de la presente investigación como son el desempeño laboral y el grupo ocupacional, donde ambas están relacionadas con la efectiva calidad de atención al paciente si se cumplen al detalle los protocolos de bioseguridad.

Según el autor La Rotta (2020), indica que en todos los hospitales es un alto porcentaje de tener contacto con sangre y con materiales biológicos altamente infecciosos debido a acciones negligentes, a accidentes laborales y en general una mala atención a los pacientes representa una amenaza que se debe minimizar o eliminar por completo de los colaboradores de la salud, especialmente médicos, odontólogos y enfermeros. Estos accidentes de trabajo con contacto de sangre y

fluidos corporales contaminados pueden estar asociados con la transmisión de alrededor 60 patógenos diferentes, siendo los más frecuentes los virus de la hepatitis B (VHB), de la hepatitis C (VHC) y el síndrome de inmunodeficiencia adquirida (VIH).

En el hospital donde se realiza la presente investigación han ocurrido casos de contagio de hepatitis B y C, producto de una mala atención al paciente por una negligencia del grupo ocupacional enfermeros y el descuido de sacar sangre a un paciente con un dispositivo infectado generando un perjuicio al paciente y a toda la familia.

Según el autor Matsumoto (2019), tiene por objetivo la investigación es analizar el riesgo de transmisión de patógenos de personas infectadas a personas no inmunes a través de un accidente laboral con un objeto punzante, se encuentra entre el 6% y el 30% para el VHB; entre el 5% y el 10% para el VHC y el 0,3% para el VIH, son números muy altos para una eficiente gestión de la salud con los grupos ocupaciones y su desempeño laboral. Este análisis del autor no es ajena a la realidad del HVLE lugar donde se realiza la presente investigación y se desea minimizar esos accidentes y prevenirlos principalmente.

El desempeño laboral y el grupo ocupacional son variables que representa la posible solución a la problemática de contagios o malas prácticas en el servicio de atención al paciente, en el grupo ocupacional los médicos cumplen un rol de liderazgo que actualmente no se percibe en el HVLE, mientras que el desempeño laboral es una herramienta de medición que actualmente no se usa en el lugar de la presenta investigación, por lo tanto, la problemática motiva a levantar información con este estudio y lograr minimizar los accidentes en materia de bioseguridad tanto para los colaboradores de la salud como en los usuarios y familiares.

El problema de la presente investigación se basa en las variables y en el lugar donde se ejecuta el estudio, es por ello, que el problema es:

¿Cuáles son los factores que influyen en la aplicación de las medidas de bioseguridad en el desempeño laboral y el grupo ocupacional en el HVLE?

Los problemas específicos son: 1. ¿Cuáles son los factores que influyen en la aplicación de las medidas de bioseguridad en el desempeño laboral y el grupo

ocupacional de médicos del centro quirúrgico del HVLE?; 2. ¿Cuáles son los factores que influyen en la aplicación de la aplicación de medidas de bioseguridad en el desempeño laboral y el grupo ocupacional de enfermeros del centro quirúrgico del HVLE?; 3. ¿Cuáles son los factores que influyen en la aplicación de la aplicación de medidas de bioseguridad en el desempeño laboral y el grupo ocupacional de técnicos de enfermería del centro quirúrgico del HVLE?; 4. ¿Cuáles son los factores que influyen en la aplicación de las medidas de bioseguridad en el desempeño laboral y el grupo ocupacional de auxiliares del centro quirúrgico del HVLE?

La presente investigación está delimitada de la siguiente manera: Se busca lograr identificar la relación entre el desempeño laboral y el grupo ocupacional de los profesionales de la salud en materia de bioseguridad para lograr la reducción o eliminación de accidentes laborales en el HVLE.

De acuerdo a lo investigado por el autor Gaikwad (2018) indica que el personal de un hospital según su grupo ocupacional como son médicos, enfermeras y personal de laboratorio, puede estar expuesto a una gran variedad de organismos biológicos de infección baja a moderada que pueden o no reconocerse en el contacto inicial. La aplicación de protocolos de seguridad y medidas preventivas en todas las áreas del HVLE y la capacitación continua de los profesionales de la salud de acuerdo a su grupo ocupacional. Mientras que con el desempeño laboral se puede lograr un lugar de trabajo seguro aplicando todos los protocolos de seguridad y las buenas prácticas laborales en establecimientos de salud como el HVLE, usando adecuadamente su equipo de protección personal (EPP) y la higiene permanente de las manos con agua, jabón y alcohol pueden mitigar el riesgo de exposición a materiales biológicos existentes en una institución de salud como la del presente estudio.

La justificación de la investigación se enfoca en la preocupación por la bioseguridad de los procesos de atención al paciente es de vital importancia para cualquier gestión del HVLE, porque nos da una visión clara de los errores frecuentes ocasionados por los grupos ocupacionales y el desempeño de los mismos, con el

objetivo de reducir al máximo el riesgo de contagio en los profesionales del hospital, los pacientes y familiares que se atienden en el hospital de la presente investigación.

Para la justificación teórica, se puede citar a los autores (Lauracio y Lauracio, 2020, pp. 545-547), donde indican que el desempeño laboral está determinado por condiciones individuales que se desarrollan en centros de salud para dar el mejor servicio de atención a los pacientes, además proponen evaluar las siguientes dimensiones para medir el desempeño laboral de los profesionales de la salud: 1. Calidad y técnica de atención; 2. Capacitación y educación continua; 3. Productividad; y 4. Aptitudes, que sirven de referencia para la presente investigación.

La justificación metodológica se sustenta en técnicas e instrumentos validados la investigadora y por otros investigadores que corroboran las teorías presentadas en el estudio, para desarrollar un análisis con métodos estadísticos que demuestran la relación entre las variables del estudio y permite obtener conclusiones y recomendaciones para el centro quirúrgico del HVLE.

Finalmente, la justificación social pretende identificar el impacto del desempeño laboral y el grupo ocupacional en la aplicación de las medidas de bioseguridad en el centro quirúrgico, que pueden ser aplicadas de manera directa al término de la presente investigación.

La escasa información sobre las expectativas y percepciones de los pacientes con respecto a las medidas de bioseguridad en función a los grupos ocupacionales existentes y el desempeño de los mismos, buscando la mejora permanente en una entidad de salud. Es necesario e importante desarrollar y aplicar un instrumento para la obtención de información exhaustiva sobre las medidas de bioseguridad tanto del paciente como de los profesionales de salud existentes en el HVLE.

La satisfacción de los pacientes y familiares es un indicador fundamental que garantiza que los profesionales de salud realizan un trabajo de calidad, adicional a ello, los colaboradores del servicio del hospital deben tomar de manera obligatoria las medidas de bioseguridad para contrarrestar cualquier posible infección o contagio con dispositivos punzantes o elementos biológicos contaminados.

El presente estudio se centra en la investigación sobre el desempeño laboral y los grupos ocupacionales de los profesionales de la salud en el HVLE, investigando sobre las medidas de bioseguridad adecuadas para la eficiente gestión, buscando mecanismos y métodos adecuados para minimizar los riesgos de contagio para los profesionales de la salud, los pacientes y sus familiares que asisten al hospital materia de estudio del presente trabajo de investigación.

Como consecuencia de la mejora de la atención sanitaria con protocolos de bioseguridad en distintos ámbitos de intervención y subespecialidades médicas, se desarrollan esfuerzos para intentar disminuir la exposición al riesgo de adquirir infecciones por contaminación diversas enfermedades como la hepatitis B y C; es importante para la presente investigación reportar cuando ocurra el tipo de desenlaces adversos en la comunidad médica, en este sentido es un evento adverso que se viene incrementando con frecuencia de manera progresiva y de naturaleza multisectorial, por lo que consideramos conveniente verificar constantemente los protocolos de bioseguridad por los colaboradores de la salud del HVLE.

Los objetivos del presente estudio se dividen en objetivo general y en objetivos específicos, siendo el objetivo general:

Determinar cuáles son los factores que influyen en la aplicación de las medidas de bioseguridad en el desempeño laboral y el grupo ocupacional en el centro quirúrgico del HVLE.

Los objetivos específicos, que ayudan a entender el objetivo general son: 1. Determinar cuáles son los factores que influyen en la aplicación de medidas de bioseguridad en el desempeño laboral y el grupo ocupacional de médicos del centro quirúrgico del HVLE; 2. Determinar cuáles son los factores que influyen en la aplicación de medidas de bioseguridad en el desempeño laboral y el grupo ocupacional de enfermeros del centro quirúrgico del HVLE; 3. Determinar cuáles son los factores que influyen en la aplicación de medidas de bioseguridad en el desempeño laboral y el grupo ocupacional de técnicos de enfermería del centro quirúrgico del HVLE; 4. Determinar cuáles son los factores que influyen en la aplicación de medidas de bioseguridad en el desempeño laboral y el grupo

ocupacional de auxiliares del centro quirúrgico del HVLE.

Las hipótesis de la presente investigación permiten validar la hipótesis con los instrumentos de investigación como son la encuesta a pacientes y la entrevista a profundidad de expertos, la hipótesis general es:

Existe relación directa y significativa en la aplicación de medidas de bioseguridad entre el desempeño laboral y el grupo ocupacional en el centro quirúrgico del HVLE.

Mientras que la hipótesis nula es: No existe relación directa y significativa en la aplicación de medidas de bioseguridad entre el desempeño laboral y el grupo ocupacional en el centro quirúrgico del HVLE.

Las hipótesis específicas es evaluar cada grupo ocupacional con el desempeño laboral para validarla, las hipótesis específicas son: 1. Existe relación directa y significativa en la aplicación de las medidas de bioseguridad entre el desempeño laboral y el grupo ocupacional de médicos en el centro quirúrgico del HVLE; 2. Existe relación directa y significativa en la aplicación de las medidas de bioseguridad entre el desempeño laboral y el grupo ocupacional de enfermeros en el centro quirúrgico del HVLE; 3. Existe relación directa y significativa en la aplicación de las medidas de bioseguridad entre el desempeño laboral y el grupo ocupacional de técnicos en el centro quirúrgico del HVLE; 4. Existe relación directa y significativa en la aplicación de las medidas de bioseguridad entre el desempeño laboral y el grupo ocupacional de auxiliares en el centro quirúrgico del HVLE.

Las limitaciones de la presente investigación son importantes resaltarlas para entender la profundidad de la investigación, las limitaciones son: 1. No existe evidencia documentada sobre las medidas de bioseguridad adoptadas por los grupos ocupacionales a favor de una buena atención al paciente del HVLE; 2. El desempeño laboral no es medido en el HVLE, es importante medirlo para poder mejorarlo constantemente; 3. No existe mediciones de las medidas de bioseguridad, en función a otorgar la mejor calidad de atención al paciente, logrando el mejor desempeño laboral de los profesionales de la salud del HVLE; 4. La disponibilidad de tiempo del personal del área de cirugía es limitada, por las diversas funciones de riesgo que tienen, además es importante resaltar la disponibilidad de los expertos

de esta investigación; y 5. Enfoque subjetivo de los participantes en el presente estudio que se debe minimizar para darle una veracidad en la misma.

II. MARCO TEÓRICO:

El desempeño laboral es una de las variables de esta investigación se refiere al comportamiento de los grupos ocupacionales o los profesionales que brindan un servicio de salud para obtener la eficiencia y la eficacia en la calidad de atención brindada y, la otra variable es el grupo ocupacional que se refiere al perfil profesional de los colaboradores que trabajan en los establecimientos de salud, quienes son los encargados de brindar el servicio de atención al paciente, teniendo en cuenta los protocolos de bioseguridad muy importantes para la eficiente atención de salud, siendo para el presente estudio el centro quirúrgico del HVLE en Trujillo.

Es importante precisar que el grupo ocupacional de mayor impacto en los establecimientos de salud son los profesionales se refiere a los médicos y los profesionales de enfermería, a los técnicos de salud y a los auxiliares de la salud, quienes son parte del análisis de la presente investigación, mientras que el desempeño laboral también se evalúa a los mismos grupos ocupacionales, es decir, a los médicos, los profesionales de enfermería y los técnicos de salud.

Es importante citar a Capcha (2016), para entender las teorías en la aplicación de medidas de bioseguridad ha analizado en su investigación y es materia del presente estudio: 1. Teoría sobre la infección cruzada, se refiere cuando un profesional de la salud sale o entra de un lugar altamente contaminado a uno con baja o sin contaminación, esta teoría es defendida por Arredondo (2006); 2. Teoría sobre el control de infecciones radiológicas, se refiere al cuidado que se debe tener en un lugar donde se desarrollan la toma de rayos x, que debe estar altamente protegido al paciente y al radiólogo que opera esa área, esta teoría es defendida por Sedeño (2012); 3. Teoría sobre el control de residuos biomédicos, se refiere al control de los residuos que generan los establecimientos de salud y la forma como procesarlo hasta su disposición final en lugares establecidos por el Ministerio de Salud, esta teoría es defendida por Otero (2002).

A continuación se detallan los autores de investigaciones realizadas en los establecimientos de salud donde se analizan las variables grupo ocupacional y desempeño laboral que influyen en las medidas de bioseguridad a tener en un

establecimiento de salud del extranjero similar al establecimiento objeto de la presente investigación como es el centro quirúrgico del HVLE.

De acuerdo a los autores Giorgi et al., (2018), en la investigación mixta desarrollada se aprecia el análisis de la rotación de turnos en los profesionales de enfermería que se desempeñan en las diferentes áreas de un establecimiento de salud, los mismo que de acuerdo a la intensidad de las horas de trabajo con respecto a las horas de descanso, la mayoría de profesionales de enfermería tienen un alto agotamiento que impacta en el desempeño en las respectivas guardias de trabajo, donde la muestra fue los enfermeros de 4 establecimientos de la salud y la población es el total de enfermeros que laboran en el sector de salud pública en esa ciudad.

Es importante resaltar los filtros en la edad y en el tiempo de servicio de las enfermeras que influyen de manera directa en el desempeño personal y en la calidad de atención al paciente. Los resultados son:

El deterioro de la calidad del sueño afecta al desempeño de las enfermeras en un 58.4% en mujeres y en un 38.6% en hombres, mientras que el nivel de agotamiento por largas jornadas de trabajo se explican con un 31.7% en hombres y en un 31.3% en mujeres, en conclusión las enfermeras les afecta más la calidad de sueño que la cantidad de horas laboradas.

El deterioro de la calidad del sueño como afecta al desempeño de las enfermeras en las diversas áreas que se encuentran distribuidas, es por ello, que en el área médica el 58.3%, mientras que el nivel de agotamiento de las enfermeras en esta área es de 24.1%, en el área de cirugía en un 50.5% y el nivel de agotamiento representa un 37.4%, mientras que en el área de cuidados intensivos con un 45.7% y el nivel de agotamiento en esa misma área con un 29.8% y finalmente en el área psiquiátrica les afecta con un 54.5% y en el nivel de agotamiento con un 50%.

Con respecto al tiempo de servicio, los que tienen el mayor deterioro de la calidad del sueño lo tienen los profesionales en enfermería con más de 25 años de servicio con un 55.8% y el nivel de agotamiento con un 32.6%, le sigue con un 53.1% en el deterioro de la calidad del sueño, los enfermeros con menor de 15 años de servicio y con un agotamiento de 30.6%. y finalmente los enfermeros entre 15 y

24 años de servicio tienen un 48.4% en el deterioro de la calidad de sueño, mientras que el 31.1% es el nivel de agotamiento de ese nivel de tiempo de servicio.

Estos resultados son importantes para la presente investigación debido a que detalla comportamientos observables del desempeño laboral de profesionales como los enfermeros que cumplen un excelente trabajo en los establecimientos de salud como el HVLE.

En otra investigación realizada por los autores Mohamed y Gaballah (2018), su investigación es cuantitativa, donde la muestra es de enfermeras del hospital de la Universidad de Mansoura y la población es las enfermeras que posee la ciudad de Mansoura, indican que las enfermeras en los establecimientos de salud cumplen un rol preferente por el contacto que tienen con los pacientes y familiares, donde el desempeño de las enfermeras es muy importante y crítico para el hospital de la Universidad de Mansoura en Egipto, el presente estudio se basa en el desempeño de las enfermeras en varios escenarios.

Servicio al paciente, es uno de los factores que más valoran las enfermeras posee el 39.1% de las encuestadas, le sigue la reputación del hospital con un 37.3%, luego facilidad del trabajo con 35.5% y finalmente participación y comunicación con 22.7%, como los factores más importantes del estudio.

Para entender los resultados, las enfermeras lo primero que valoran en un establecimiento de salud es el servicio al paciente, debe ser alto para que puedan acceder a laboran en ese lugar, luego les importa la reputación del hospital, que el establecimientos tenga un clima organizacional, que tenga un ambiente adecuado de trabajo y que las enfermeras tengan cierta autonomía en su accionar, en cuanto a la facilidad de trabajo se refiere si cuenta con todos los equipos de protección personal idóneo para realizar cualquier trabajo en zonas de cuidados intensivos o en triaje, finalmente que exista participación y comunicación con las enfermeras y de las enfermeras al resto de profesionales de la salud de manera fluida.

En la investigación realizada por los autores en Egipto demuestra el enorme trabajo que tiene el Ministerio de Salud de ese país debido a los resultados encontrados en el desempeño de los profesionales de enfermería, los resultados son:

El 80% de los varones enfermeros indican que su desempeño no está relacionado con las características personales y laborales, mientras que las mujeres enfermeras es el 68.6%, significa que los profesionales en enfermería están haciendo su trabajo basado en el conocimiento profesional sin usar sus características personales y laborales.

En los profesionales de enfermería con experiencia laboral menor de 10 años tienen un 79.2% que no usan características personales y laborales en su desempeño, le sigue el 71.4% de 10 a 20 años de servicio, luego de más de 30 años de servicio con un 50%, y finalmente de 20 a 30 años de servicio con un 33.3% que no aplican características personales y laborales para su desempeño, en este último resultado se aprecia que el 67.7% si usa características personales y laborales para lograr un mejor desempeño y esto se grafica que en la experiencia de más de 20 años para evitar la monotonía del trabajo, la creatividad cumple un rol importante en el desempeño de los enfermeros.

La relación de esta investigación con el presente estudio, es que los profesionales de enfermería son parte importante del HVLE y su desempeño es vital para los resultados buscados en materia de bioseguridad donde la actitud y aptitud son parte importante para el desempeño.

Según los autores Curry et al., (2018), indican en la investigación cualitativa publicada, sobre la cultura organizacional para combatir a los pacientes que ingresen con infarto al miocardio agudo, una de las enfermedades más críticas del mundo donde los procesos de atención deben funcionar perfectamente porque 1 segundo de pérdida puede ser fatal para el paciente.

Esta investigación de tipo muestral se aplica a las áreas de emergencia de los establecimientos de salud cercanos a la universidad de Yale, donde hacen énfasis al alto desempeño de los colaboradores de la salud que intervienen en un proceso con un paciente con AMI en su siglas en inglés (Acute Myocardial Infarction) y en español es infarto al miocardio agudo, este estudio se realiza en Estados Unidos por médicos investigadores de la universidad de Yale, que además son médicos especializados en cardiología y ven con muy buenas perspectivas el desempeño laboral y el clima organizacional para lograr combatir esta enfermedad

mortal.

Para el estudio se usaron dos instrumentos que fueron las encuestas y las entrevistas a profundidad de expertos, donde en la primera se analizan los resultados de manera cuantitativa, arrojando números fríos para analizar, mientras que con las entrevistas a profundidad se obtiene respuestas cualitativas que tienen una interpretación más subjetiva pero siempre en función al paciente con AMI.

Como resultados finales indican, que los pacientes con AMI, deben tener un staff de aproximadamente 15 profesionales para que sean atendidos de manera eficiente y que la especialización en este tipo de enfermedades si cumple un rol importante, no podemos reemplazar a un profesional que atiende a pacientes con AMI, con cualquier profesional de salud similar, esto puede ser un error que puede llevar a la muerte al paciente.

Otro resultado relevante es la comparación con la pandemia del covid-19, debido que en pandemia se debe actuar como paciente AMI con los protocolos de seguridad más exigentes para evitar la proliferación del virus en el propio establecimiento de salud, entonces los profesionales de salud que estén en primera línea en el covid-19, tienen mayor sensibilidad y desempeño para poder tentar en un futuro cercano trabajar con pacientes con AMI.

Este trabajo de investigación tiene relación con el presente estudio debido a las medidas de bioseguridad que se deben tomar permanentemente en un establecimiento de salud y los protocolos de alto desempeño en los pacientes con AMI.

Los autores Ma et al., (2020), indican en la investigación de tipo cualitativa realizada los pasos que hizo China para controlar la pandemia del coronavirus, donde prioriza la expansión del virus y la capacitación rápida para contrarrestar dicha expansión, donde desarrollar inversiones para minimizar el contagio y la prevención con una gestión muy eficiente y con la toma de decisiones a la medida.

Es importante resaltar a la capacitación rápida y eficiente para implementar los protocolos de bioseguridad a la medida de la pandemia, donde los equipos de protección personal cumplen un rol muy estratégico para cumplir con las medidas de bioseguridad, la capacitación a la medida sobre cualquier virus y luego sobre el

coronavirus para que el profesional de la salud de China conozca con quien se enfrenta y que potencialidades posee el virus antes ciertos procesos preliminares, destacar el aislamiento como medida principal para evitar proliferación del virus, posterior a ello, evaluar los efectos y duración del virus en el organismo de un paciente y el coctel de medicamentos a ingerir para combatirlo.

En los inicios de la pandemia del covid-19 se visualiza una curva de autoaprendizaje exponencial debido al avance de los contagios y la poca información sobre el virus y los aciertos en los protocolos de atención eran poco compartidos entre los profesionales de la salud en China, además con la escasez de protectores obligatorios como mascarillas, ropa descartable médicas, protectores faciales, de oídos, lentes y demás utensilios que forman parte del kit de bioseguridad que deben tener los profesionales de salud para atender a un paciente con covid-19. Finalmente en China por el covid-19 se ha mejorado el nivel de alerta temprana para poder enfrentar cualquier virus o bacteria antes de su proliferación mundial.

El presente estudio tiene relación con la investigación a realizar debido a que el enfoque es en bioseguridad y la misma se debe realizar de manera obligatoria en todos los profesionales de salud que están inmersos en los protocolos de bioseguridad vigentes en los establecimientos de salud como es el caso del HVLE.

Según los autores Butler-Henderson et al., (2019), de tipo mixta, es decir análisis cualitativo y cuantitativo, ellos analizan los grupos ocupacionales para los establecimientos de salud en Australia, donde evalúan varias características asociadas a los puestos de trabajo como son la edad, el género, el nivel profesional, la cantidad de familia, el nivel de salario y los beneficios intrínsecos y extrínsecos que ofrecen los establecimientos de salud en Australia.

De acuerdo a los autores de la presente investigación analizan el estudio desde el lado de las principales características que tienen en Australia específicamente en Victoria, en New South Wales y en Queensland, donde se manifiesta que el 71.2% reportan que el promedio de salario semanal es mayor e igual de \$1,500 dólares americanos o su equivalente en dólares australianos donde el promedio nacional en Australia es de \$1,288, también desatacan que la edad promedio de los profesionales de la salud en esas ciudades es de 45.4 años, cuando

el promedio australiano es de 39.8 años, otro resultado importante es la variedad de roles que hacen los profesionales de salud en estas ciudades el 55.9% trabaja tiempo completo en más de un rol profesional, mientras que el promedio australiano es de 60.2%.

Finalmente, los autores concluyen que el grupo ocupacional tiene relación directa con el desempeño que desean desarrollar en los establecimientos de salud, adicional a ello, que representa que los grupos ocupacionales en el sector salud, tienen más de un lugar de trabajo, lo que hace que tengan fatiga laboral y eso puede perjudicar el desempeño laboral en uno o en los dos establecimientos de salud donde laboran.

La conexión como el presente estudio es que el grupo ocupacional tiene un factor altísimo para obtener el desempeño laboral en los colaboradores de la salud, donde la variable desempeño laboral se basa en el nivel atención al paciente, en Perú es muy difícil tener más de un trabajo de acuerdo al sistema de trabajo de guardias existentes.

Según los autores Möhner y Wolik (2020), en la investigación desarrollada indican que los casos de covid-19 en Alemania desde diciembre de 2019 a la julio de 2020, fecha de la publicación de la investigación, los contagios y las muertes de esta pandemia está en aumento donde los grupos ocupacionales de mayor impacto son los profesionales de la salud con 2260 casos notificados y no llegaron a requerir atención médica, de los cuales 291 casos si fueron al hospital a recibir la atención médica necesaria para combatir la enfermedad viral.

Los grupos ocupacionales de primera línea según el estudio son los profesionales de salud del área de emergencia y urgencias, donde el nivel de atenciones se va aumentando en el transcurso de la presente investigación, donde lo que más demandaban medidas de bioseguridad era los profesionales de salud de primera línea, en muchos casos, lamentablemente dentro de la investigación se llegan a contagiar profesionales de primera línea y se tenía un personal menos en el proceso de atención, que los restantes tenían una mayor carga laboral y velaban por la salud de los pacientes que atendían logrando estabilizarlos y atendiendo con los protocolos covid-19 activados en los establecimientos de Alemania y avalados

por el Ministerio de Salud del país.

El personal de primera línea de los establecimientos de Alemania cumple un rol muy importante con su desempeño personal para salvar vidas en plena pandemia del covid-19, donde los protocolos de bioseguridad por la pandemia son desarrollados con el mínimo de falla para evitar tener futuros contagios y sobre todo ofrecer un servicio de calidad al paciente.

La presente investigación tiene relación con la actual investigación porque el grupo ocupacional de profesionales de la salud, quienes son los encargados de cumplir el desarrollo eficiente de protocolos de bioseguridad para contrarrestar el contagio del covid-19, además de establecer que el desempeño personal es altísimo en plena pandemia, que en el establecimiento como el HVLE tuvo bajas por edad y por contagio que el personal restante tiene que asumir con mayor esfuerzo la atención de los pacientes hospitalizados y los que llegan por emergencia infectados por la enfermedad del covid-19.

Según los autores Kaili Lin et al., (2020), en la investigación realizada sobre bioseguridad, se sugiere la creación de un laboratorio de nivel 3 para bioseguridad de pandemias como la del covid-19, más aún teniendo en cuenta las nuevas cepas que han aparecido en el contexto mundial. El laboratorio permite evaluar de manera masiva los contagios y evaluar la evolución del virus en las personas enfermas para aumentar o bajar la dosis de medicamentos usados para combatir el virus.

Adicionalmente, permite el laboratorio de nivel 3 evaluar las vacunas compradas para inmunizar a la población de manera rápida y eficiente, donde la inversión en comprar las vacunas está respaldada por los análisis en un laboratorio de alto impacto en pandemia.

El nivel de profesionales de salud para este laboratorio es de alto nivel, deben ser científicos con estudios en virus o bacterias de alto contagio para estar al mando y cumplir con los protocolos de bioseguridad que el laboratorio de alto nivel y los profesionales de salud deben realizar.

Este tipo de laboratorios tienen instrumentos y equipos de alta tecnología que se encuentran conectados entre sí y se puede compartir información con los países

que tengan los equipos y se puede comparar los diferentes resultados y con ello, atacar eficientemente el virus.

Los responsables de los laboratorios de alto nivel son los responsables de modificar y gestionar los protocolos de bioseguridad en un país.

Este estudio tiene relación con la presente investigación debido a que se enfoca en la bioseguridad de los profesionales de la salud del HVLE, donde lo mínimo requerido son los equipos de protección personal idónea para estar en primera línea para combatir el virus del covid-19.

Se analiza los antecedentes nacionales que influyen de manera directa con la presente investigación, se debe resaltar el grupo ocupacional, el desempeño laboral y las medidas de bioseguridad se aplican en los establecimientos de salud por profesionales que brindan el servicio al paciente.

Según los autores Aranzabal-Alegria et al., (2018), en la investigación realizada indican que los grupos ocupacionales tienen relación directa con la gestión de bioseguridad y “first aid” como se le llama en inglés a los primeros auxilios en las áreas de emergencia de los establecimientos de salud en el país, los resultados son:

Conocimiento en primeros auxilios y bioseguridad según grupo ocupacional se tiene que los médicos tienen un 76.8% de conocimiento adecuado, los internos de medicina tienen un 74%, los médicos residentes tienen 66.7%, las enfermeras tienen un 73.6% y los técnicos de salud poseen un 82.5% de conocimiento adecuado, demostrando que los primeros auxilios y la bioseguridad previamente a una pandemia no se ha capacitado eficientemente o los propios profesionales bien con falta de éste conocimiento y eso puede generar bajo rendimiento en el desempeño por grupo ocupacional de los colaboradores de la salud.

Otro resultado importante a resaltar para esta investigación es la cantidad de horas por grupo ocupacional que le dedican al servicio de salud en el área de emergencias de hospitales de salud peruanos, donde refleja los siguientes resultados: las enfermeras tienen el mayor resultado en la adecuación de los primeros auxilios y bioseguridad por la cantidad de horas que están en el lugar de

trabajo, se puede concluir que a mayor cantidad de horas laborales por grupo ocupacional, las medidas de bioseguridad aumentan por la propia variedad de enfermedades que llegan al área de emergencia de los hospitales analizados, le sigue los médicos residentes, luego los técnicos médicos y finalmente los médicos e internos de medicina en el último lugar por la cantidad de horas ofrecidas en el centro de trabajo.

La presente investigación se asocia con el estudio que se está realizando debido a que el grupo ocupacional en primera línea como son las áreas de emergencias de los establecimientos de salud, deben tener protocolos estrictos de bioseguridad para lograr un eficiente servicio al paciente, donde actualmente las instituciones de salud tienen la obligación de cumplir las medidas de bioseguridad por estar en pandemia sobre el covid-19.

Según la autora Churata (2020), indica en la investigación realizada que los factores psicosociales tienen impacto en las medidas de bioseguridad, donde uno de los principales factores negativos a trabajar son tiempo de trabajo, carga de trabajo, interés por el trabajo o el desempeño del colaborador y la participación y supervisión requerida.

Los resultados del estudio indican que la carga de trabajo es el principal motivo que actúa de manera negativa para cumplir con los protocolos de seguridad, le sigue el interés por el trabajo o el desempeño del colaborador, que determina de manera subjetiva si desea continuar o no laborando en un ambiente donde los protocolos de bioseguridad no se respetan en su totalidad, luego le sigue la participación y supervisión según sea el caso del participante, en cuanto a la participación se refiere al profesional de salud como participante de un equipo de trabajo de un área específica dentro de un hospital, y la supervisión se refiere al rol de jefe que ejercen algunos profesionales de la salud, donde algunos exigen buen desempeño sin dar condiciones mínimas de protección como los equipos de protección personal adecuados y finalmente el tiempo de trabajo que se expresa en las guardias o sistemas de trabajo continuo, que no ejercen un propósito positivos frente a las medidas de bioseguridad adecuadas.

El presente estudio es tomado en cuenta para el actual proyecto de investigación es que nos ayuda con el desempeño laboral que en este estudio es catalogado como interés por el trabajo, por el riesgo que representan las diferentes enfermedades que se presentan en un hospital como el HVLE.

Según el autor Capcha (2017), en la tesis para su grado de maestría donde estudia las normas de bioseguridad aplicadas en un hospital como lo es el hospital Octavio Mongrut del Callao, quien es un anexo descentralizado del hospital Sabogal de la misma provincia, estas medidas de bioseguridad cumplen con un propósito el de vigilancia y control de infecciones con el objeto de proteger y prevenir los contagios.

El autor indica que las medidas de bioseguridad tienen un impacto cultural en los profesionales de la salud y en la población en general, donde se exige un lavado de manos y uñas de manera permanente como la actividad más simple que se debe hacer, como medida de bioseguridad primaria, luego se debe cumplir usando de manera obligatoria los equipos de protección personal según el área donde se labora, para minimizar el riesgo de contagio, las medidas de bioseguridad más complejas son el manejo de contaminantes y residuos bio-contaminantes, al igual que los procesos primarios se deben seguir de manera obligatoria estos protocolos con los equipos de protección de calidad.

Los resultados del presente estudio se manifiestan que los grupos ocupacionales médicos y los odontólogos aplican las normas de bioseguridad de manera regular, mientras que las enfermeras aplican las normas de seguridad de manera alta o eficiente, y finalmente los técnicos de salud aplican de manera mala o errónea los protocolos de bioseguridad.

Esta investigación es esencial para el presente estudio debido a que el grupo ocupacional y el desempeño del personal intervienen de manera directa en las medidas de bioseguridad en el HVLE.

Según los autores Falconí y Cayllahua (2019), indican que los protocolos de bioseguridad son muy importantes y se deben aplicar en todos los establecimientos de salud, sin esperar pandemia o contagios masivos, los resultados muestran que los técnicos de enfermería son los menos preparados y los menos capacitados en

las medidas de bioseguridad, lo que representa una alerta para todas las instituciones educativas de salud y para promover capacitaciones en medidas de bioseguridad de manera urgente.

Una mayor alerta en la presente investigación es la parte cultural de los profesionales de la salud, donde los protocolos primarios no son cumplidos por un 17.6% de profesionales de la salud, como ejemplo un protocolo primario es el lavado de manos y uñas y la desinfección al entrar a zonas de alto contagio o alto riesgo.

Finalmente, el grupo ocupacional en los establecimientos de salud cumple un rol muy importante en el desempeño de los protocolos de bioseguridad, esto último es lo más resaltante de esta investigación para el presente estudio.

Esta investigación es esencial para el presente estudio debido a que el grupo ocupacional intervienen de manera directa en las medidas de bioseguridad en el HVLE.

Según el autor Barboza (2017), indica en la investigación realizada los parámetros de bioseguridad a tomar en cuenta como el control del riesgo y la disminución de la probabilidad de contagio como factores determinantes para cumplir con la bioseguridad en las instituciones de salud.

En la investigación de Barboza resalta además del lavado y desinfección de manos y uñas, el uso de equipos de protección personal, sugiere la correcta iluminación y ventilación de los ambientes, manejo de materiales punzantes y la eliminación de residuos hospitalarios, estos 5 factores son los que todo establecimiento debe cumplir y se establece por el tamaño de establecimiento, cantidad de colaboradores de la salud y la cantidad de pacientes a atender, esta combinación remarca el programa de medidas de bioseguridad a tomar en cuenta.

Esta investigación es esencial para el presente estudio debido a que el grupo ocupacional intervienen de manera directa en las medidas de bioseguridad en el HVLE.

De acuerdo a la variable grupo ocupacional en el HVLE se identifican 3 grupos, los profesionales médicos, los profesionales de enfermería y los técnicos

de carreras de la salud, son los tres que se presentan en cualquier establecimiento público, donde en el presente estudio se centra en el centro quirúrgico del HVLE de la ciudad de Trujillo.

A esos tres grupos ocupacionales del centro quirúrgico se va a comparar con el desempeño laboral que tiene otras dimensiones a analizar en conjunto como lo indica los autores Ledesma et al., (2018), en la investigación detallan como las dimensiones del desempeño laboral a tres, que son: 1. Autoevaluación, se refiere a una evaluación propia del profesional de la salud según el grupo ocupacional al que pertenece; 2. Evaluación par, se refiere a la evaluación que tiene el mismo grupo ocupacional y labora conjuntamente con el evaluado; y 3. Evaluación del jefe, se refiere a la evaluación que realiza el jefe del profesional evaluado, generalmente el grupo ocupacional del jefe es diferente y superior del profesional evaluado.

Estas dimensiones son explicadas en el presente proyecto de investigación, es importante indicar que en el próximo capítulo se desarrolla la metodología a seguir para el presente estudio.

III. METODOLOGÍA

Para el presente estudio es importante definir la población y la muestra para focalizar la investigación de manera adecuada y analizar los resultados de la investigación. (Marcondes et al., 2017, p.16).

Con respecto a la metodología los autores Cohen y Gómez (2019) manifiestan que antes de hablar de metodología se debe primero conceptualizar la palabra diseño, y el significado de diseño indican que es la representación original de un objeto u obra para multiplicarlo en serie, también indican que según la Real Academia Española como proyecto o plan que configura algo, y finalmente ellos conceptualizan diseño de investigación como las pautas, contenidos y elaboraciones que definen como se debe configurar la investigación. (Cohen y Gómez, 2019, pp. 231-232).

También indican que la metodología es definida por las variables de investigación que determina si es una investigación cualitativa o cuantitativa, si es de fuentes primarias o de fuentes secundarias, donde resaltan que la muestra y el muestreo es lo determinante en el proceso metodológico de la investigación. Los autores resaltan que los instrumentos a usar en la investigación determinan el éxito o fracaso de la misma, por ello, sugieren analizar bien las variables de estudio, la muestra y el muestro, así como las dimensiones e indicadores de cada dimensión para que los resultados sean transparentes para la presente investigación.

3.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación se realizó con enfoque mixto, es decir cualitativo y cuantitativo, por los dos instrumentos usados, la encuesta y la entrevista a profundidad según profundidad, de tipo descriptiva, de acuerdo con su finalidad es básica, es importante precisar que será con diseño no experimental, de tipo transversal descriptivo. Se fundamenta porque se validan las hipótesis del estudio, se analizan las dimensiones de las variables de estudio y se concluyó y recomendó elementos de mejora sobre las variables desempeño laboral por grupo ocupacional y el impacto en las medidas de bioseguridad para la atención al paciente en el centro quirúrgico del HVLE.

Las variables a analizar en el presente estudio son grupo ocupacional y el

desempeño laboral, en esta última variable se desarrollará una entrevista a profundidad a expertos del HVLE.

Para fundamentar el diseño no experimental se sustenta porque la recopilación de datos es transversal debido a que se hace con el instrumento de investigación la encuesta y es descriptivo porque describe el comportamiento de las variables de la presente investigación y se concluye con los resultados de la investigación. (Vera, 2020, p. 13).

Para la parte cuantitativa se usará la encuesta dirigida a los pacientes o familiares del centro quirúrgico del HVLE, como vemos en la tabla 1, el esquema es directo para levantar información sobre el desempeño laboral de los profesionales del centro quirúrgico según su grupo ocupacional.

Como se aprecia en la tabla 1 de anexos, el esquema de la presente investigación tomará una muestra representativa de pacientes para realizar la evaluación del desempeño laboral por grupo ocupacional del centro quirúrgico en el HVLE.

3.2. Variables y operacionalización

Las variables son de vital importancia para el presente trabajo porque permitirá identificar las dimensiones, para luego asignar indicadores que servirán en la elaboración del instrumento de levantamiento de información que se aplicará.

Es importante precisar que la presente investigación tiene dos variables, el grupo ocupacional y el desempeño laboral de los profesionales del centro quirúrgico del HVLE de Trujillo.

Variable 1: Desempeño laboral

Definición conceptual, para este significado se puede citar al autor (Puma, 2017, p. 29), indican que el desempeño laboral es el resultado en base a las metas trazadas previamente, se estimula a que el colaborador a buscar la excelencia en beneficio de los pacientes que le presta el servicio profesional.

Otra definición se puede citar a los autores (Lauracio y Lauracio, 2020, p. 545), donde indican que el desempeño laboral está determinado por condiciones

individuales que se desarrollan en centros de salud para dar el mejor servicio de atención a los pacientes.

De acuerdo a (Lauracio y Lauracio, 2020, p. 547), en el estudio realizado proponen evaluar las siguientes dimensiones para medir el desempeño laboral de los colaboradores de la salud: 1. Calidad y técnica de atención; 2. Capacitación y educación continua; 3. Productividad; y 4. Aptitudes, que sirven de referencia para la presente investigación.

Las dimensiones específicas a utilizar en la presente investigación son: 1. Satisfacción del personal; 2. Capacitación; 3. Motivación; 4. Relaciones interpersonales; y 5. Trabajo en equipo, adicional a ello, se analizarán variables complementarias como el grupo ocupacional y variables demográficas como son la edad y el género de los pacientes mayores a 18 años de edad, en la tabla 2 se puede verificar la ficha de operacionalización de la presente variable, la presente tabla 2 se encuentra en el anexo 2.

Satisfacción del personal, que de acuerdo a esta dimensión lo vamos a enfocar en tres indicadores que son: 1. Retribución, que se refiere a las remuneraciones percibidas por el servicio otorgados en los centros de salud donde laboran; 2. Condición de trabajo, se refiere a los equipos de protección personal, a la infraestructura donde se realiza el servicio profesional de salud; y 3. Desarrollo de personal, se refiere a la línea de carrera o al crecimiento dentro del centro de salud donde laboran. (Lauracio y Lauracio, 2020, pp. 546-547).

Capacitación, según la autora Ríos (2018), se refiere al aumento de conocimientos y habilidades para mejorar el desempeño de los colaboradores de la salud y aplicar en el centro de salud donde laboran, los indicadores a analizar son: 1. Incremento de la productividad, se refiere a capacitar en los procesos productivos para incrementar la calidad de atención al paciente; 2. Reducción de tiempos muertos, se refiere a que en procesos lineales como son los servicios de salud, se deben minimizar o eliminar los tiempos cuando no se está atendiendo a un paciente; 3. Disminución de incidentes, se refiere a accidentes menores o de bajo riesgo que con la capacitación se puede reducir al máximo; 4. Disminución de accidentes, se

refiere a los accidentes de mediano y alto riesgo, con la capacitación se debe reducir; y 5. Reducción de gastos indirectos, se refiere al re trabajo y a gastos dinero en los servicios no relacionados con el negocio de la salud, pero si importantes como el servicio de la luz eléctrica. (Ríos, 2018 pp. 30-32).

Motivación, según los autores Marín y Placencia (2017), indican que es un estado interior que activa los pensamientos y está relacionado con factores que permiten provocar, mantener y direccionar la gestión de profesionales de salud hacia un mismo objetivo.

Relaciones interpersonales, se refiere a que los colaboradores no trabajan solos y deben de trabajar en grupo, donde la principal relación es con los compañeros de trabajo, en el análisis de los autores (Marín y Placencia, 2017 p. 46-47), manifiestan los resultados de la investigación realizada y tiene un peso de 4.32 / 5 puntos de la escala de Likert, siendo alto el resultado.

Los indicadores de esta dimensión son: 1. Calidad de vida, se refiere a que los colaboradores con buena calidad de vida suelen tener un alto desempeño; 2. Empatía, se refiere a que antes de actuar se deben poner en el enfoque del paciente; 3. Profesionalismo, se relaciona con la buena forma y actitud de atender a los pacientes; 4. Respeto, es lo más importante de las relaciones interpersonales; 5. Balance trabajo-familia, se refiere que si un colaborador tiene un buen equilibrio entre el trabajo y la familia, el desempeño es alto; y 6. Medidas de bioseguridad, se refiere que se debe contar con todas las medidas idóneas para realizar una buena atención.

Trabajo en equipo, es la última dimensión de la variable desempeño laboral, que se relaciona con la dimensión anterior con la diferencia de establecer un equipo de trabajo para una buena atención de los pacientes. (Jaimes y Paucar, 2019, pp. 42-43), los autores indican que los indicadores de la presente dimensión son: 1. Comunicación, se refiere a la forma de comunicación a todo nivel; 2. Capacitación idónea, se refiere a que el trabajo en equipo y de la dimensión trabajo en equipo es vital para lograr objetivos de la organización; 3. Compromiso, refiere al logro individual que se convierte en un logro de equipo; 4. Orientado a los resultados, se refiere a que en equipo se pueden lograr los objetivos; y 5. Participación, se

relaciona con la participación individual para lograr una participación en equipo.

Variable 2: Grupo ocupacional

Definición conceptual, para definir esta variable es importante citar a los autores (Del Rio-Mendoza et al., 2013, p. 12), quienes manifiestan que es un perfil profesional dentro de una institución de salud, donde de acuerdo a ello, manifiestan que los grupos ocupacionales son los médicos, las enfermeras, los técnicos de salud, los administrativos, los de servicios generales como son las personas que brindan la limpieza y servicios de mantenimiento, y finalmente el personal que brinda seguridad a los centros de salud.

Otra definición se encuentra en la investigación de la autora (Ticona, 2021, p. 21), indica que el grupo ocupacional se basa en el decreto legislativo 276 (Congreso de la República, 2013), llamado también Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público, donde en esta norma se definen como grupos ocupacionales para todo el sector público, incluido el HVLE, los siguientes: 1. Grupo profesional, se refiere a los servidores públicos que poseen título profesional universitario o superior, establecido por SUNEDU (Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria); 2. Grupo técnico, se refiere a los funcionarios o servidores del estado de educación superior técnica o universitaria incompleta; y 3. Grupo auxiliar, se refiere a los servidores con secundaria completa o educación superior técnica incompleta.

Se analizará el grupo ocupacional profesional a los médicos y a los profesionales de enfermería de las diferentes especialidades, al personal técnico de las diferentes áreas de trabajo dentro del centro quirúrgico y finalmente a los auxiliares que laboran también en el centro quirúrgico del HVLE., en la tabla 4 se puede verificar la ficha del instrumento de la presente variable.

Esta adaptación se propone por los indicadores y mediciones que existen en el HVLE y es conocido por los expertos que se les entrevistará en el presente estudio.

3.3. Población, muestra y muestreo

Variable 1: Desempeño laboral

La población para el presente estudio son todos los pacientes y familiares de pacientes que acuden al centro quirúrgico del HVLE, durante el año 2020, de esta población hemos determinado la muestra probabilística para realizar la investigación arrojando realizar unas 93 encuestas a los pacientes y familiares de pacientes, para realizar la operacionalización de esta variable. La información es obtenida del centro quirúrgico del HVLE que se encuentra en el anexo1.

El presente estudio se enfoca en el centro quirúrgico del HVLE, teniendo en cuenta las medidas obligatorias de bioseguridad por el virus del covid-19.

Criterios de inclusión al estudio

Pacientes que acuden al área de cirugía en el HVLE.

Pacientes mayores a 18 años de edad.

Pacientes que acepten participar de manera voluntaria.

Criterios de exclusión al estudio

Pacientes menores de 18 años de edad

Pacientes que no acepten participar de manera voluntaria.

La muestra es de poblaciones finitas y por ende es importante resaltar la fórmula a aplicar para calcularla según (Aguilar, 2005, p. 336):

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Dónde:

n = es la muestra a calcular, N = es la población, Z = valor de Z crítico al 95% es 1.96, p = representa el servicio de cirugía de pacientes con alta complejidad, q = representa el servicio de cirugía de pacientes con baja complejidad, d = nivel de precisión absoluta en este caso de acuerdo al 95% de confianza, este dato sería 0.10.

$$n = \frac{(5,445) * (1.96)^2 * (0.60) * (0.40)}{(0.1)^2 * (5,445 - 1) + (1.96)^2 * (0.60) * (0.40)}$$

$$n = 95.43 \text{ encuestas}$$

La muestra del presente estudio será probabilística, el muestreo es aleatorio simple, donde el resultado obtenido es de 96 encuestas, calculado según fórmula de poblaciones finitas, para determinar la frecuencia en que serían encuestados se analiza los pacientes atendidos durante el año 2020, la población es de (N=5445); según análisis mensual de 454 pacientes en promedio que hayan sido atendidos por el centro quirúrgico, es dividido por cirugías en pacientes con alta complejidad y con baja complejidad y se obtiene el potencial de cirugías para cada tipo de pacientes.

Esto quiere decir, que se aplicará el cuestionario a los pacientes de manera aleatoria simple que asistan al HVLE.

Variable 2: Grupo ocupacional

Esta variable se evalúa dentro de la variable desempeño laboral, debido a que ésta variable es parte de la operacionalización del desempeño laboral, debido a que se analizará en los 3 grupos ocupacionales que son: grupo profesional, grupo técnico y grupo auxiliar.

La población y la muestra para validar de manera cualitativa, a través de una entrevista a profundidad a expertos funcionarios del HVLE, es la misma, debido a que este levantamiento de información debe validar la encuesta que se desarrollará a los pacientes del centro quirúrgico sobre el desempeño de los colaboradores de la salud según el grupo ocupacional, una condición es que los expertos estuvieron trabajando en el hospital durante el año 2020.

Los expertos a entrevistar son funcionarios de alta dirección del HVLE son:

- El Director del HVLE, el Sr. Marco Oswaldo Capristán Díaz
- El jefe del área de especialidades quirúrgicas del HVLE, el Dr. Jorge Ochoa Calderón.
- El jefe del área de cirugías del HVLE, el Dr. Juan Tafur Ganoza.
- El jefe del servicio de anestesiología del HVLE, el Dr. Jhonny Ullauí Alegría.
- El jefe del área de emergencia del HVLE, el Dr. Roberto Mora Chávez.
- El coordinador del área de anestesiología del HVLE, la Dra. Judith Tineo López.

Criterios de inclusión al estudio

Expertos deben haber trabajado todo el año 2020 en el HVLE.

Expertos deben conocer el área de cirugía en el HVLE.

Criterios de exclusión al estudio

Expertos no han trabajado todo el año 2020 en el en el HVLE.

El muestreo para esta variable es no probabilístico y de expertos, éstos expertos ayudarán al presente estudio porque evalúan el desempeño laboral de los profesionales de la salud del HVLE, ayudarán a la validez de las hipótesis planteadas y recomendaciones importantes del estudio.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En este punto, se deben estructurar los instrumentos para la recolección de datos de acuerdo a las variables a estudiar que se analizan de manera independientes.

Variable 1: Desempeño laboral

Para esta variable es importante precisar que se usarán la encuesta dirigida a pacientes del centro quirúrgico y luego se valida con el instrumento la entrevista a profundidad de expertos, donde de acuerdo a la muestra se van a encuestar a 93 pacientes y se van a validar entrevistando a seis funcionarios de las áreas relacionadas con el centro quirúrgico y las medidas de bioseguridad durante el covid-19 del HVLE.

Se utilizará la encuesta como instrumento de levantamiento de datos para validar el desempeño del colaborador de la salud que atiende al paciente separados por su grupo ocupacional de profesionales, de técnicos y de auxiliares del centro quirúrgico del HVLE, el cual fue adaptado del cuestionario original del autor Valdivia (2014). Es importante precisar que se analizará el cuestionario usando la escala de Likert donde la hemos adaptado solo a cinco niveles para un mejor llenado e interpretación de los resultados.

Es importante precisar, que las encuestas serán tomadas por la autora de la tesis en el propio centro quirúrgico, mientras que las entrevista a profundidad de

expertos se tendrá en cuenta el tiempo de trabajo del experto en el hospital de esta investigación y se contará con preguntas abiertas basadas en las dimensiones de la variable en estudio para que el experto se exprese y pueda darnos los resultados esperados para entender el desempeño laboral y proponer sugerencias y recomendaciones.

La encuesta a aplicar tiene una estructura de 24 preguntas cerradas para la variable desempeño laboral estructurada en 5 dimensiones, donde la variable grupo ocupacional forma parte de la estructura a evaluar en los tres grupos ocupacionales que existen como son profesionales, técnicos y auxiliares; donde serán medidas bajo la escala de Likert, siendo un porcentaje igual para cada nivel, es decir, cada nivel tendrá un peso del 20% (Rangos de porcentaje: Insatisfecho totalmente 0-20; Insatisfecho 20-40; Neutro 40-60; Satisfecho 60-80 y Totalmente satisfecho 80-100).

Variable 2: Grupo ocupacional

La variable grupo ocupaciones es una variable directamente relacionada con la variable desempeño laboral, por ello, se evalúa desde la encuesta a pacientes y se valida en la entrevista a profundidad de expertos.

Se usará la fórmula para el cálculo de la muestra de poblaciones finitas para variables cuantitativas de acuerdo a lo especificado anteriormente al momento de escribir la fórmula a aplicar y la composición de la misma.

El cuestionario para la entrevista fue validado por los expertos debido al amplio conocimiento sobre el funcionamiento del hospital en forma general y también en forma específica del centro quirúrgico y las medidas de bioseguridad aplicadas durante el covid-19 en el HVLE. El instrumento contará de 12 preguntas abiertas, a razón de 4 preguntas por dimensión donde no hay límite de tiempo de respuesta, dependerá del propio experto que participará.

La validación del instrumento antes mencionado fue realizada por profesionales de cualquier carrera profesional que sean especialistas en temas de salud y con grado de magister como mínimo, se adjunta la aprobación formal en

anexos del presente estudio.

La validación fue realizada por los profesionales por: 1. MBA Dany Barreto Pérez; 2. MBA David Zúñiga Burga; 3. Dr. Manuel Arturo Zapata López; 4. Dr. Juan Francisco Zentner Alva; y, 5. Mag. Jorge Delgado Meléndez.

3.5. Procedimientos

Los procedimientos a seguir se expresan de acuerdo a cada variable para analizar:

Variable 1: Desempeño laboral

Para esta variable se desarrollarán los siguientes pasos:

- Adaptación del modelo de los autores Lauracio y Lauracio (2020) & Valdivia (2014).
- Validar el contenido del cuestionario por juicio de expertos.
- Tramitar los permisos y las autorizaciones para aplicar la encuesta en el HVLE, en el permiso se explica los motivos y el objetivo del presente estudio.
- Desarrollar la encuesta en Google Form para aplicarla rápidamente desde un dispositivo móvil.
- Aplicación de la encuesta, informando como primer punto el anonimato y la confidencialidad de la información recibida, sobre todo indicando los fines de estudio y las recomendaciones de mejoras que podrían salir para el HVLE en el centro quirúrgico.
- Planificar las fechas de aplicación de la encuesta, teniendo fechas de preferencia de lunes a viernes que son los días de mayor demanda del centro quirúrgico.
- Se solicitará de manera verbal el consentimiento de los pacientes para realizarles la encuesta.
- Estructurar la información obtenida, después de bajar los resultados de la encuesta a Microsoft Office Excel, para realizar el análisis estadístico vía software SPSS y la interpretación de los resultados.

Para la entrevista a profundidad a profesionales expertos del HVLE se deben

realizar los siguientes pasos:

- Desarrollar el cuestionario para la entrevista a profundidad de expertos.
- Validar el cuestionario con los expertos que son funcionarios del HVLE lugar del estudio.
- Solicitar audiencia a los funcionarios expertos para realizar la entrevista y pedir autorización para grabarla solo audio.
- Aplicar la entrevista en el horario indicado por los expertos.
- Tabular la entrevista en función a las 12 preguntas y las 3 dimensiones sobre la variable desempeño laboral.
- Validar lo indicado por los expertos con los resultados de la encuesta a los pacientes o familiares.
- Identificar las mejores sugerencias y recomendaciones de las entrevistas.

Variable 2: Grupo ocupacional

Los pasos a seguir para esta variable están inmersos dentro de la variable desempeño laboral, debido a que la presente variable está incluida en el instrumento de la encuesta dirigida a pacientes y en el instrumento entrevista a profundidad dirigida a profesionales expertos del centro quirúrgico del HVLE.

Es importante precisar que los grupos ocupacionales a analizar son tres: 1. Grupo Profesional; 2. Grupo Técnicos y; 3. Grupo Auxiliares.

3.6. Método de análisis de datos

La recopilación de los datos se ha realizado mediante encuestas a través del aplicativo Google Form, quien te permite diseñar encuestas a la medida de la investigación, además luego serán exportadas a una base de datos en el programa de Microsoft Office EXCEL, para luego ser procesados y analizados cuantitativamente con formulaciones estadísticas como varianza, desviación estándar, media y mediana para obtener los resultados del estudio.

Los datos del estudio se han estructurados con tipo de servicio de cirugías para pacientes con alta complejidad o con baja complejidad, se analiza teniendo en

cuenta la otra variable de la presente investigación como es el grupo ocupacional; además de analizar dos dimensiones sociodemográficas como son edad expresado en rango de años y en sexo como son masculino y femenino respectivamente.

Los datos suministrados por la institución y del estudio serán utilizados para determinar los resultados, las conclusiones y las recomendaciones.

3.7. Aspectos éticos

Es importante citar a Möhner y Wolik (2020), quienes en su investigación indicaron que los aspectos éticos en su estudio demuestran la confiabilidad y el sustento adecuado para la validación de su investigación, además el levantamiento de información es lo más relevante e importante, y lo resaltan porque su análisis fue de sobre la pandemia y el estricto análisis y el cuidado en levantar la información por medio de encuestas anónimas y bien estructuradas reflejan lo más importante y relevante de su investigación y esto se refleja en la presente investigación donde se tuvo un enorme cuidado en el levantamiento de la información por medio de la encuesta y de la entrevista a profundidad a expertos.

Los aspectos éticos a cumplir son: 1. La confidencialidad de la información de la población proporcionada por el HVLE de Trujillo; 2. La confidencialidad de los resultados a procesar de los pacientes del centro quirúrgico y la medidas de bioseguridad a aplicar; 3. Se solicitará permiso para realizar la encuesta a los pacientes dentro de las instalaciones del HVLE, específicamente en el centro quirúrgico; 4. Para las entrevistas a profundidad de expertos será necesario solicitar una reunión con los funcionarios del HVLE que participarán en este estudio; 5. Con la aprobación del director del HVLE, fue suficiente; ya que nuestra investigación servirá de ayuda a mejorar la atención de los profesionales del HVLE y para fines científicos propios de la investigación; y 6. Para la entrevista a profundidad se solicitara el permiso al experto para grabar la entrevista para fines netamente de la presente investigación.

IV. RESULTADOS

Para la presentación de resultados es importante analizar estadísticamente la información levantada en la presente investigación en las encuestas desarrolladas y en las entrevistas a profundidad de expertos de los principales funcionarios del HVLE.

Para presentar los resultados se han dividido en dos variables desempeño laboral y el grupo ocupacional se aplicó el instrumento de investigación como es la encuesta y la entrevista a profundidad a expertos que son funcionarios del HVLE.

Tabla N° 12: Respuesta de encuesta y cálculo de Rho de Spearman

Participantes	Desempeño laboral	Rango DL	Grupo ocupacional	Rango GO	Dif.	Dif.*Dif.
1	50	1,178947368	42	1,239583333	-0,06063596	0,0036767
2	53	4,178947368	55	14,239583333	-10,0606359	101,21639
3	36	-12,82105263	11	-29,7604166	16,93936404	286,94205
4	57	8,178947368	42	1,239583333	6,939364035	48,154773
5	43	-5,821052632	28	-12,7604166	6,939364035	48,154773
6	52	3,178947368	42	1,239583333	1,939364035	3,7611328
7	45	-3,821052632	33	-7,76041666	3,939364035	15,518589
8	57	8,178947368	44	3,239583333	4,939364035	24,397317
9	50	1,178947368	44	3,239583333	-2,06063596	4,2462205
10	66	17,17894737	49	8,239583333	8,939364035	79,912229
11	48	-0,821052631	33	-7,76041666	6,939364035	48,154773
12	53	4,178947368	17	-23,7604166	27,93936404	780,60806
13	54	5,178947368	44	3,239583333	1,939364035	3,7611328
14	50	1,178947368	55	14,239583333	-13,0606359	170,58021
15	52	3,178947368	38	-2,76041666	5,939364035	35,276045
16	50	1,178947368	34	-6,76041666	7,939364035	63,033501
17	59	10,17894737	44	3,239583333	6,939364035	48,154773
18	54	5,178947368	40	-0,76041666	5,939364035	35,276045
19	60	11,17894737	38	-2,76041666	13,93936404	194,30586
20	40	-8,821052632	32	-8,76041666	-0,06063596	0,0036767
21	59	10,17894737	55	14,239583333	-4,06063596	16,488764
22	60	11,17894737	44	3,239583333	7,939364035	63,033501
23	52	3,178947368	37	-3,76041666	6,939364035	48,154773
24	48	-0,821052631	37	-3,76041666	2,939364035	8,6398609
25	37	-11,82105263	55	14,239583333	-26,0606359	679,15674
26	45	-3,821052632	32	-8,76041666	4,939364035	24,397317
27	56	7,178947368	49	8,239583333	-1,06063596	1,1249486

28	54	5,178947368	44	3,239583333	1,939364035	3,7611328
29	30	-18,82105263	19	-21,7604166	2,939364035	8,6398609
30	47	-1,821052632	54	13,23958333	-15,0606359	226,82275
31	47	-1,821052632	42	1,239583333	-3,06063596	9,3674925
32	53	4,178947368	41	0,239583333	3,939364035	15,518589
33	33	-15,82105263	24	-16,7604166	0,939364035	0,8824047
34	47	-1,821052632	55	14,23958333	-16,0606359	257,94402
35	45	-3,821052632	52	11,23958333	-15,0606359	226,82275
36	60	11,17894737	42	1,239583333	9,939364035	98,790957
37	50	1,178947368	44	3,239583333	-2,06063596	4,2462205
38	36	-12,82105263	39	-1,76041666	-11,0606359	122,33766
39	52	3,178947368	45	4,239583333	-1,06063596	1,1249486
40	52	3,178947368	44	3,239583333	-0,06063596	0,0036767
41	43	-5,821052632	34	-6,76041666	0,939364035	0,8824047
42	50	1,178947368	33	-7,76041666	8,939364035	79,912229
43	43	-5,821052632	40	-0,76041666	-5,06063596	25,610036
44	50	1,178947368	43	2,239583333	-1,06063596	1,1249486
45	47	-1,821052632	38	-2,76041666	0,939364035	0,8824047
46	35	-13,82105263	32	-8,76041666	-5,06063596	25,610036
47	56	7,178947368	44	3,239583333	3,939364035	15,518589
48	36	-12,82105263	26	-14,7604166	1,939364035	3,7611328
49	43	-5,821052632	32	-8,76041666	2,939364035	8,6398609
50	58	9,178947368	44	3,239583333	5,939364035	35,276045
51	58	9,178947368	55	14,23958333	-5,06063596	25,610036
52	49	0,1789473684	43	2,239583333	-2,06063596	4,2462205
53	48	-0,821052631	36	-4,76041666	3,939364035	15,518589
54	59	10,17894737	44	3,239583333	6,939364035	48,154773
55	52	3,178947368	37	-3,76041666	6,939364035	48,154773
56	46	-2,821052632	44	3,239583333	-6,06063596	36,731308
57	52	3,178947368	38	-2,76041666	5,939364035	35,276045
58	58	9,178947368	45	4,239583333	4,939364035	24,397317
59	50	1,178947368	55	14,23958333	-13,0606359	170,58021
60	47	-1,821052632	38	-2,76041666	0,939364035	0,8824047
61	47	-1,821052632	28	-12,7604166	10,93936404	119,66968
62	50	1,178947368	55	14,23958333	-13,0606359	170,58021
63	56	7,178947368	44	3,239583333	3,939364035	15,518589
64	47	-1,821052632	49	8,239583333	-10,0606359	101,21639
65	45	-3,821052632	44	3,239583333	-7,06063596	49,852580
66	54	5,178947368	45	4,239583333	0,939364035	0,8824047
67	57	8,178947368	49	8,239583333	-0,06063596	0,0036767
68	45	-3,821052632	44	3,239583333	-7,06063596	49,852580

69	51	2,178947368	37	-3,76041666	5,939364035	35,276045
70	28	-20,82105263	38	-2,76041666	-18,0606359	326,18657
71	51	2,178947368	44	3,239583333	-1,06063596	1,1249486
72	47	-1,821052632	42	1,239583333	-3,06063596	9,3674925
73	45	-3,821052632	35	-5,76041666	1,939364035	3,7611328
74	42	-6,821052632	19	-21,7604166	14,93936404	223,18459
75	47	-1,821052632	44	3,239583333	-5,06063596	25,610036
76	44	-4,821052632	28	-12,7604166	7,939364035	63,033501
77	49	0,1789473684	32	-8,76041666	8,939364035	79,912229
78	47	-1,821052632	44	3,239583333	-5,06063596	25,610036
79	39	-9,821052632	44	3,239583333	-13,0606359	170,58021
80	48	-0,821052631	44	3,239583333	-4,06063596	16,488764
81	52	3,178947368	44	3,239583333	-0,06063596	0,0036767
82	52	3,178947368	45	4,239583333	-1,06063596	1,1249486
83	54	5,178947368	42	1,239583333	3,939364035	15,518589
84	50	1,178947368	55	14,23958333	-13,0606359	170,58021
85	52	3,178947368	44	3,239583333	-0,06063596	0,0036767
86	33	-15,82105263	42	1,239583333	-17,0606359	291,06529
87	40	-8,821052632	37	-3,76041666	-5,06063596	25,610036
88	53	4,178947368	45	4,239583333	-0,06063596	0,0036767
89	45	-3,821052632	44	3,239583333	-7,06063596	49,852580
90	55	6,178947368	47	6,239583333	-0,06063596	0,0036767
91	44	-4,821052632	32	-8,76041666	3,939364035	15,518589
92	56	7,178947368	44	3,239583333	3,939364035	15,518589
93	51	2,178947368	38	-2,76041666	4,939364035	24,397317
94	50	1,178947368	55	14,23958333	-13,0606359	170,58021
95	40	-8,821052632	35	-5,76041666	-3,06063596	9,3674925
96	54	5,178947368	35	-5,76041666	10,93936404	119,66968
Total						6812,0189

Elaboración propia

Nota: Se muestra el resultado del software SPSS para lograr el resultado de rho de Spearman

La prueba rho de Spearman evalúa el grado de asociación que tienen variables de nivel ordinal, lo cual, lo convierte en una prueba no paramétrica

Los datos tienen que ser pares de datos ordinales, es decir, que cada trabajador que ha contestado la encuesta tiene dos puntuaciones, una puntuación para la variable x y la otra puntuación para la variable y, otro punto importante es que la información debe ser recabada a partir de un muestreo aleatorio, es decir

que todos los trabajadores tienen la misma probabilidad de ser encuestados.

Para calcular la rho de Spearman es necesario usar la siguiente formula:

$$\text{Rho} = 1 - \frac{6 \cdot \sum \text{Dif} \cdot \text{Dif}}{n \cdot (n^2 - 1)}$$

Donde n = 96 encuestas; Dif*Dif = 6812,0189

Rho = 0,953798 este resultado significa que la variable desempeño laboral tiene una alta correlación positiva con la otra variable grupo ocupacional, es decir, a mayor impacto del desempeño laboral de los trabajadores en pandemia del covid-19, tendrá un alto impacto en el grupo ocupacional como son profesionales, técnicos y auxiliares en los profesionales de la salud del hospital HVLE.

Otra interpretación es que por ser un resultado positivo y cercano a 1, significa que ambas variables tienen una alta fuerza en su correlación.

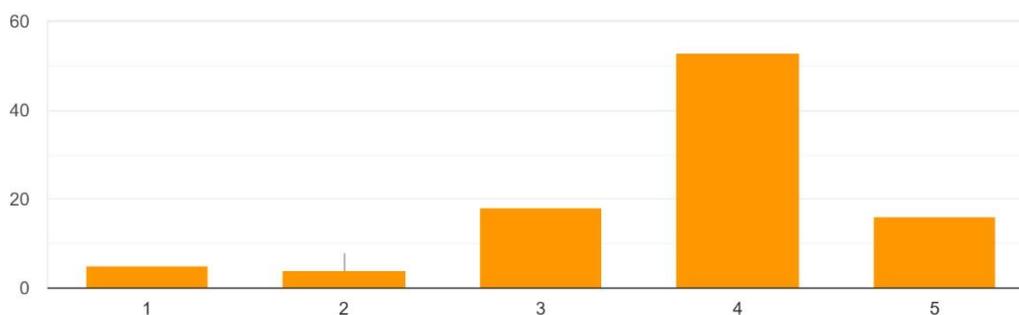
Finalmente, por el resultado ambas variables poseen una alta significancia en el impacto de las variables en el HVLE.

A continuación, se van analiza los resultados de cada pregunta realizada y de cada dimensión para entender las respuestas y corroborar las hipótesis planteadas:

Gráfico 1. Satisfacción de los pacientes con la atención de profesionales de la salud

1. ¿Usted está satisfecho con la atención de los profesionales de la salud que los atienden? (se debe referir al que lo atendió)

96 respuestas



Elaboración propia

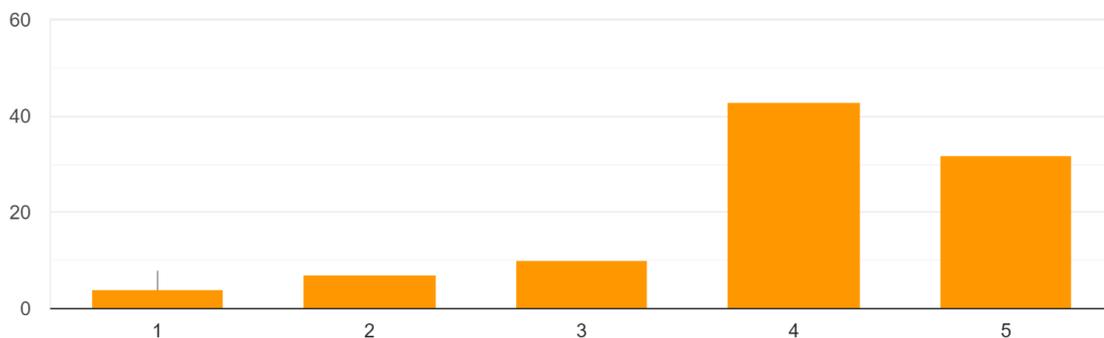
Nota: Se desea mostrar el nivel de satisfacción de los profesionales de la salud

Como se aprecia en el gráfico 1, que pertenece a la primera dimensión de satisfacción de personal que pertenece a la variable desempeño laboral, se aprecia que 53 pacientes están de acuerdo con la atención de los profesionales de salud, con un puntaje de 4 representando el 55.2%, le sigue con 18 respuestas de pacientes puntuaron el número 3, con una representación del 18.8%, a continuación le sigue con el puntaje más alto, con 16 respuestas de pacientes; y finalmente con respuestas de 5 y 4 pacientes quienes indicaron que tuvieron una muy mala y mala experiencia con la atención de los profesionales de la salud del hospital del HVLE.

Gráfico 2. Uso de medidas de bioseguridad de los profesionales de la salud para la atención.

2. ¿Usted observa que todos los profesionales usan medidas de bioseguridad para la atención?

96 respuestas



Elaboración propia

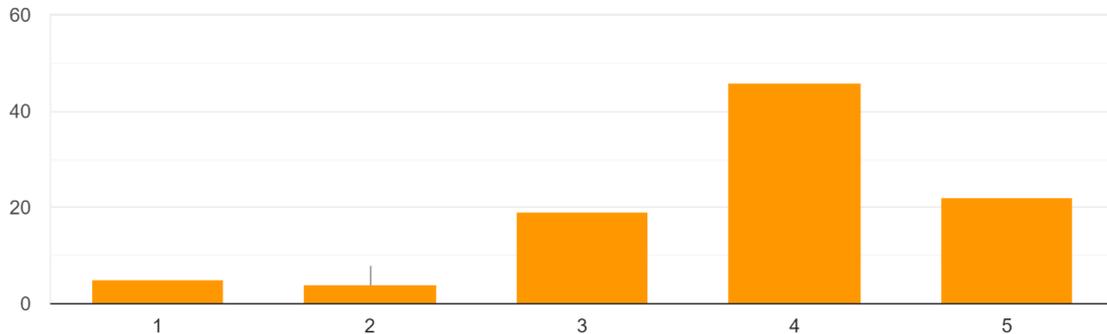
Nota: Se desea demostrar el impacto de los usuarios en las medidas de bioseguridad en la atención requerida.

Como se aprecia en el gráfico 2, que pertenece a la dimensión satisfacción de personal que pertenece a la variable desempeño laboral, se aprecia que 43 y 32 pacientes indicaron que aprecian las medidas de bioseguridad idónea con un puntaje de 4 y 5 puntos en la escala de Likert, mientras que solo 11 pacientes apreciaron que los profesionales de la salud en el centro quirúrgico no estaban cumpliendo con la medidas de bioseguridad, es un porcentaje bajo pero es muy grave la situación debido a que se refiere a zonas de bastante cuidado y estando en plena pandemia.

Gráfico 3. La atención en el centro quirúrgico es muy buena

3. ¿Usted considera que la atención en el centro quirúrgico es muy buena?

96 respuestas



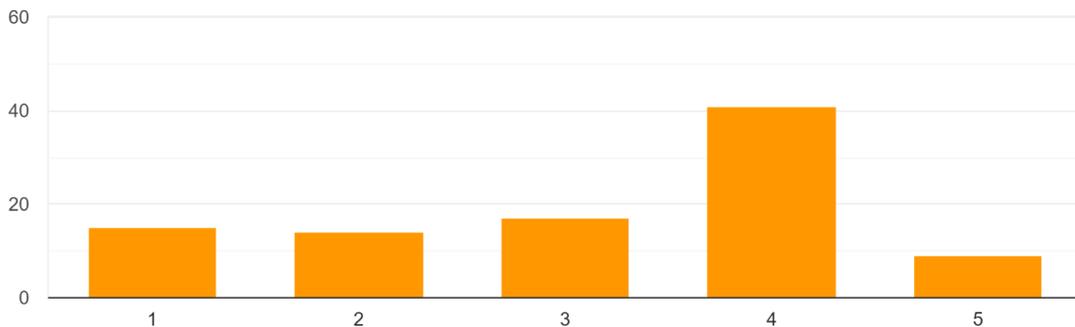
Elaboración propia

Nota: Se demuestra que la atención es muy buena de acuerdo a lo que perciben los usuarios. Como se aprecia en el gráfico 3, que pertenece a la dimensión satisfacción de personal que pertenece a la variable desempeño laboral, se aprecia que 46 y 22 pacientes indicaron que la atención en el centro quirúrgico es muy buena con un puntaje de 4 y 5 puntos en la escala de Likert, mientras que solo 9 pacientes apreciaron que los profesionales de la salud en el centro quirúrgico no brindan muy buena atención a los pacientes, lo cual tiene mucha correlación con el rho de Spearman antes analizado.

Gráfico 4. Falta de capacitación en los médicos

4. ¿Considera usted que les falta capacitación a los médicos?

96 respuestas



Elaboración propia

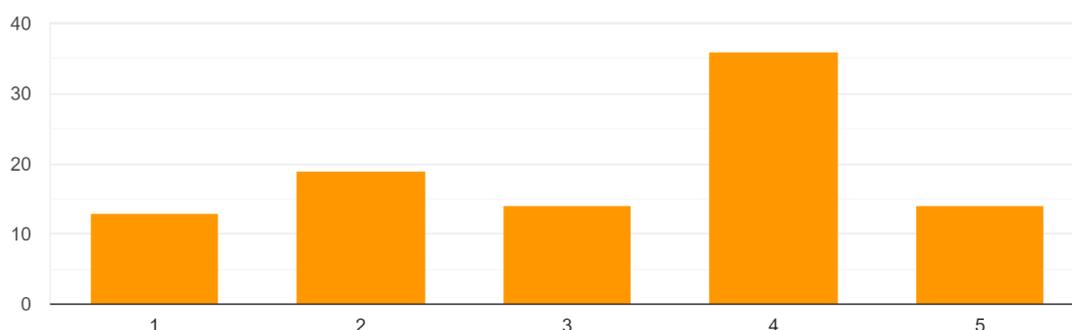
Nota: Se demuestra la percepción de los pacientes sobre la capacitación de médicos

Como se aprecia en el gráfico 4, que pertenece a la segunda dimensión capacitación que pertenece a la variable desempeño laboral y su análisis es

teniendo en cuenta los grupos ocupaciones existentes como en este caso los profesionales que son los médicos, se aprecia que 50 pacientes indicaron que están capacitados los médicos del centro quirúrgico, siendo un alto porcentaje que no sabe no opina con unos 17 pacientes que perciben ello, y con 29 respuestas de pacientes que indicaron que les falta capacitación a los médicos, teniendo en cuenta es pregunta para plantear una recomendación en el programa de capacitación de médicos para el año 2022.

Gráfico 5. Falta de capacitación en las enfermeras

5. ¿Considera usted que les falta capacitación a las enfermeras?
96 respuestas



Elaboración propia

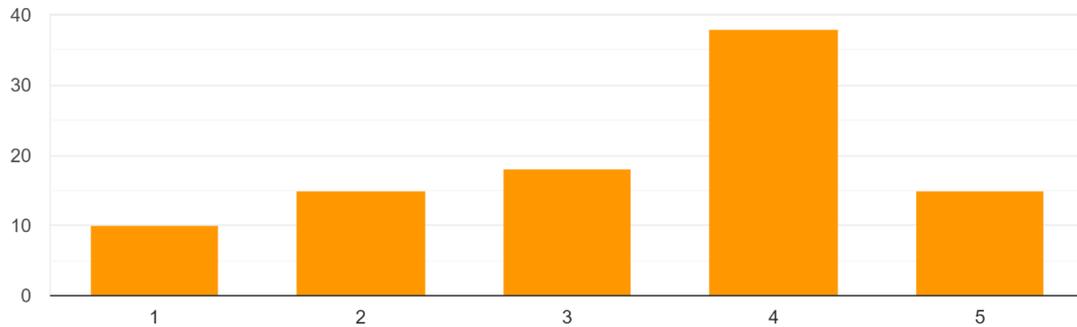
Nota: Se demuestra la percepción de los pacientes sobre la capacitación de enfermeras

En el gráfico 5, que pertenece a la segunda dimensión capacitación que pertenece a la variable desempeño laboral y su análisis es teniendo en cuenta los grupos ocupaciones existentes como en este caso los profesionales a analizar son los enfermeros, se aprecia también que 50 pacientes indicaron que están capacitados los enfermeros (as) del centro quirúrgico, siendo un alto porcentaje que no sabe no opina con unos 14 pacientes que perciben ello, y con 32 respuestas de pacientes que indicaron que les falta capacitación a los profesionales de enfermería, confirma plantear una recomendación en el programa de capacitación de enfermeros (as) para el año 2022.

Gráfico 6. Falta de capacitación en los técnicos de la salud

6. ¿Considera usted que les falta capacitación a los técnicos?

96 respuestas



Elaboración propia

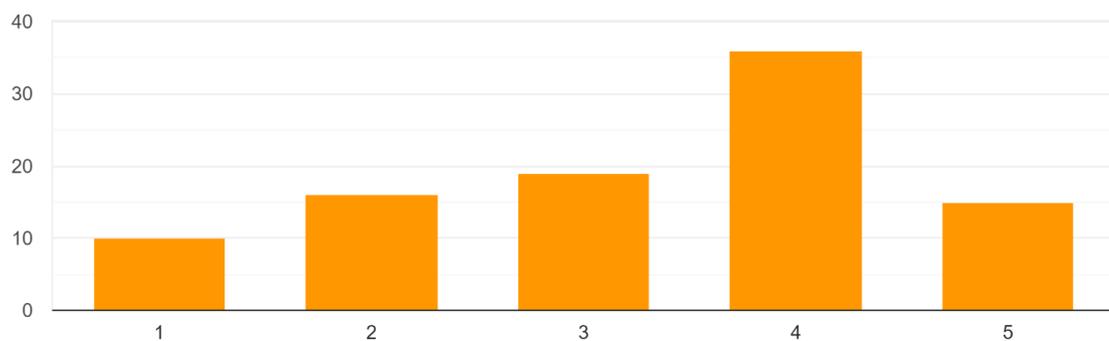
Nota: Se demuestra la percepción de los pacientes sobre la capacitación de técnicos

En el gráfico 6, que pertenece también a la segunda dimensión capacitación que pertenece a la variable desempeño laboral y su análisis es teniendo en cuenta los grupos ocupaciones existentes como en este caso los técnicos de la salud que laboran en el centro quirúrgico del HVLE, se aprecia también que 53 pacientes indicaron que están capacitados los técnicos del centro quirúrgico, siendo un alto porcentaje que no sabe no opina con unos 18 pacientes que perciben ello, y con 25 respuestas de pacientes que indicaron que les falta capacitación a los técnicos del centro quirúrgico, confirma plantear una recomendación en el programa de capacitación para el año 2022 para este grupo ocupacional.

Gráfico 7. Falta de capacitación en los auxiliares de la salud

7. ¿Considera usted que les falta capacitación a los auxiliares?

96 respuestas



Elaboración propia

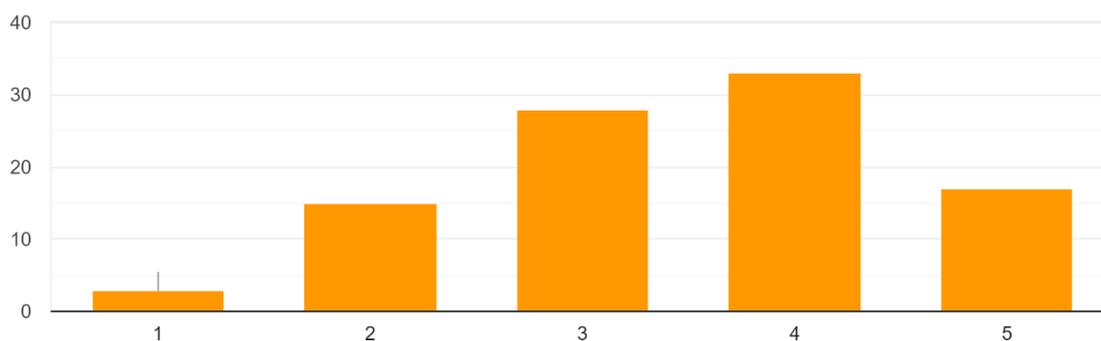
Nota: Se demuestra la percepción de los pacientes sobre la capacitación de auxiliares

En el gráfico 7, que pertenece también a la segunda dimensión capacitación que pertenece a la variable desempeño laboral y su análisis es teniendo en cuenta los grupos ocupaciones existentes como en este caso los auxiliares de la salud que laboran en el centro quirúrgico del HVLE, se aprecia también que 51 pacientes indicaron que están capacitados los auxiliares del centro quirúrgico, siendo un alto porcentaje que no sabe no opina con unos 19 pacientes que perciben ello, y con 26 respuestas de pacientes que indicaron que les falta capacitación a los técnicos del centro quirúrgico, confirma plantear una recomendación en el programa de capacitación para el año 2022 para este grupo ocupacional.

Gráfico 8. Los médicos están motivados en la atención

9. ¿Usted considera que los médicos están motivados en la atención?

96 respuestas



Elaboración propia

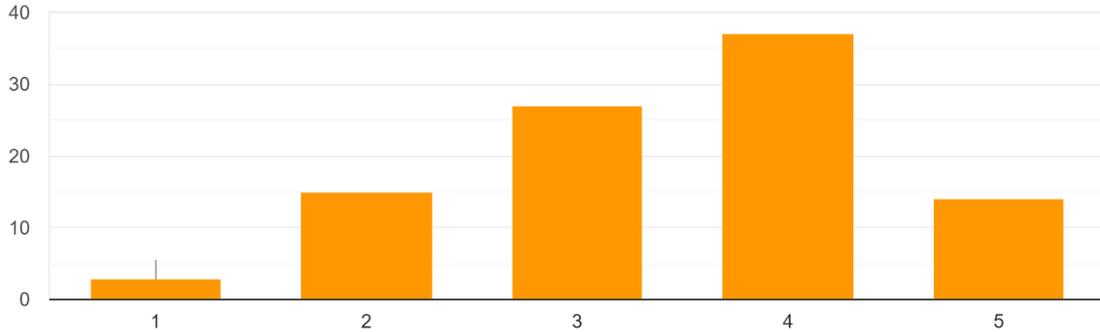
Nota: Se demuestra la percepción de los usuarios con la motivación de los médicos

En el gráfico 8, se aprecia la tercera dimensión motivación y se va evaluar por cada grupo ocupacional en este caso los médicos, donde 50 pacientes indican que si están motivados en su atención, 28 no precisan si están motivados y 18 pacientes indican que no están motivados, que es una preocupación del CQ del HVLE que deberá subsanar en el corto plazo y será recomendación en esta investigación.

Gráfico 9. Los enfermeros (as) están motivados en la atención

10. ¿Usted considera que las enfermeras están motivadas en la atención brindada?

96 respuestas



Elaboración propia

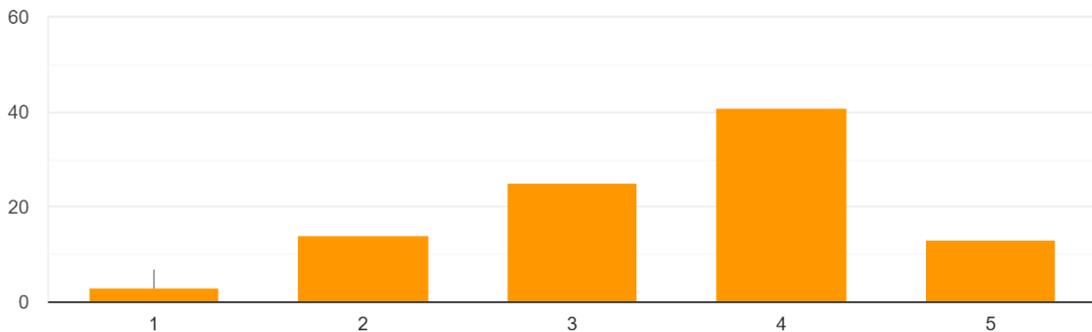
Nota: Se demuestra la percepción de los usuarios con la motivación de los enfermeros

En el gráfico 9, se aprecia la tercera dimensión motivación y se va evaluar por cada grupo ocupacional en este caso los profesionales de enfermería, donde 51 pacientes indican que, si están motivados en su atención, 27 no precisan si están motivados y 18 pacientes indican que no están motivados, que es una preocupación del CQ del HVLE que deberá subsanar en el corto plazo y será recomendación en esta investigación.

Gráfico 10. Los técnicos están motivados en la atención

11. ¿Usted considera que los técnicos están motivados en la atención?

96 respuestas



Elaboración propia

Nota: Se demuestra la percepción de los usuarios con la motivación de los técnicos

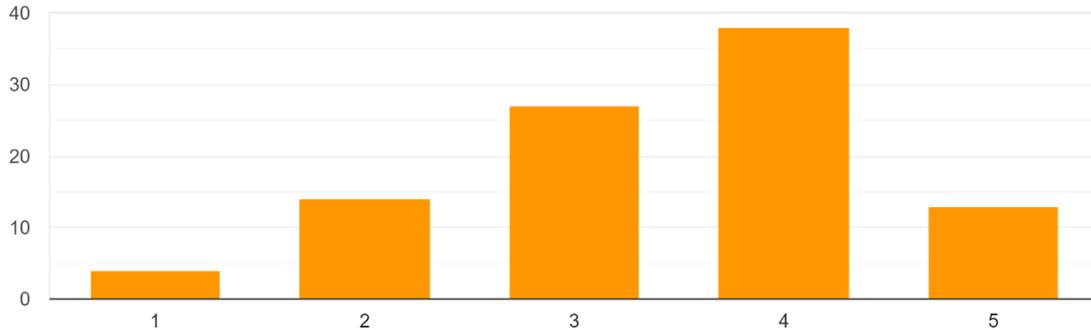
En el gráfico 10, se aprecia la tercera dimensión motivación y se va evaluar por cada grupo ocupacional en este caso los técnicos del CQ, donde 54 pacientes indican que si están motivados en su atención, 25 no precisan si están motivados y 17 pacientes indican que no están motivados, que es una preocupación del CQ del

HVLE que deberá subsanar en el corto plazo y será recomendación en esta investigación.

Gráfico 11. Los auxiliares están motivados en la atención

12. ¿Usted considera que los auxiliares están motivados en la atención?

96 respuestas



Elaboración propia

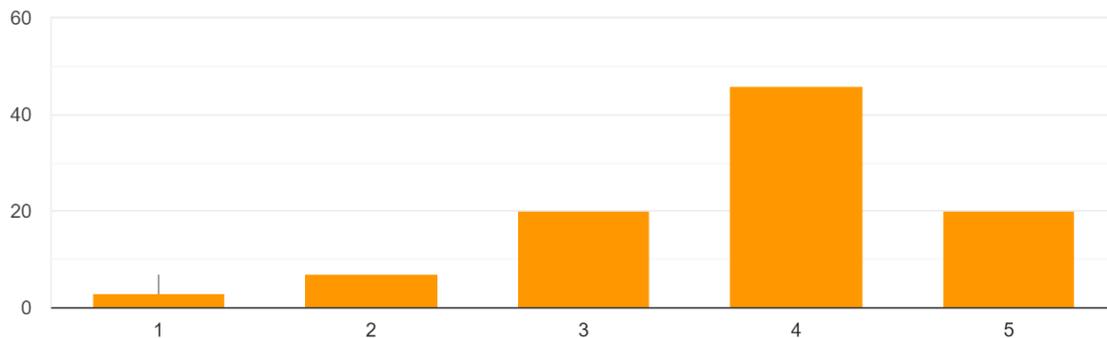
Nota: Se demuestra la percepción de los usuarios con la motivación de los auxiliares

En el gráfico 11, se aprecia la tercera dimensión motivación y se va evaluar por cada grupo ocupacional en este caso los auxiliares del CQ, donde 51 pacientes indican que, si están motivados en su atención, 27 no precisan si están motivados y 18 pacientes indican que no están motivados, que es una preocupación del CQ del HVLE que deberá subsanar en el corto plazo y será recomendación en esta investigación.

Gráfico 12. Los médicos tienen buenas relaciones interpersonales

14. ¿Usted percibe que los médicos se relacionan muy bien con el resto de profesionales?

96 respuestas



Elaboración propia

Nota: Se demuestra la percepción de los usuarios con la relación de los médicos

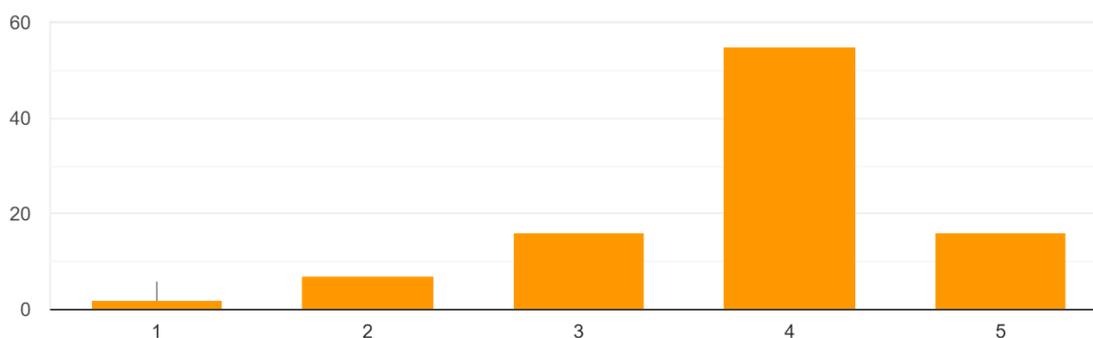
En el gráfico 12, se aprecia la cuarta dimensión relaciones interpersonales y

se va evaluar por cada grupo ocupacional en este caso los médicos del CQ, donde 66 pacientes indican que los médicos si tienen buenas relaciones interpersonales con el resto de profesionales de la salud, 20 no precisan si tienen buenas relaciones interpersonales los médicos y 10 pacientes indican que no tienen buenas relaciones interpersonales, esto si es una buena conclusión para la presente investigación.

Gráfico 13. Las enfermeras tienen buenas relaciones interpersonales

15. ¿Usted percibe que las enfermeras se relacionan muy bien con el resto de profesionales?

96 respuestas



Elaboración propia

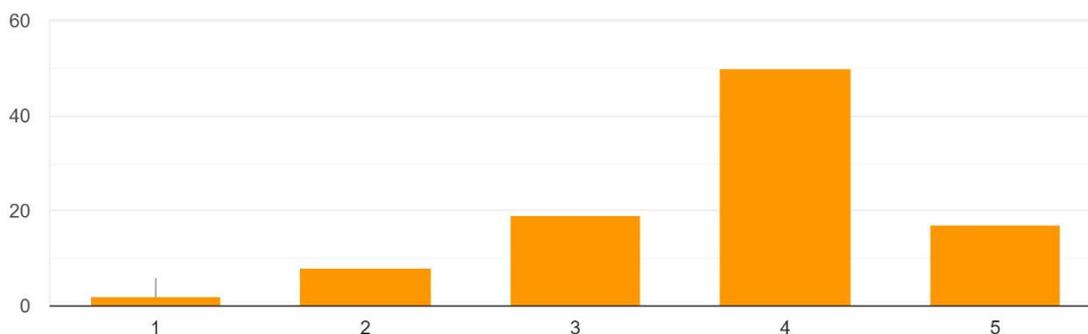
Nota: Se demuestra la percepción de los usuarios con la relación de los enfermeros

En el gráfico 13, se aprecia la cuarta dimensión relaciones interpersonales y se va evaluar por cada grupo ocupacional en este caso las enfermeras (os) del CQ, donde 71 pacientes indican que las enfermeras si tienen buenas relaciones interpersonales con el resto de profesionales de la salud, 16 no precisan si tienen buenas relaciones interpersonales las enfermeras y 9 pacientes indican que no tienen buenas relaciones interpersonales, esto si es una buena conclusión para la presente investigación.

Gráfico 14. Los técnicos tienen buenas relaciones interpersonales

16. ¿Usted percibe que los técnicos se relacionan muy bien con el resto de profesionales?

96 respuestas



Elaboración propia

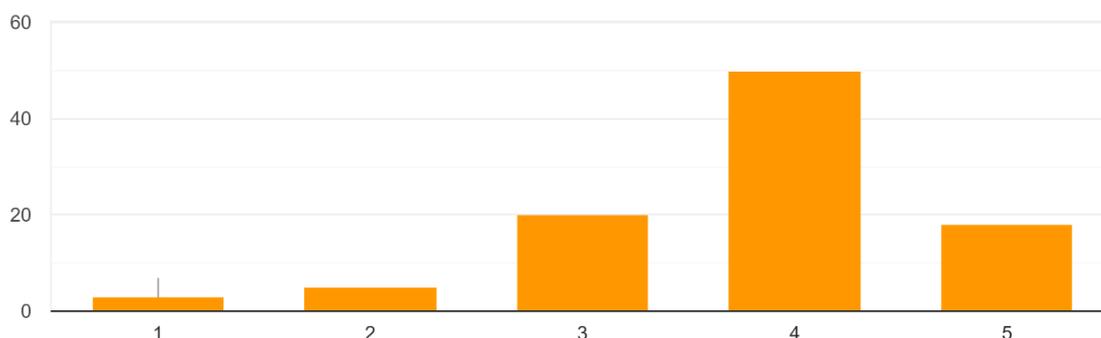
Nota: Se demuestra la percepción de los usuarios con la relación de los técnicos

En el gráfico 14, se aprecia la cuarta dimensión relaciones interpersonales y se va evaluar por cada grupo ocupacional en este caso los técnicos del CQ, donde 67 pacientes indican que los técnicos si tienen buenas relaciones interpersonales con el resto de profesionales de la salud del CQ, 19 no precisan si están motivados y 10 pacientes indican que técnico no tienen buenas relaciones interpersonales con los demás profesionales de la salud.

Gráfico 15. Los auxiliares tienen buenas relaciones interpersonales

17. ¿Usted percibe que los auxiliares se relacionan muy bien con el resto de profesionales?

96 respuestas



Elaboración propia

Nota: Se demuestra la percepción de los usuarios con la relación de los auxiliares

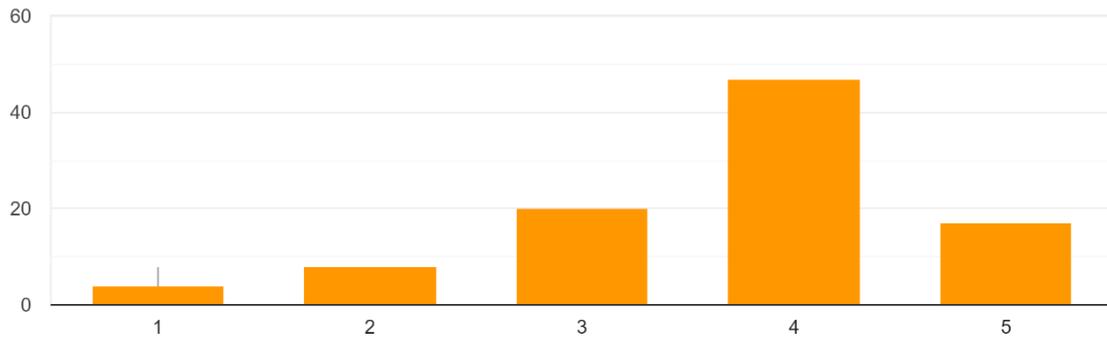
En el gráfico 15, se aprecia la cuarta dimensión relaciones interpersonales y se va evaluar por cada grupo ocupacional en este caso los auxiliares del CQ, donde 68 pacientes indican que los auxiliares si tienen buenas relaciones interpersonales, 20 no precisan que los auxiliares tengan buenas relaciones interpersonales y 8

pacientes indican que los auxiliares no tienen buenas relaciones interpersonales.

Gráfico 16. Los médicos trabajan en equipo

20. ¿Usted percibe que los médicos trabajan en equipo con el resto de profesionales?

96 respuestas



Elaboración propia

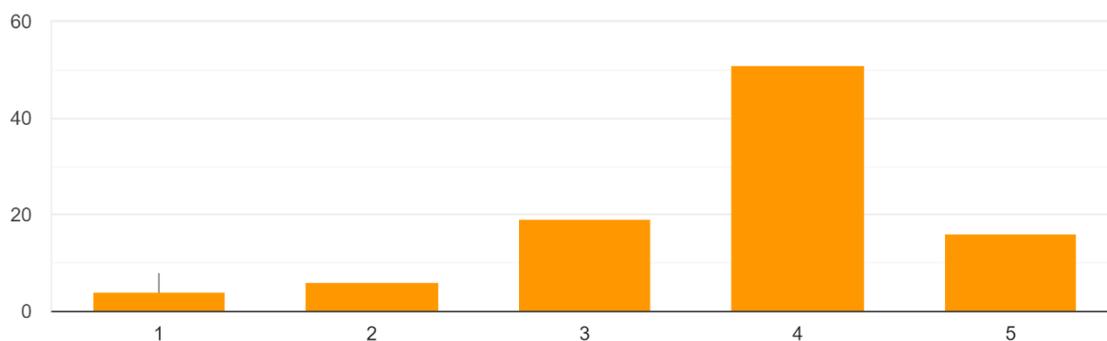
Nota: Se demuestra la percepción de los usuarios con el trabajo en equipo de los médicos

En el gráfico 16, se aprecia la quinta dimensión trabajo en equipo y se va a evaluar por cada grupo ocupacional en este caso los médicos del CQ, donde 64 pacientes indican que los médicos si trabajan en equipo, 20 no precisan si trabajan en equipo y 12 pacientes indican que no trabajan en equipo los médicos con el resto de profesionales del CQ del HVLE.

Gráfico 17. Las enfermeras trabajan en equipo

21. ¿Usted percibe que las enfermeras trabajan en equipo con el resto de profesionales?

96 respuestas



Elaboración propia

Nota: Se demuestra la percepción de los usuarios con el trabajo en equipo de los enfermeros

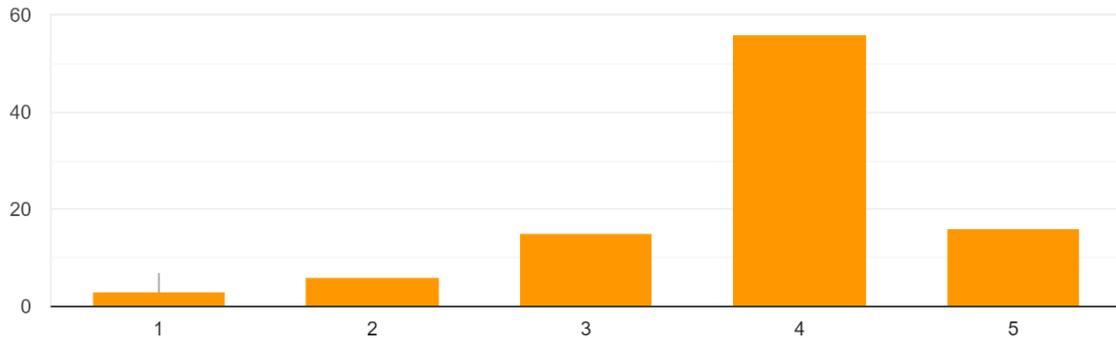
En el gráfico 17, se aprecia la quinta dimensión trabajo en equipo y se va a evaluar por cada grupo ocupacional en este caso las enfermeras del CQ, donde 67 pacientes indican que las enfermeras si trabajan en equipo, 19 no precisan si

trabajan en equipo y 10 pacientes indican que no trabajan en equipo las enfermeras con el resto de profesionales del CQ del HVLE.

Gráfico 18. Los técnicos trabajan en equipo

22. ¿Usted percibe que los técnicos trabajan en equipo con el resto de profesionales?

96 respuestas



Elaboración propia

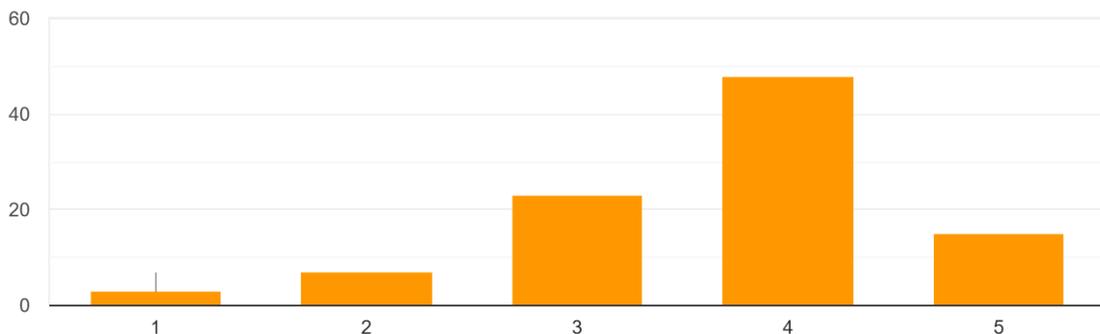
Nota: Se demuestra la percepción de los usuarios con el trabajo en equipo de los técnicos

En el gráfico 18, se aprecia la quinta dimensión trabajo en equipo y se va evaluar por cada grupo ocupacional en este caso los técnicos del CQ, donde 72 pacientes indican que los técnicos si trabajan en equipo, 15 no precisan si trabajan en equipo y 9 pacientes indican que no trabajan en equipo los técnicos con el resto de profesionales del CQ del HVLE.

Gráfico 19. Los auxiliares trabajan en equipo

23. ¿Usted percibe que los auxiliares trabajan en equipo con el resto de profesionales?

96 respuestas



Elaboración propia

Nota: Se demuestra la percepción de los usuarios con el trabajo en equipo de los auxiliares

En el gráfico 19, se aprecia la quinta dimensión trabajo en equipo y se va evaluar por cada grupo ocupacional en este caso los auxiliares del CQ, donde 63

pacientes indican que los auxiliares si trabajan en equipo, 23 no precisan si trabajan en equipo y 10 pacientes indican que no trabajan en equipo los auxiliares con el resto de profesionales del CQ del HVLE

V. DISCUSIÓN

En la presente investigación para desarrollar la discusión de los resultados obtenidos se tuvo que comparar con los resultados de otras investigaciones las cuales las obtuvimos de fuentes de información con credibilidad como la biblioteca virtual de la universidad César Vallejo, donde obtuvimos artículos científicos, revistas, trabajos previos, tesis nacionales e internacionales relacionados con las variables de esta investigación.

El objetivo principal de la tesis fue determinar si el desempeño laboral y el grupo ocupacional son factores directamente relacionados con la aplicación de medidas de bioseguridad en el centro quirúrgico del HVLE, para ello se utilizó dos técnicas de recolección de datos, que fueron, la guía de entrevista estructurada y la entrevista a profundidad a expertos del HVLE.

El tipo de investigación fue de tipo básica y de diseño de investigación no experimental. Los expertos en la entrevista a profundidad indican que para determinar el desempeño laboral por grupo ocupacional para la aplicación de medidas de bioseguridad en los establecimientos de salud es importante cumplir con los protocolos de bioseguridad y realizar una excelente atención al paciente, así mismo los expertos sugieren realizar esfuerzos adicionales para lograr un mejor desempeño de los profesionales, los técnicos y los auxiliares, sugieren implementar evaluaciones de desempeño periódicas con retroalimentación para fortalecer las mejoras planteadas post evaluaciones, los expertos también manifiestan implementar programas de capacitación a la medida de los grupos ocupacionales y fortaleciendo las competencias gerenciales como primera etapa y luego en capacitaciones a la medida de acuerdo a su perfil profesional, para comparar los resultados obtenido podemos citar a (Pozo, L., 2020, pp. 32-36) quien en su investigación sobre el desempeño laboral y calidad de atención consiguió como resultado de la rho de Spearman = 0,827, cuyo resultado es de relación positiva como la presente investigación cuyo resultado de rho de Spearman = 0,953798, teniendo también una relación positiva entre las variables, una fuerza alta en el impacto de ambas variables con la investigación, por ende, se acepta la hipótesis

general y se rechaza la hipótesis nula en la presente investigación.

Un similar resultado se aprecia en Aslaug y Espen (2019), quienes indicaron que el liderazgo cumple un rol importante y determinante en el desempeño laboral, sugiere usar el ejemplo para motivar a los líderes de las distintas áreas del centro quirúrgico del HVLE para lograr el desempeño buscando en la aplicación de las medidas de bioseguridad de los profesionales de la salud.

En los objetivos específicos esta determinar la aplicación de las medidas de bioseguridad de los médicos teniendo un excelente desempeño laboral en el CQ del HVLE, en esta parte a los tres expertos entrevistados, indicaron que en general todos los profesionales de la salud cumplen de manera efectiva las medidas de bioseguridad y estos a su vez, les dan la tranquilidad a los pacientes en una atención con calidad.

Para comparar citamos nuevamente a (Pozo, 2020, pp. 32-36) quien obtiene un 73.40% de aprobación de las dimensiones del desempeño laboral, mientras que en nuestra investigación se refleja un 74.6%, el autor obtuvo un 15.6% en el nivel bajo, mientras que la presente investigación fue de 11%, en comparación se percibe una mejor aceptación en los resultados de la presente investigación con respecto al autor Pozo (2020).

Con respecto al objetivo específico segundo, donde se debe determinar la aplicación de las medidas de bioseguridad de las enfermeras teniendo un excelente desempeño laboral en el CQ del HVLE, los tres expertos nos indicaron que mientras más alto sea el nivel del grupo ocupacional más alto será la eficiencia en la aplicación de medidas de bioseguridad.

En este caso citamos también a (Pozo, 2020, pp. 32-36), quienes a las enfermeras le dan un nivel alto de aceptación del desempeño laboral con un 72.8%, mientras que se tiene un nivel bajo con 18.5% en los resultados, comparado con la presente investigación se tiene en un 66% en el nivel alto y en 19% en un nivel más bajo, en este caso los resultados citados tienen mejor resultado que la presente investigación.

De acuerdo a los resultados de las entrevistas de expertos y de la encuesta ambos indican que los médicos son los que poseen el mejor desempeño laboral en

todo el HVLE, debido a que son los responsables directos e indirectos de cada proceso que se realiza en un establecimiento de salud, los resultados de los médicos en la presente investigación arrojan que tienen un 82% tienen buenas relaciones interpersonales, buen trabajo en equipo y de mayor nivel de capacitación, para comparar citamos a (Lázaro, 2020, pp. 31-32), quien también resalta a los profesionales médicos como los que poseen el mejor desempeño laboral con respecto a los demás profesionales de la salud en la Diris de Lima Sur, donde en sus resultados obtuvieron como alto desempeño llega a 77% a 4 puntos con respecto a los resultados nuestros donde se concluye que el grupo ocupacional de los médicos como el mejor profesional de la salud, que nos ayudan a desarrollar los objetivos de los establecimiento de la salud.

Según el autor Suárez (2018), en esta investigación se va analizar a los administrativos que son comparables como el grupo ocupacional de los técnicos y de los auxiliares de la presente investigación, donde los resultados del desempeño laboral fueron 45% como nivel alto y en un nivel medio con 43.3% y los resultados de los administrativos en las dimensiones del desempeño laboral son 67.71% en el nivel alto, mientras que en la presente investigación los técnicos alcanzaron 68% mientras que los auxiliares arrojaron como resultados el 64% en el nivel alto, lo que comparable con investigación citada, se concluye que los resultados de los grupo ocupacionales son relativos a las otras investigaciones como la de Suárez, A. (2018).

Finalmente citamos a Bayés-Cáceres et al., (2020), quienes sugieren el uso de la tecnología en los profesionales de la salud, es importante precisar que la tecnología fortalece el desempeño de los profesionales de la salud en cualquier establecimiento como es el caso del CQ del HVLE, quienes los expertos en las entrevistas indican que se deben usar la tecnología para la mejora continua de los procesos y con ello, el cumplimiento de las medidas de bioseguridad que es reflejado por la aceptación de los pacientes y familiares.

VI. CONCLUSIONES

Sobre el objetivo general de la presente investigación se concluye que el desempeño laboral y los grupos ocupacionales tienen relación directa para lograr una buena atención médica a los pacientes y familiares que se atienden en el CQ del HVLE.

La base de datos más adecuada para determinar el desempeño laboral por grupo ocupacional en el CQ del HVLE es el SERVQUAL estas encuestas concluyen en la aceptación o rechazo a la atención con calidad que se brinda, es importante precisar que describe las diferentes características que se necesitan evaluar y analizar de cada grupo ocupacional concluyendo formular los indicadores de desempeño y de gestión.

De acuerdo a los resultados de la encuesta desarrollada en la presente investigación es importante precisar que las dimensiones relaciones interpersonales y trabajo en equipo de la variable desempeño laboral, tienen un alto porcentaje en sus resultados, de 76% en el caso de relaciones interpersonales y de 71% en el caso de trabajo en equipo, teniendo en cuenta que el 16% y 18% no sabe y no opina sobre estas dimensiones, es muy bajo los resultados de estas dimensiones que percibe que no aplican los profesionales de la salud, teniendo un 8% y un 11% que perciben que no tienen buenas relaciones interpersonales y tampoco trabajan en equipo.

Es importante precisar que el levantamiento de información a través de encuestas ha significado que los pacientes que han participado de manera voluntaria, sientan una enorme satisfacción porque se le ha pedido su voz y sobre todo esperan que los resultados se vean cambios en el corto plazo demostrando que el presente estudio tiene un efecto positivo en la gestión del CQ del HVLE.

De acuerdo a las entrevistas a profundidad los expertos indicaron que

van a trabajar en la gestión de los resultados de la presente investigación, adelantándose además que tienen una labor pendiente en la gestión del desempeño por cada grupo ocupacional que la pandemia los ha tenido ocupado en combatirla.

VII. RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados se recomienda al centro quirúrgico del HVLE que, en el programa de capacitación del año 2022, integrar una capacitación a todos los profesionales de la salud en atención al paciente y habilidades blandas, es decir, capacitar a profesionales, a técnicos y a auxiliares.

Desarrollar un programa de motivación para todos los trabajadores del centro quirúrgico para que puedan auto motivarse y motivar a los demás para alcanzar un nivel de motivación óptimo en la atención de pacientes y familiares que se atienden por una cirugía en el HVLE.

De acuerdo a los resultados generales de manera estadística se recomienda implementar una evaluación del desempeño laboral de todos los profesionales de la salud, teniendo en cuenta el grupo ocupacional para el que pertenecen, debido a los resultados estadísticos como la rho de Spearman y los demás estadísticos confirman esta correlación positiva y es fundamental empezar a medirlos en el año 2022.

De acuerdo a los resultados obtenidos en cada dimensión de la variable desempeño laboral es importante implementar talleres de integración para la mejora de competencias blandas en el año 2022 para todo el personal del centro quirúrgico del HVLE.

Se recomienda validar la presente investigación después de 1 año para ver el desempeño de las variables y realizar los ajustes necesarios para la mejora en la gestión del centro quirúrgico del HVLE.

Referencias

- Aguilar-Barojas, S. (2005). Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud. *Salud en tabasco*, 11(1-2), 333-338. Tomado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=48711206>
- Aranzabal-Alegria, G., Quiñones-Laveriano, D. M., Benites-Gamboa, D., Zuni-Chávez, K., & Mejia, C. R. (2018). Inadecuado nivel de conocimientos de primeros auxilios según grupo ocupacional en 25 hospitales peruanos: frecuencia y factores asociados. *Educación Médica*, 19, 270-275. DOI: 10.1016/j.edumed.2017.07.018
- Aslaug Mikkelsen, Espen Olsen. La influencia del liderazgo orientado al cambio en el desempeño laboral y la satisfacción laboral en los hospitales: los roles mediadores de las demandas de aprendizaje y la participación laboral. *Revista Científica Estudio multicéntrico*. 2019 Enero; Volumen 6(37 - 53). ISSN 4326-1424.
- Barboza Osorio, A. A. (2017). Conocimientos y actitudes por grupos ocupacionales del personal de salud en relación con la aplicación de normas de bioseguridad en la sala de observación adultos del área de emergencia del Hospital" Jorge Reátegui Delgado"-Piura 2017. <https://hdl.handle.net/20500.12692/16887>
- Bayés-Cáceres, E., Pardo-Fernández, A., Cáceres-Diéguez, A., & Rodríguez-Sotomayor, Y. (2020). Los cambios de paradigmas de la salud pública y las tecnologías de la información y el conocimiento. *Revista Información Científica*, 99(3), 293-306. ISSN 1028-9933
- Bernal, T. E. (2008). *Metodología de la investigación*. ISBN 968200398-9
- Butler-Henderson, K., Gray, K., Pearce, C., Ritchie, A., Brophy, J., Schaper, LK, y Ryan, A. (2019). Explorando el grupo ocupacional de informática de la salud

- en el censo de la fuerza laboral de información de salud de Australia de 2018. Estudios en tecnología e informática de la salud, 266, 44-50. ISSN 2792-2987
- Capcha Chávez, W. A. (2017). Aplicación de las normas en bioseguridad radiológica del personal de salud en el hospital Octavio Mongrut Callao 2016. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/22227>
- Churata Salon, F. (2020). Factores psicosociales y medidas de bioseguridad durante desempeño laboral de médicos residentes Hospital Guillermo Almenara Irigoyen 2019. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/6541>
- Cohen, N., & Gómez Rojas, G. (2019). Metodología de la investigación, ¿para qué? *Editorial Teseo*. ISBN 963457283-9
- Congreso de la República del Perú, (2013). Décimo Cuarta Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N° 276, publicado el 12 de setiembre de 2013. Recuperado el 28 de abril de 2021.
- Curry, LA, Brault, MA, Linnander, EL, McNatt, Z., Brewster, AL, Cherlin, E., y Bradley, EH (2018). Influir en la cultura organizacional para mejorar el desempeño hospitalario en la atención de pacientes con infarto agudo de miocardio: un estudio de intervención de métodos mixtos. *Calidad y seguridad de BMJ*, 27 (3), 207-217. DOI: 10.1161/CIRCOUTCOMES.112.967885
- Del Rio-Mendoza, J. R. J., Munares-Lovaton, A., & Montalvo-Valdez, H. (2013). Clima organizacional en trabajadores de un hospital general de Ica. *Revista Médica Panacea*, 3(1). DOI: <https://doi.org/10.35563/rmp.v3i1.87>
- Falconí López, L. E., & Cayllahua Barrientos, E. (2019). Conocimiento y cumplimiento de las medidas de bioseguridad, en el personal de salud del CLAS Carmen Alto, Ayacucho 2019. <http://repositorio.unsch.edu.pe/handle/UNSCH/3820>
- Gaikwad, U. N., Basak, S., Kulkarni, P., Sande, S., Cahavan, S., Mudey, G. & Gaikwad, N. R. (2018). Educational intervention to foster best infection control

practices among nursing staff. *Int J Infect*, 5(3), e81531. doi: 10.5812/iji.81531.

Giorgi, F., Mattei, A., Notarnicola, I., Petrucci, C. y Lancia, L. (2018). ¿Pueden la calidad del sueño y el agotamiento afectar el desempeño laboral de las enfermeras que trabajan por turnos? Un estudio transversal hospitalario. *Revista de enfermería avanzada*, 74 (3), 698-708. DOI: <https://doi.org/10.30554/archmed.20.1.3372.2020>

Grupo de Trabajo del OMS, INFOSAN, FAO. Bioseguridad; Enfoque integrado de la gestión del riesgo para la vida y la salud de las personas, los animales y las plantas. Ginebra: 2010. Tomado de https://www.who.int/foodsafety/fs_management/No_01_Biosecurity_Mar10_sp.pdf

Jaimes Ocrosoma, L. X., & Paucar Sánchez, J. P. (2019). Trabajo en equipo del personal asistencial de los establecimientos de salud del distrito de Santa María, Huacho 2019. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3179>

Kaili Lin, Meixuan Liu, Haoran Ma, Sidan Pan, Hongwei Qiao, Hong Gao,(2020), Laboratory biosafety emergency management for SARS-CoV-2, *Journal of Biosafety and Biosecurity*, Volume 2, Issue 2, 2020, Pages 99-101,ISSN 2588-9338. <https://doi.org/10.1016/j.jobb.2020.08.001>.

Lauracio, C., & Lauracio, T. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Revista Innova Educación*, 2(4), 543-554. <https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.04.003>

Lázaro Gómez, J. P. (2021). Desempeño laboral de los médicos en los establecimientos de salud en la DIRIS LIMA SUR, 2020. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/59536>

Ledesma, C. R. D., Crespo, H. G., & Castro, A. M. A. (2018). Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas. *Revista Cuidarte*, 9(1), 1973-87. <https://doi.org/10.15649/cuidarte.v9i1.426>

- Ma, H., Zhu, J., Liu, J., Zhang, X., Liu, Y. y Song, H. (2020). Capacitación en bioseguridad hospitalaria: Análisis y recomendaciones desde la prevención y control de COVID-19. *Revista de Bioseguridad y Bioseguridad*. <https://doi.org/10.5281/zenodo.4053657>
- Marcondes, R. C., Miguel, L. A. P., Franklin, M. A., & Perez, G. (2017). Metodología para trabalhos práticos e aplicados. São Paulo: *Editora Mackenzil*. https://www.mackenzie.br/fileadmin/ARQUIVOS/Public/6-pos-graduacao/upm-higienopolis/mestrado-doutorado/admin-desen-negocios/2018/Livro_Metodologia_trabalhos_praticos.pdf
- Marin Samanez, H. S., & Placencia Medina, M. D. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico* (Lima), 17(4), 42-52. http://dx.doi.org/https://doi.org/10.24265/horizmed_2017.v17n4.08
- Matsumoto, H., Sunakawa, M., Suda, H., & Izumi, Y. (2019). Analysis of factors related to needle-stick and sharps injuries at a dental specialty university hospital and possible prevention methods. *Journal of oral science*, 61(1), 164-170. DOI: 10.2334/josnugd.18-0127
- Mohamed, HA y Gaballah, S. (2018). Estudio de la relación entre clima organizacional y desempeño del enfermero: un caso hospitalario universitario. *Revista Estadounidense de Investigación en Enfermería*, 6 (4), 191-197. ISSN 7913-2882
- Möhner, M. y Wolik, A. (2020). Diferencias en el riesgo de COVID-19 entre grupos ocupacionales y sectores laborales en Alemania. *Deutsches Ärzteblatt International*, 117 (38), 641.
- Perea, R. S. S., Hernández, L. D., & Hoz, G. P. (2012). Las competencias y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud. *Revista Cubana de Educación Médica Superior*, 26(4), 604-617. ISSN 0864-2141

- Pozo Pinela, L. A. (2020). Desempeño laboral del personal de salud y calidad de atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, Ecuador, 2020. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/61323>
- Puma Chombo, J. E. (2017). Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/15061>
- Ríos Valencia, D. C. (2018). Capacitación para mejorar los conocimientos sobre salud bucal en gestantes del centro de salud “defensores de la patria” Ventanilla 2016. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/21156>
- Salas Perea RS. (2005) La evaluación en la educación superior contemporánea. 2ª Edición. San Francisco de Macorís: Universidad Católica Nordestana. Tomado de <http://www.ems.sld.cu/index.php/ems/rt/prINTERfriendly/398/142>
- Somocurcio Bertocchi, J. A. (2017). Conocimiento de las medidas de bioseguridad en personal de salud. Horizonte Médico (Lima), 17(4), 53-57. <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.09>
- Suarez Orellana, A. N. (2018). Desempeño laboral de los trabajadores administrativos nombrados y contratados de la UNAMBA en la ciudad de Abancay, 2018. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/37098>
- Ticona Mendoza, A. L. (2021). Clima organizacional según grupo ocupacional en los trabajadores de la Micro Red de Hunter, 2019. <http://repositorio.upads.edu.pe/xmlui/handle/UPADS/202>
- Valdivia, C. (2014). Clima organizacional en el desempeño laboral del personal. In Lexus (Vol. 4, Issue None). Universidad Nacional de Trujillo. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/1016>
- Vera Macías, M. A. (2020). Calidad de atención del laboratorio clínico percibida por usuarios externos del Centro de Salud Recreo 2 en Durán, Ecuador, 2020. <https://hdl.handle.net/20.50012692/50369>

ANEXOS

Anexo 1. Información de pacientes del centro quirúrgico del hospital Víctor Lazarte

Reporte de pacientes por mes, edad y sexo

Año:2020

Cirugías / meses	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Alta													
complejidad	475	455	335	71	107	130	162	191	233	253	309	275	2996
Baja													
complejidad	401	398	316	100	123	114	138	167	146	188	159	199	2449
Total	876	853	651	171	230	244	300	358	379	441	468	474	5445

Sexo / meses	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Mujeres	599	583	445	117	157	167	205	245	259	302	320	324	3724
Varones	277	270	206	54	73	77	95	113	120	139	148	150	1721
Total	876	853	651	171	230	244	300	358	379	441	468	474	5445

Edades / meses	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	TOTAL
0-18 años	44	21	27	36	49	59	34	55	42	34	49	21	471
19-30 años	119	111	75	68	85	65	99	75	95	72	88	96	1048
31-45 años	157	124	101	75	92	282	201	195	110	155	101	154	1747
45 a +	120	159	208	88	185	168	199	289	132	180	196	255	2179
Total	876	853	651	171	230	244	300	358	379	441	468	474	5445

Elaboración propia

Anexo 2

Tabla 1: *Esquema de tipo de investigación*

Población	Muestra	Variable	Tipo de investigación
Total de pacientes del centro quirúrgico	Pacientes a encuestar en centro quirurgico	Desempeño laboral	No experimental transversal descriptiva

Elaboración propia

Anexo 3

Tabla 2. Operacionalización de la variable desempeño laboral

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Categoría	Nivel y rango		
Desempeño Laboral	Satisfacción del personal, son las condiciones para un desempeño óptimo.	Retribución Condiciones de trabajo Desarrollo de personal	P1 P2 P3	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Bueno (mayor del 60%) (72 a 120) Regular (entre 40% a 60%) (48 a 71) Malo (menor a 40%) (0 a 47)		
	Capacitación, aprendizaje y enseñanza a la medida.	Incremento de la productividad Reducción de tiempos muertos Disminución de incidentes Disminución de accidentes Reducción de gastos indirectos	P4 P5 P6 P7 P8				
	Motivación, personal o interna versus la externa o de la empresa.	Reconocimiento Beneficios no laborales Línea de carrera Reducción de ausentismo Compensación de horas extras	P9 P10 P11 P12 P13				
	Relaciones interpersonales, uso de la empatía para la mejor gestión.	Calidad de vida Empatía Profesionalismo Respeto Balance trabajo-familia Medidas de bioseguridad	P14 P15 P16 P17 P18 P19				
	Trabajo en equipo, cooperación y trabajo de todos.	Comunicación a todo nivel Capacitación idónea Compromiso Orientado de los resultados Participación	P20 P21 P22 P23 P24				
	Grupo ocupacional	Perfil profesional	Se analizan los 3 GO de salud			Profesionales, técnicos y auxiliares	
	Variables sociodemográficas	Edad	Rango etario de pacientes			Rango de años	
	Sexo	Se refiere sexo de pacientes		Masculino / Femenino			

Elaboración propia

Tomado y adaptado de Lauracio, C., & Lauracio, T., (2020) & Valdivia, C. (2014)

Anexo 4

Tabla 3. *Ficha técnica del instrumento v1*

Especificaciones	Descripción
Nombre del cuestionario	Cuestionario de validación
Autor	Giuliana Fiorella Samamé Aguirre
Adaptado	No, elaboración propia aprobado por expertos
Lugar	Centro quirúrgico del HVLE
Fecha aplicación	Cuarta semana de mayo de 2021
Objetivo	Determinar los factores del desempeño laboral por grupo ocupacional del centro quirúrgico del HVLE
Dirigido a	Funcionarios expertos del HVLE
Tiempo estimado	25 minutos
Estructura	12 preguntas abiertas con 3 dimensiones
Elaboración propia	

Anexo 5

Tabla 4. *Ficha técnica del instrumento v2*

Especificaciones	Descripción
Nombre del cuestionario	Cuestionario adaptado
Autor	Giuliana Fiorella Samamé Aguirre
Adaptado	Si, del modelo de los autores Lauracio, C., & Lauracio, T., (2020) & Valdivia, C. (2014)
Lugar	Centro quirúrgico del HVLE
Fecha aplicación	Tercera semana de mayo de 2021
Objetivo	Determinar los factores del desempeño laboral por grupo ocupacional y el impacto en las medidas de bioseguridad en el centro quirúrgico del hospital Víctor Lazarte
Dirigido a	Pacientes
Tiempo estimado	10 minutos
Margen de error	5%
Estructura	24 preguntas con 5 dimensiones y con indicadores de la escala de Likert
Elaboración propia	

Anexo 6

Tabla 5. Recursos y aporte no monetario

Rubros	Aporte no Monetario
Recursos Humanos	Investigador: Giuliana Fiorella Samamé Aguirre giulianasamame31@gmail.com Cuatro horas por día Asesor: Dr. Ramírez Calderón Luis Enrique iramirezca71@ucvvirtual.edu.pe Docente del Curso Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación Cinco horas a la semana
Equipos y Bienes duraderos	Laptop con internet Teléfono celular con internet Disco duro externo + Drive Google Sala de estudio en casa
Materiales e insumos, asesorías especializadas y servicios, gastos operativos	Libreta de apuntes Asesoría estadísticas Asesoría en búsqueda de información y motores de búsqueda Expertos validación de instrumentos de medición

Fuente: Guía de productos de Investigación UCV (2020).

Anexo 7

Tabla 6. *Recursos y presupuesto monetario*

Rubro	Aporte monetario	Coste en soles (S/.)
Recursos Humanos	Asesoría estadística	700.00
	Software SPSS 20	80.00
Equipos y bienes duraderos	Tres e- book de consulta	90.00
	Útiles de cómputo y escritorio	300.00
	Servicio de mantenimiento de equipo: laptop	80.00
Materiales e insumos, asesorías especializadas y servicios, gastos operativos	Servicio de Internet por 4 meses	320.00
	Servicio telefonía (llamadas telefónicas para coordinaciones)	240.00
	Movilidad para asesoría	150.00
	TOTAL	1,960.00

Fuente: Guía de productos de Investigación UCV (2020).

Anexo 8

Tabla 7. Cronograma de ejecución

#	Actividades	TIEMPO (en semanas)																	
		ABRIL				MAYO					JUNIO				JULIO				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	Planteamiento del problema, objetivos e hipótesis	■																	
2	Trabajos previos	■	■																
3	Marco teórico			■	■														
4	Metodología				■	■													
5	Operacionalización de variables					■													
6	Aspectos administrativos					■													
7	Análisis de datos						■	■											
8	Validación de instrumentos de medición							■	■										
9	Recolección de información									■	■								
10	Análisis de información recolectada											■	■	■	■				
11	Discusión, conclusiones y recomendaciones															■			
12	Levantamiento de observaciones																■		
13	Ajuste final del informe de tesis																	■	
14	Sustentación de tesis																	■	

Fuente: Elaboración propia. Adaptación de Diagrama de Gantt

Anexo 9

Aprobación de cuestionario de juicio de expertos



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. David Zúñiga Burga

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría de Gestión de Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

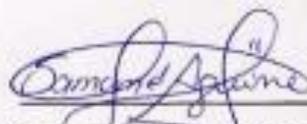
El título nombre del proyecto de investigación es: "Desempeño laboral y grupo ocupacional como factores determinantes en las medidas de bioseguridad del centro quirúrgico del hospital Víctor Lazarte" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez del contenido del instrumento.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Giuliana Fiorella Samame Aguirre
DNI 46152461

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN SATISFACCIÓN PERSONAL							
1	¿Usted está satisfecho con la atención de los profesionales de la salud que los atienden? (se debe referir al que lo atendió).	X		X		X		
2	¿Usted observa que todos los profesionales usan medidas de bioseguridad para la atención?	X		X		X		
3	¿Usted considera que la atención en el centro quirúrgico es muy buena?	X		X		X		
	DIMENSIÓN CAPACITACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿Considera usted que les falta capacitación a los médicos?	X		X		X		
5	¿Considera usted que les falta capacitación a las enfermeras?	X		X		X		
6	¿Considera usted que les falta capacitación a los técnicos?	X		X		X		
7	¿Considera usted que les falta capacitación a los auxiliares?	X		X		X		
8	¿En general a los profesionales del centro quirúrgico les falta capacitación?	X		X		X		
	DIMENSIÓN MOTIVACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Usted considera que los médicos están motivados en la atención?	X		X		X		
10	¿Usted considera que las enfermeras están motivadas en la atención brindada?	X		X		X		
11	¿Usted considera que los técnicos están motivados en la atención?	X		X		X		
12	¿Usted considera que los auxiliares están motivados en la atención?	X		X		X		
13	¿En general, usted considera que los profesionales del centro quirúrgico están motivados en la atención brindada?	X		X		X		
	DIMENSIÓN RELACIONES INTERPERSONALES	Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿Usted percibe que los médicos se relacionan muy bien con el resto de profesionales?	X		X		X		
15	¿Usted percibe que las enfermeras se relacionan muy bien con el resto de profesionales?	X		X		X		
16	¿Usted percibe que los técnicos se relacionan muy bien con el resto de profesionales?	X		X		X		
17	¿Usted percibe que los auxiliares se relacionan muy bien con el resto de profesionales?	X		X		X		

18	¿En general, usted percibe que todos los profesionales se relacionan muy bien entre ellos?	X		X		X		
19	¿En general, usted percibe que todos los profesionales se relacionan muy bien con los pacientes?	X		X		X		
	DIMENSIÓN TRABAJO EN EQUIPO	Si	No	Si	No	Si	No	
20	¿Usted percibe que los médicos trabajan en equipo con el resto de profesionales?	X		X		X		
21	¿Usted percibe que las enfermeras trabajan en equipo con el resto de profesionales?	X		X		X		
22	¿Usted percibe que los técnicos trabajan en equipo con el resto de profesionales?	X		X		X		
23	¿Usted percibe que los auxiliares trabajan en equipo con el resto de profesionales?	X		X		X		
24	¿En general, usted percibe que todos los profesionales trabajan en equipo entre ellos?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Si _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. David Ricardo Zúñiga Burga DNI: 16750290

Especialidad del validador: Doctor en Administración

12 de mayo del 2021.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

.....
Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: **Mg. Jorge Delgado**

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría de Gestión de Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

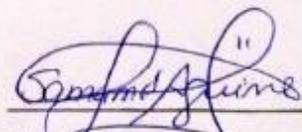
El título nombre del proyecto de investigación es: "Desempeño laboral y grupo ocupacional como factores determinantes en las medidas de bioseguridad del centro quirúrgico del hospital Víctor Lazarte" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez del contenido del instrumento.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Giuliana Fiorella Samame Aguirre
DNI 46152461

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN SATISFACCIÓN PERSONAL								
1	¿Usted está satisfecho con la atención de los profesionales de la salud que los atienden? (se debe referir al que lo atendió).	X		X		X		
2	¿Usted observa que todos los profesionales usan medidas de bioseguridad para la atención?	X		X		X		
3	¿Usted considera que la atención en el centro quirúrgico es muy buena?	X		X		X		
DIMENSIÓN CAPACITACIÓN								
4	¿Considera usted que les falta capacitación a los médicos?	X		X		X		
5	¿Considera usted que les falta capacitación a las enfermeras?	X		X		X		
6	¿Considera usted que les falta capacitación a los técnicos?	X		X		X		
7	¿Considera usted que les falta capacitación a los auxiliares?	X		X		X		
8	¿En general a los profesionales del centro quirúrgico les falta capacitación?	X		X		X		
DIMENSIÓN MOTIVACIÓN								
9	¿Usted considera que los médicos están motivados en la atención?	X		X		X		
10	¿Usted considera que las enfermeras están motivadas en la atención brindada?	X		X		X		
11	¿Usted considera que los técnicos están motivados en la atención?	X		X		X		
12	¿Usted considera que los auxiliares están motivados en la atención?	X		X		X		
13	¿En general, usted considera que los profesionales del centro quirúrgico están motivados en la atención brindada?	X		X		X		
DIMENSIÓN RELACIONES INTERPERSONALES								
14	¿Usted percibe que los médicos se relacionan muy bien con el resto de profesionales?	X		X		X		
15	¿Usted percibe que las enfermeras se relacionan muy bien con el resto de profesionales?	X		X		X		
16	¿Usted percibe que los técnicos se relacionan muy bien con el resto de profesionales?	X		X		X		
17	¿Usted percibe que los auxiliares se relacionan muy bien con el resto de profesionales?	X		X		X		

18	¿En general, usted percibe que todos los profesionales se relacionan muy bien entre ellos?	X		X		X	
19	¿En general, usted percibe que todos los profesionales se relacionan muy bien con los pacientes?	X		X		X	
DIMENSIÓN TRABAJO EN EQUIPO		Si	No	Si	No	Si	No
20	¿Usted percibe que los médicos trabajan en equipo con el resto de profesionales?	X		X		X	
21	¿Usted percibe que las enfermeras trabajan en equipo con el resto de profesionales?	X		X		X	
22	¿Usted percibe que los técnicos trabajan en equipo con el resto de profesionales?	X		X		X	
23	¿Usted percibe que los auxiliares trabajan en equipo con el resto de profesionales?	X		X		X	
24	¿En general, usted percibe que todos los profesionales trabajan en equipo entre ellos?	X		X		X	

Observaciones (preclear si hay suficiencia): _____ Si _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Jorge Delgado Montenegro DNI: 03701965

Especialidad del validador: Magister en Administración Estratégica de Empresas

12 de mayo del 2021.

***Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: MBA Dany Barreto Pérez

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría de Gestión de Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

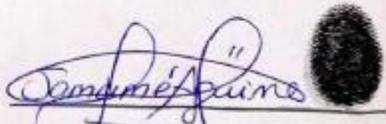
El título nombre del proyecto de investigación es: "Desempeño laboral y grupo ocupacional como factores determinantes en las medidas de bioseguridad del centro quirúrgico del hospital Víctor Lazarte" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez del contenido del instrumento.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,


Giuliana Fiorella Samame Aguirre
DNI 46152461

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION ELEMENTOS TANGIBLES								
1	¿Le resulta fácil ubicarse en las instalaciones del hospital?	X		X		X		
2	¿Todas las instalaciones las encuentran limpias?	X		X		X		
3	¿Es fácil identificar a los profesionales que atienden en el hospital?	X		X		X		
DIMENSION FIABILIDAD								
4	¿Es justo el tiempo de espera hasta su atención?	X		X		X		
5	¿Es adecuado el tiempo de atención con cada paciente?	X		X		X		
6	¿Se respetan los turnos de atención programados según su cita?	X		X		X		
7	¿La información que se registra para su atención es fácil de indicarla?	X		X		X		
8	¿Usted confía en el personal que lo atiende en todo el hospital?	X		X		X		
9	¿La información que recibe es confiable para usted? Ej.: La farmacia está en el 2do nivel y eso es correcto	X		X		X		
DIMENSION CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL PERSONAL								
10	¿Las consultas del paciente son atendidas en un tiempo adecuado?	X		X		X		
11	¿Es fácil y sencillo hacer trámites en el hospital?	X		X		X		
12	¿Usted cree que el personal del hospital está bien capacitado?	X		X		X		
13	¿Usted percibe que todo el personal del hospital coopera en equipo?	X		X		X		
14	¿Usted considera que el personal del hospital es atento con los pacientes?	X		X		X		
15	¿Usted considera que el horario de atención del hospital es idóneo?	X		X		X		
DIMENSION SEGURIDAD								
16	¿Usted considera que todo el personal le soluciona todas sus consultas?	X		X		X		
17	¿Usted considera que todo el personal le despeja sus dudas?	X		X		X		
18	¿Usted considera que todo el personal demuestra profesionalismo al brindarle un servicio?	X		X		X		
19	¿Usted considera que el personal al interactuar con usted lo encuentra bien capacitado?	X		X		X		
20	¿Usted considera que la información recibido por el personal del hospital es el correcto?	X		X		X		
21	¿Usted considera que todo el personal del hospital cumple con las medidas de bioseguridad por el covid-19?	X		X		X		
DIMENSION EMPATIA								
22	¿El personal que lo atiende se siente identificado con usted?	X		X		X		
23	¿Usted recibe un buen trato de todo el personal que lo atiende?	X		X		X		
24	¿Usted recibe buen trato de los médicos especialistas que lo atienden?	X		X		X		
25	¿Usted considera que los profesionales de la salud le dan respuesta a las dolencias que usted padece?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ SI _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Dany Jamnier Germán Barreto Pérez DNI: 16760580

Especialidad del validador: Candidato a Doctor en Administración

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

12 de mayo del 2021.



Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. Manuel Arturo Zapata Lopez

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría de Gestión de Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

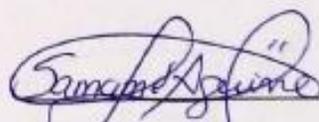
El título nombre del proyecto de investigación es: "Desempeño laboral y grupo ocupacional como factores determinantes en las medidas de bioseguridad del centro quirúrgico del hospital Víctor Lazarte" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez del contenido del instrumento.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Giuliana Fiorella Samame Aguirre
DNI 46152461

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION ELEMENTOS TANGIBLES								
1	¿Le resulta fácil ubicarse en las instalaciones del hospital?	X		X		X		
2	¿Todas las instalaciones las encuentran limpias?	X		X		X		
3	¿Es fácil identificar a los profesionales que atienden en el hospital?	X		X		X		
DIMENSION FIABILIDAD								
4	¿Es justo el tiempo de espera hasta su atención?	X		X		X		
5	¿Es adecuado el tiempo de atención con cada paciente?	X		X		X		
6	¿Se respetan los turnos de atención programados según su cita?	X		X		X		
7	¿La información que se registra para su atención es fácil de indicarla?	X		X		X		
8	¿Usted confía en el personal que lo atiende en todo el hospital?	X		X		X		
9	¿La información que recibe es confiable para usted? Ej.: La farmacia está en el 2do nivel y eso es correcto	X		X		X		
DIMENSION CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL PERSONAL								
10	¿Las consultas del paciente son atendidas en un tiempo adecuado?	X		X		X		
11	¿Es fácil y sencillo hacer trámites en el hospital?	X		X		X		
12	¿Usted cree que el personal del hospital está bien capacitado?	X		X		X		
13	¿Usted percibe que todo el personal del hospital coopera en equipo?	X		X		X		
14	¿Usted considera que el personal del hospital es atento con los pacientes?	X		X		X		
15	¿Usted considera que el horario de atención del hospital es idóneo?	X		X		X		
DIMENSION SEGURIDAD								
16	¿Usted considera que todo el personal le soluciona todas sus consultas?	X		X		X		
17	¿Usted considera que todo el personal le despeja sus dudas?	X		X		X		
18	¿Usted considera que todo el personal demuestra profesionalismo al brindarle un servicio?	X		X		X		
19	¿Usted considera que el personal al interactuar con usted lo encuentra bien capacitado?	X		X		X		
20	¿Usted considera que la información recibido por el personal del hospital es el correcto?	X		X		X		
21	¿Usted considera que todo el personal del hospital cumple con las medidas de bioseguridad por el covid-19?	X		X		X		
DIMENSION EMPATIA								
22	¿El personal que lo atiende se siente identificado con usted?	X		X		X		
23	¿Usted recibe un buen trato de todo el personal que lo atiende?	X		X		X		
24	¿Usted recibe buen trato de los médicos especialistas que lo atienden?	X		X		X		
25	¿Usted considera que los profesionales de la salud le dan respuesta a las dolencias que usted padece?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ **SI** _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. **Mg. Manuel Arturo Zapata López** **DNI: 16671710**

Especialidad del validador: **Magíster en Administración - Docente en Universidad USP y UCV**

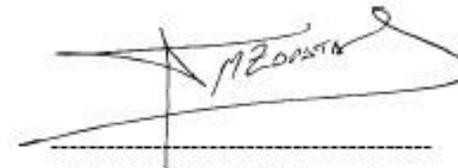
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

12 de mayo del 2021.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'M. Zapata', is written over a horizontal dashed line. The signature is stylized and somewhat cursive.

Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Juan Francisco Zentner Alva

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría de Gestión de Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: "Desempeño laboral y grupo ocupacional como factores determinantes en las medidas de bioseguridad del centro quirúrgico del hospital Víctor Lazarte" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez del contenido del instrumento.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,


Juliapa Fiorella Samame Aguirre
DNI 46152461

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION ELEMENTOS TANGIBLES								
1	¿Le resulta fácil ubicarse en las instalaciones del hospital?	X		X		X		
2	¿Todas las instalaciones las encuentran limpias?	X		X		X		
3	¿Es fácil identificar a los profesionales que atienden en el hospital?	X		X		X		
DIMENSION FIABILIDAD								
4	¿Es justo el tiempo de espera hasta su atención?	X		X		X		
5	¿Es adecuado el tiempo de atención con cada paciente?	X		X		X		
6	¿Se respetan los turnos de atención programados según su cita?	X		X		X		
7	¿La información que se registra para su atención es fácil de indicarla?	X		X		X		
8	¿Usted confía en el personal que lo atiende en todo el hospital?	X		X		X		
9	¿La información que recibe es confiable para usted? Ej.: La farmacia está en el 2do nivel y eso es correcto	X		X		X		
DIMENSION CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL PERSONAL								
10	¿Las consultas del paciente son atendidas en un tiempo adecuado?	X		X		X		
11	¿Es fácil y sencillo hacer trámites en el hospital?	X		X		X		
12	¿Usted cree que el personal del hospital está bien capacitado?	X		X		X		
13	¿Usted percibe que todo el personal del hospital coopera en equipo?	X		X		X		
14	¿Usted considera que el personal del hospital es atento con los pacientes?	X		X		X		
15	¿Usted considera que el horario de atención del hospital es idóneo?	X		X		X		
DIMENSION SEGURIDAD								
16	¿Usted considera que todo el personal le soluciona todas sus consultas?	X		X		X		
17	¿Usted considera que todo el personal le despeja sus dudas?	X		X		X		
18	¿Usted considera que todo el personal demuestra profesionalismo al brindarle un servicio?	X		X		X		
19	¿Usted considera que el personal al interactuar con usted lo encuentra bien capacitado?	X		X		X		
20	¿Usted considera que la información recibido por el personal del hospital es el correcto?	X		X		X		
21	¿Usted considera que todo el personal del hospital cumple con las medidas de bioseguridad por el covid-19?	X		X		X		
DIMENSION EMPATÍA								
22	¿El personal que lo atiende se siente identificado con usted?	X		X		X		
23	¿Usted recibe un buen trato de todo el personal que lo atiende?	X		X		X		
24	¿Usted recibe buen trato de los médicos especialistas que lo atienden?	X		X		X		
25	¿Usted considera que los profesionales de la salud le dan respuesta a las dolencias que usted padece?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ SI _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Juan Francisco Zetner Alva DNI: 16698898

Especialidad del validador: Doctor en Administración - Docente de la UNPRG

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

12 de mayo del 2021.



Firma del Experto Informante.

Anexo 10. MATRIZ DE CONSISTENCIA

<p>Título: Desempeño laboral y grupo ocupacional como factores determinantes en las medidas de bioseguridad del centro quirúrgico del hospital Víctor Lazarte</p> <p>Autor: Giuliana Fiorella Samamé Aguirre</p>				
Problema	Objetivo	Hipótesis	Justificación	Diseño Metodológico
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Justificación teórica	<p>Tipo: Básica</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Población: DL: 5445 pacientes GO: 6 expertos</p> <p>Muestra: tipo aleatoria simple</p> <p>Línea de investigación: Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud.</p>
¿Cuáles son los factores que influyen en el desempeño laboral y el grupo ocupacional como medidas de bioseguridad en el HVLE?	Determinar cuáles son los factores que influyen en la aplicación de las medidas de bioseguridad en el desempeño laboral y el grupo ocupacional en el centro quirúrgico del HVLE.	Existe relación directa y significativa en la aplicación de medidas de bioseguridad entre el desempeño laboral y el grupo ocupacional en el centro quirúrgico del HVLE.	Se puede citar a los autores (Lauracio y Lauracio, 2020, pp. 545-547), donde indican que el desempeño laboral está determinado por condiciones individuales que se desarrollan en centros de salud para dar el mejor servicio de atención a los pacientes, además proponen evaluar las siguientes dimensiones para medir el desempeño laboral de los profesionales de la salud: 1. Calidad y técnica de atención; 2. Capacitación y educación continua; 3. Productividad; y 4. Aptitudes, que sirven de referencia para la presente investigación.	
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Justificación Práctica	
1. ¿Cuáles son los factores que influyen en la aplicación de las medidas de bioseguridad en el desempeño laboral y el grupo ocupacional de médicos del centro quirúrgico del HVLE?; 2. ¿Cuáles son	1. Determinar cuáles son los factores que influyen en la aplicación de medidas de bioseguridad en el desempeño laboral y el grupo ocupacional de médicos del centro quirúrgico del HVLE; 2. Determinar	1. Existe relación directa y significativa en la aplicación de las medidas de bioseguridad entre el desempeño laboral y el grupo ocupacional de médicos en el centro quirúrgico del HVLE; 2.	La justificación de la investigación se enfoca en la preocupación por la bioseguridad de	

<p>los factores que influyen en la aplicación de la aplicación de medidas de bioseguridad en el desempeño laboral y el grupo ocupacional de enfermeros del centro quirúrgico del HVLE?; 3. ¿Cuáles son los factores que influyen en la aplicación de la aplicación de medidas de bioseguridad en el desempeño laboral y el grupo ocupacional de técnicos de enfermería del centro quirúrgico del HVLE?; 4. ¿Cuáles son los factores que influyen en la aplicación de las medidas de bioseguridad en el</p>	<p>cuáles son los factores que influyen en la aplicación de medidas de bioseguridad en el desempeño laboral y el grupo ocupacional de enfermeros del centro quirúrgico del HVLE; 3. Determinar cuáles son los factores que influyen en la aplicación de medidas de bioseguridad en el desempeño laboral y el grupo ocupacional de técnicos de enfermería del centro quirúrgico del HVLE; 4. Determinar cuáles son los factores que influyen en la aplicación de medidas de bioseguridad en el desempeño laboral y el</p>	<p>Existe relación directa y significativa en la aplicación de las medidas de bioseguridad entre el desempeño laboral y el grupo ocupacional de enfermeros en el centro quirúrgico del HVLE; 3. Existe relación directa y significativa en la aplicación de las medidas de bioseguridad entre el desempeño laboral y el grupo ocupacional de técnicos en el centro quirúrgico del HVLE; 4. Existe relación directa y significativa en la aplicación de las medidas de bioseguridad entre el</p>	<p>los procesos de atención al paciente es de vital importancia para cualquier gestión del HVLE, porque nos da una visión clara de los errores frecuentes ocasionados por los grupos ocupacionales y el desempeño de los mismos, con el objetivo de minimizar el riesgo de contagio en los profesionales de la salud, los pacientes y sus familiares que se atienden en el hospital de la presente investigación.</p> <p>Justificación Metodológica</p> <p>La presente investigación se sustenta en técnicas e instrumentos validados la investigadora y por otros investigadores que corroboran las teorías presentadas en el estudio, para desarrollar un análisis con métodos estadísticos que demuestran la relación entre las variables del estudio y permite obtener conclusiones y recomendaciones</p>	
--	--	---	--	--

<p>desempeño laboral y el grupo ocupacional de auxiliares del centro quirúrgico del HVLE?.</p>	<p>grupo ocupacional de auxiliares del centro quirúrgico del HVLE.</p>	<p>desempeño laboral y el grupo ocupacional de auxiliares en el centro quirúrgico del HVLE.</p>	<p>para el centro quirúrgico del HVLE materia del presente estudio. Justificación Social La presente investigación pretende identificar el impacto del desempeño laboral y el grupo ocupacional en la aplicación de las medidas de bioseguridad en el centro quirúrgico, que pueden ser aplicadas de manera directa al término de la presente investigación.</p>	
--	--	---	---	--

Anexo 11. INSTRUMENTO 1

CUESTIONARIO SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL Y EL GRUPO OCUPACIONAL EN EL CENTRO QUIRÚRGICO DEL HVLE

I. Datos informativos:

Área de atención: Centro quirúrgico Edad: _____

Género: _____

II. Cuestionario:

Estimado (a) paciente, para lograr una mejora continua, te pedimos nos ayudes a conocer el desempeño laboral de los profesionales de la salud del centro quirúrgico del hospital VLE. Evalúa cada una de las afirmaciones que encuentras en la parte de abajo, en una escala del 1 al 5, siendo: 1 "Totalmente en desacuerdo", 2 "En desacuerdo", 3 "Indiferente", 4 "De acuerdo" y 5 "Totalmente de acuerdo".

Te agradecemos responder con la verdad para cumplir con los propósitos del presente estudio.

Marca con una X en el recuadro que consideres conveniente en cada una de las afirmaciones

N°	AFIRMACIONES	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN SATISFACCIÓN PERSONAL						
1	¿Usted está satisfecho con la atención de los profesionales de la salud que los atienden? (se debe referir al que lo atendió).					
2	¿Usted observa que todos los profesionales usan medidas de bioseguridad para la atención?					
3	¿Usted considera que la atención en el centro quirúrgico es muy buena?					
DIMENSIÓN CAPACITACIÓN						
4	¿Considera usted que les falta capacitación a los médicos?					
5	¿Considera usted que les falta capacitación a las enfermeras?					
6	¿Considera usted que les falta capacitación a los técnicos?					
7	¿Considera usted que les falta capacitación a los auxiliares?					
8	¿En general a los profesionales del centro quirúrgico les falta capacitación?					
DIMENSIÓN MOTIVACIÓN						
9	¿Usted considera que los médicos están motivados en la atención?					
10	¿Usted considera que las enfermeras están motivadas en la atención brindada?					
11	¿Usted considera que los técnicos están motivados en la atención?					
12	¿Usted considera que los auxiliares están motivados en la atención?					
13	¿En general, usted considera que los profesionales del centro quirúrgico están motivados en la atención brindada?					
DIMENSIÓN RELACIONES INTERPERSONALES						
14	¿Usted percibe que los médicos se relacionan muy bien con el resto de profesionales?					
15	¿Usted percibe que las enfermeras se relacionan muy bien con el resto de profesionales?					
16	¿Usted percibe que los técnicos se relacionan muy bien con el resto de profesionales?					
17	¿Usted percibe que los auxiliares se relacionan muy bien con el resto de profesionales?					
18	¿En general, usted percibe que todos los profesionales se					

	relacionan muy bien entre ellos?					
19	¿En general, usted percibe que todos los profesionales se relacionan muy bien con los pacientes?					
	DIMENSION TRABAJO EN EQUIPO					
20	¿Usted percibe que los médicos trabajan en equipo con el resto de profesionales?					
21	¿Usted percibe que las enfermeras trabajan en equipo con el resto de profesionales?					
22	¿Usted percibe que los técnicos trabajan en equipo con el resto de profesionales?					
23	¿Usted percibe que los auxiliares trabajan en equipo con el resto de profesionales?					
24	¿En general, usted percibe que todos los profesionales trabajan en equipo entre ellos?					

Elaboración propia

Tomado y adaptado de Vera, M. (2020)

Anexo 12. INSTRUMENTO 2

CUESTIONARIO SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL POR GRUPO OCUPACIONAL EN EL CENTRO QUIRÚRGICO DEL HVLE

I. Datos informativos:

Nombre del experto: _____ Área o departamento: _____

II. Cuestionario:

Estimado (a) Doctor (a) / Licenciado (a), para la presente investigación, le pedimos nos ayude a conocer el desempeño laboral de los profesionales de la salud del centro quirúrgico del hospital VLE. Se proponen las siguientes preguntas abiertas para su respectiva respuesta.

Le agradecemos responder lo más concreto posible para cumplir con los propósitos del presente estudio.

Dimensión: Profesionales

1. ¿Usted percibe que los médicos tienen un desempeño laboral alto con respecto al resto de profesionales de la salud, indicar los motivos?
2. ¿Usted percibe que los profesionales de enfermería tienen un desempeño laboral alto con respecto al resto de profesionales de la salud, indicar los motivos?
3. ¿Usted percibe que los pacientes se retiran satisfechos por el desempeño laboral de los médicos con respecto al resto de profesionales de la salud, indicar algunos ejemplos?
4. ¿Usted percibe que los pacientes se retiran satisfechos por el desempeño laboral de los profesionales de enfermería con respecto al resto de profesionales de la salud, indicar algunos ejemplos?

Dimensión: Técnicos

5. ¿Usted percibe que los técnicos de la salud tienen un desempeño laboral alto con respecto al resto de profesionales de la salud, indicar los motivos?
6. ¿Usted percibe que los pacientes se retiran satisfechos por el desempeño laboral de los técnicos de la salud con respecto al resto de profesionales de la salud, indicar algunos ejemplos?
7. ¿Usted considera que los técnicos de la salud cumplen fielmente con las medidas de bioseguridad implementadas en el hospital VLE, indicar los motivos?
8. ¿Usted considera que los técnicos de la salud reciben y usan su equipo de protección personal idóneo por las medidas de bioseguridad implementadas en el hospital VLE, justificar?

Dimensión: Auxiliares

9. ¿Usted percibe que los auxiliares del centro quirúrgico tienen un desempeño laboral alto con respecto al resto de auxiliares del hospital VLE, justificar?
10. ¿Usted percibe que los pacientes se retiran satisfechos por el desempeño laboral de los auxiliares del centro quirúrgico con respecto al resto de auxiliares del hospital VLE, indicar algunos ejemplos?
11. ¿Usted considera que los auxiliares del CQ cumplen fielmente con las medidas de bioseguridad implementadas en el hospital VLE, justificar?
12. ¿Usted considera que los auxiliares del CQ reciben y usan su equipo de protección personal idóneo por las medidas de bioseguridad implementadas en el hospital VLE, justificar?

Nota. Tomado de la investigación de la autora (Ticona Mendoza, A., 2021).

Se analizan las dimensiones tomadas del DL 276 del Congreso de la República del Perú (2013).