



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Ética profesional y la gestión administrativa de los  
trabajadores del área seguros del hospital San Juan de  
Lurigancho, 2017**

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

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Br. María Katia Velarde Lam

**ASESOR:**

Dr. Dwithg Ronnie Guerra Torres

**SECCIÓN:**

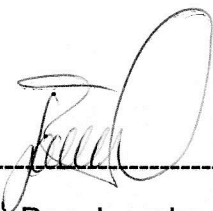
Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de los servicios de salud

**PERÚ-2017**

**Página del jurado**

P/P 

---

**Dra. Dora Lourdes Ponce Yactayo**


**Presidente**

P/P 

---

**Mgr. Miguel Ángel Pérez Pérez**

**Secretario**

P/P 

---

**Dr. Dwithg Ronnie Guerra Torres**

**Docente**

### **Dedicatoria**

Esta tesis se la dedico a mis amados hijos Ruben, Gabriel y Martín. Quienes con su gran amor y paciencia han permitido que escalone un peldaño más dentro de mi carrera profesional. Agradezco a mis padres que gracias a su apoyo moral e incondicional he logrado con éxito la culminación de esta investigación.

## **Agradecimiento**

Mi más sincero agradecimiento a todas las personas que han hecho posible la realización de esta investigación.

Agradecimiento especial merecen los entrevistados por su plena disponibilidad, tiempo y dedicación. En general, quisiera agradecer también a mis familiares, amigos, personas del mundo académico y laboral quienes, cada uno a su manera, han contribuido a que este esfuerzo se materialice en una investigación que pretende ser una aportación al mundo de los valores y la innovación en la gestión de las personas en el ámbito empresarial.

### Declaratoria de Autenticidad

Yo, María Katia Velarde Lam; estudiante del Programa de maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 40349406 con la tesis titulada “Ética Profesional y la Gestión Administrativa de los trabajadores del área seguros del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017”.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 20 de Octubre de 2017



---

María Katia Velarde Lam

DNI N° 40349406

## Presentación

Señores miembros del jurado:

Dando cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y títulos de la sección de Postgrado de la Universidad César Vallejo para optar el grado de magister en Gestión de los Servicios de la Salud, presentó el trabajo de investigación denominado: *Ética Profesional y la Gestión Administrativa de los trabajadores del área seguros del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017*. La investigación tuvo la finalidad de determinar la relación entre la ética profesional y la gestión administrativa de los trabajadores del área seguros del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.

La presente investigación fue dividida en siete capítulos: El capítulo I, considero a introducción que contiene los antecedentes, fundamentación científica, justificación, problema, hipótesis y objetivos; el capítulo II, referido a las variables de estudio, la operacionalización de las variables, tipo y diseño de investigación, las técnicas e instrumentos; el capítulo III, lo conforma los resultados de la investigación; el capítulo IV la discusión de los resultados; el capítulo V las conclusiones de la investigación, el capítulo VI las recomendaciones, el capítulo VII las referencias bibliográficas y finalmente los anexos.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

## Índice

	Pg.
<b>Carátula</b>	i
<b>Páginas preliminares</b>	
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
<b>Resumen</b>	xii
<b>Abstract</b>	xiii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	14
1.1. Antecedentes	19
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	23
1.3. Justificación	53
1.4. Problema	55
1.5. Hipótesis	55
1.6. Objetivos	56
 <b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	 57
2.1. Variables	58
2.2. Operacionalización de variable	59
2.3. Metodología	61
2.4. Tipos de estudio	61
2.5. Diseño	62
2.6. Población, muestra y muestreo	64
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	65
2.8. Métodos de análisis de datos	67
2.9. Aspectos éticos	69

<b>III. RESULTADOS</b>	<b>70</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>86</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>91</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>93</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>95</b>
<b>VIII. ANEXOS</b>	<b>101</b>
1. Matriz de consistencia	
2. Instrumentos	
3. Validez de los instrumentos (Juicio de Expertos)	
4. Carta de presentación de la Institución	
5. Base de datos	
6. Artículo científico	
7. Confiabilidad de los instrumentos	



## Lista de tablas

		Pg.
Tabla 1.	Operacionalización de la variable relacional 1: Ética profesional.	59
Tabla 2.	Operacionalización de la variable relacional 2: Gestión administrativa.	60
Tabla 3.	Distribución de la población de estudio.	64
Tabla 4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	66
Tabla 5.	Resumen de los informes de juicio de expertos.	66
Tabla 6.	Confiabilidad del instrumento.	67
Tabla 7.	Interpretación del coeficiente de correlación.	68
Tabla 8.	La ética profesional de los trabajadores del área seguros del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.	71
Tabla 9.	La ética profesional en su dimensión honestidad de los trabajadores del área seguros del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.	72
Tabla 10.	La ética profesional en su dimensión justicia de los trabajadores del área seguros del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.	73
Tabla 11.	La gestión administrativa de los trabajadores del área seguros del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.	74
Tabla 12.	La gestión administrativa en su dimensión planear de los trabajadores del área seguros del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.	75
Tabla 13.	La gestión administrativa en su dimensión integración de los trabajadores del área seguros del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.	76
Tabla 14.	La ética profesional y la gestión administrativa de los trabajadores del área de seguros del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima, 2017.	77
Tabla 15.	La ética profesional y el planear de los trabajadores del área de seguros del Hospital San Juan de Lurigancho,	

	Lima, 2017.	78
Tabla 16.	La ética profesional y la integración de los trabajadores del área de seguros del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima, 2017	80
Tabla 17.	Prueba de normalidad de los datos de las variables y dimensiones	81
Tabla 18.	Prueba de Spearman de la correlación de las variables ética profesional y gestión administrativa	83
Tabla 19.	Prueba de Spearman de la correlación de las variables ética profesional y planear	84
Tabla 20.	Prueba de Spearman de la correlación de las variables ética profesional e integración	85

## Lista de figuras

		Pg.
Figura 1.	Importancia de la ética profesional.	30
Figura 2.	Definición de gestión administrativa.	44
Figura 3.	La ética profesional de los trabajadores del área seguros del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.	71
Figura 4.	La ética profesional en su dimensión honestidad de los trabajadores del área seguros del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.	72
Figura 5.	La ética profesional en su dimensión justicia de los trabajadores del área seguros del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.	73
Figura 6.	La gestión administrativa de los trabajadores del área seguros del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.	74
Figura 7.	La gestión administrativa en su dimensión planear de los trabajadores del área seguros del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.	75
Figura 8.	La gestión administrativa en su dimensión integración de los trabajadores del área seguros del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.	76
Figura 9.	La ética profesional y la gestión administrativa de los trabajadores del área seguros del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.	77
Figura 10.	La ética profesional y el planear de los trabajadores del área seguros del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.	79
Figura 11.	La ética profesional y la integración de los trabajadores del área seguros del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.	80

## Resumen

La investigación titulada “Ética profesional y la gestión administrativa de los trabajadores del área seguros del hospital San Juan de Lurigancho, 2017”, tiene como objetivo general: Determinar la relación entre la ética profesional y la gestión administrativa de los trabajadores del área de seguros del Hospital San Juan de Lurigancho.

Para ello, se llevó a cabo un estudio de diseño no experimental de corte transversal, descriptivo correlacional, tipo aplicada, enfoque cuantitativo, método hipotético deductivo, la población de estudio estuvo constituida por 135 trabajadores del área de seguros, la muestra es igual a la población de estudio. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, como instrumentos se aplicaron un cuestionario de ética profesional y un cuestionario de gestión administrativa, aplicando la escala de Likert, con una confiabilidad de nivel alto.

El tratamiento estadístico se realizó mediante la elaboración de las tablas de contingencia, gráfico de barras y el análisis e interpretación. Para la validación se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman, con un valor de  $r_s = 0,795$ , la cual nos muestra una correlación alta positiva, con un  $p\_valor = 0,000 < 0,05$ . Se concluye que existe relación directa entre la ética profesional y la gestión administrativa de los trabajadores del área seguros del Hospital San Juan de Lurigancho.

**Palabras Clave:** Ética profesional, gestión administrativa.

## Abstract

The research entitled "Professional ethics and administrative management of workers in the insurance area of the San Juan de Lurigancho hospital, 2017", has as its general objective: To determine the relationship between professional ethics and the administrative management of workers in the insurance area of the San Juan de Lurigancho Hospital.

For this, a non-experimental cross-sectional, descriptive correlational, type, applied, quantitative approach, hypothetical deductive method study was carried out, the study population consisted of 135 insurance workers, the sample is equal to the study population. For data collection, the survey technique was used, as instruments were applied a professional ethics questionnaire and an administrative management questionnaire, applying the Likert scale, with a high level of reliability.

Statistical treatment was performed through the preparation of contingency tables, bar charts and analysis and interpretation. For the validation, the Spearman correlation coefficient was applied, with a value of  $r_s = 0,795$ , which shows a high positive correlation, with a  $p\_value = 0,000 < 0,05$ . It is concluded that there is a direct relationship between professional ethics and the administrative management of the workers in the San Juan de Lurigancho Hospital.

**Keywords:** Professional ethics, administrative management.

## **I. INTRODUCCIÓN**

En el contexto internacional observamos que actualmente las circunstancias concretas que se presentan en el ejercicio del trabajo, causan la pérdida del sentido de lo que es la ética, el cual debe ser conducido en ocasiones a la percepción y utilización del trabajador como un simple objeto material. En el mundo empresarial, profesional y académico, existe desde hace años una preferencia, y en algunos casos una expuesta decisión de política para incorporar en la formación de profesionales de todas las especialidades las temáticas de la ética en general, la ética profesional en particular y todas las problemáticas englobadas actualmente bajo la denominada responsabilidad social empresarial.

La ética años atrás era vista como una de las virtudes intangibles que se esperaba existan en las organizaciones, pero con poco esfuerzo consciente de parte de sus líderes; escándalos como los fraudes en diversas empresas entre ellas la empresa Enron y Worldcom en EEUU a inicios del siglo XXI, dejaron al descubierto la pobre o a veces nula formación ética de muchos profesionales de todo nivel jerárquico, y promovieron el dictado de una legislación más adecuada en los Estados Unidos (Ley Sarbanes-Oxley).

Asimismo, uno de los grandes problemas que afronta toda sociedad es la corrupción y el mal servicio de los estamentos públicos, ello limita el alcance de objetivos institucionales y daña su imagen frente a la población, perjudicando a la sociedad en su conjunto. Por ello, es necesario que el Estado y sus representantes formulen acciones directas que permita eliminar este fenómeno dañino que alcanza a todas las esferas.

A nivel nacional, la actual crisis social en la que está sumido el país, respecto al ámbito ético, exige reflexionar sobre esta situación y tomar acciones en todas las instancias; si bien es cierto en el ámbito nacional se han tomado medidas para combatir la corrupción, el mal servicio, nepotismo y barreras burocráticas dañinas en los organismos públicos aún son insuficientes estas acciones, por lo que el bajo nivel de ética profesional incide directamente en la gestión administrativa.

Una de las instituciones que más se ha visto afectada con este problema es el de la salud, ya que malos funcionarios han hecho mal uso del presupuesto, así como no han cumplido con sus funciones acorde a las exigencias y necesidades de los usuarios. Es en este ámbito que se sitúa el estudio, delimitándolo en la oficina de seguros del Hospital San Juan de Lurigancho. Es necesario tomar en cuenta que el Seguro Integral de Salud – SIS se creó por Ley N° 27657 (Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud), que es un Organismo Público Ejecutor del Sector Salud que forma parte de la Reforma financiera del Ministerio de Salud para reducir las barreras económicas que limitan el acceso a los servicios que presta a la población pobre y desprotegida y que no es atendida por otros sistemas de seguridad social, desencadenando procesos orientados a la inclusión, inspirado en los principios de equidad e igualdad de oportunidades, asumiendo a la vez la pertinencia de implementar nuevas modalidades de pago a los proveedores por los servicios de salud, constituyéndose en un instrumento importante para el logro del Aseguramiento Universal en Salud.

De acuerdo a la Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 008-2010-SA, es una Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud – IAFAS, que tiene como objetivo la captación y gestión de fondos para el aseguramiento de prestaciones de Salud de los asegurados bajo el Aseguramiento Universal en Salud – AUS y mediante Resolución de Intendencia General N° 008-2011-SNASA/IG se encuentra registrada como IAFAS Pública.

El Seguro Integral de Salud siendo una Institución de alcance nacional debe contar con información ordenada, precisa, oportuna y confiable para la toma de decisiones por la Jefatura del Seguro Integral de Salud. La poca credibilidad de las instituciones públicas que deberían garantizar el bienestar ciudadano no es casual, sino que esta proviene del mal accionar de algunos malos funcionarios y trabajadores de instituciones de la salud, que buscan sacar provecho de su posición, sin importar que se vulnera los derechos de los ciudadanos; es por ello que se hizo necesario investigar y ahondar si existe relación entre la ética profesional y la gestión administrativa del personal del



Seguro Integral de Salud, con el fin de evitar estos casos de corrupción y mal servicio, que dañan la imagen de la institución y se dilapidan recursos que el país requiere para su desarrollo sostenido.

El Asisho, denominado Análisis de la Situación de Salud Hospitalario, es un documento técnico, el cual es utilizado como herramienta de gestión, para la toma de decisiones, la cual consta de determinantes socioeconómicos, demográficos y ambientales, donde ubicamos a la población y su entorno y el índice de desarrollo humano (IDH), donde se considera al distrito una población no pobre. El Hospital San Juan de Lurigancho, es el único hospital del Ministerio de Salud en el distrito, y siendo considerado el de mayor población en Sud América, la cual sobrepasa el millón de habitantes (1101189 habitantes), dificultando de esta manera el desempeño de los trabajadores del área de seguros, ya que no se abastecen para cubrir tanta demanda.

Por ello, se pretende rescatar y fomentar en los servidores públicos los valores éticos en el desempeño de sus funciones y proponer una mayor cultura organizacional y de valores mediante el cambio de actitud en los servicios públicos bajo la adquisición de principios de responsabilidad y eficiencia, lo que a su vez conllevaría a elevar la calidad de los servicios.

El presente trabajo es una investigación no experimental transversal, de tipo aplicada, de nivel descriptivo correlacional denominado: "Ética profesional y la gestión administrativa de los trabajadores del área seguros del hospital San Juan de Lurigancho, 2017"; donde se aborda las siguientes variables: Variable 1: Ética profesional y Variable 2: Gestión administrativa, considero que esta investigación es de enfoque cuantitativo por lo que se ha seguido con el método de investigación científico establecido bajo un diseño no experimental. En este trabajo se consideró una muestra de 135 trabajadores del área de seguros. Se aplicó la técnica de la encuesta, como instrumentos se aplicaron dos cuestionarios, uno por cada variable aplicando la escala ordinal (Likert), con una confiabilidad de nivel alto.

La presente investigación fue desarrollada en ocho capítulos según el lineamiento del protocolo establecido por la universidad.

El capítulo I: Está referido a la introducción, a los antecedentes, a la fundamentación científica, técnica y humanística; además comprende la justificación, los problemas, las hipótesis y los objetivos de la investigación.

El capítulo II: Está integrado por el marco metodológico, donde se desarrolla las variables, la operacionalización de variables, metodología, tipos de estudio, diseño. De igual manera la población y muestra. Asimismo las técnicas e instrumentos de recolección de datos, los métodos de análisis de datos y por último los aspectos éticos.

El capítulo III: Corresponde a los resultados de la investigación, donde se ha procesado con la estadística descriptiva e inferencial, en la cual se ha considerado la estadística de Rho de Spearman por la naturaleza de las variables para investigaciones de diseño no experimentales y en este caso nuestras variables son cualitativas es decir no paramétricas.

El capítulo IV: Contiene la discusión del trabajo de estudio, donde se ha contrastado los resultados de nuestra investigación con los resultados de las investigaciones señaladas o consideradas en los antecedentes.

El capítulo V: Contiene las conclusiones del trabajo de estudio, donde se ha realizado el trabajo de campo; el cual fue procesado con un programa estadístico y de las cuales de acuerdo a cada prueba de hipótesis se han obtenido las conclusiones.

El capítulo VI y VII: Contiene las recomendaciones y las referencias bibliográficas del trabajo de estudio, siguiendo las Normas Internacionales APA.

Finalmente, en el capítulo VIII se presentan los anexos recogidos y trabajados en la investigación el cual están organizados correspondientemente.

## **1.1. Antecedentes**

### **1.1.1. Antecedentes internacionales**

Bautista (2012) en su tesis titulada “Nivel de conocimiento y práctica del personal de Enfermería sobre ética profesional en la atención a los usuarios del Centro de Salud Eduardo Estrella de Tabacundo, de enero a julio del 2011”, para optar el grado de Magister en Salud Pública en la Universidad Técnica del Norte, Ecuador. Se tuvo como propósito investigar la comprensión y la experiencia del personal de enfermería sobre ética en su profesión durante el cuidado a los pacientes del Centro de Salud. El estudio ha sido descriptivo, prospectivo, propositivo y transeccional, con una población compuesta por 75 enfermeras, la muestra es igual a la población de estudio. Se aplicó como herramienta un cuestionario. Resultados: El 86.7% si emplean su preparación de ética; el 13.3% emplean en una manera “adecuada” su preparación de ética. Se concluye que es importante que el trabajador de enfermería sea eficaz y ofrezca un cuidado de calidad con calidez a los pacientes, siempre debe tener en cuenta los nociones, bienes y derechos que posee el usuario, saber de qué se trata el principio de atención, igualdad, lealtad, reserva, veracidad, el conservar el secreto profesional, el derecho a recibir un cuidado digno, entre otros, con la finalidad de restaurar y preservar la vida y la salud del paciente. Se tuvo como aporte que debe existir una capacitación y reforzamiento del contenido en forma permanente y la importancia que tiene la ética en la vida de todo profesional para mejorar su desarrollo profesional y poder cumplir las metas y objetivos trazados por la organización en buscar de ofrecer un buen servicio a sus pacientes y/o usuarios.

Agulló (2012) en su tesis titulada “La coherencia ética en la gestión de los recursos humanos: un factor clave para la forja del Ethos Corporativo”, para optar el grado de Doctor en Gestión Empresarial en la Universidad Ramon Llull, España. El estudio tuvo como objetivo investigar la necesidad de impulsar la relación ética en y desde el mandato de recursos humanos para formar el Ethos Corporativo. La investigación presenta un diseño no experimental,

transeccional, de tipo exploratorio y trabajo de campo. La población lo conforman 15 empresas en 9 secciones económicas. La muestra lo integran 7 directores del área de Recursos Humanos y 8 del área de Desarrollo. Resultados: De las 15 empresas, 8 podrían realizar una buena ejecución, debido a que demuestran capacidad de afrontar la ética desde un acercamiento estratégico. Conclusiones: Se puede resaltar la calidad de integrar el desarrollo humano en la planeación estratégica y lograr el soporte de la dirección, al lapso que requiere que se les encarguen determinados elementos clave de la ejecución. El aporte que nos brinda es que los responsables de la entrevista del personal en el área de recursos humanos perciben que el fomento de valores es importante en el sistema organizacional, si se quiere alcanzar las metas propuestas en busca de una buena imagen institucional.

Flores (2015) en su tesis titulada “Proceso administrativo y gestión empresarial en COPROABAS, Jinotega, 2010-2013”, para optar el grado de magister en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. El objetivo de la investigación ha sido analizar el proceso Administrativo y gestión empresarial de la Cooperativa de Productos de Alimentos Básicos RL, durante el periodo 2010-2013. La metodología ha sido descriptiva, transeccional, de perspectiva cualitativa – cuantitativa, con una muestra de 15 Trabajadores, 2 Jefes de Área y 1 Gerente. Se utilizó como herramientas el trabajo documental, entrevista. Resultados: El 66% afirma que si da a conocer entre sus subordinados los tipos de planes elaborados en su empresa, el 33% que no; asimismo, el 75% de los empleados no conoce los planes y el 21% conocen conceptualmente su importancia sobre estos. Conclusiones: El proceso Administrativo y Gestión Empresarial de la Cooperativa de Producto de Alimentos Básicos RL, se lleva acabo de forma parcial, y no se llevan de forma correcta las funciones del proceso administrativo. El aporte radica en que la organización debe de formular de manera precisa y clara los objetivos y metas organizacionales, bajo un liderazgo participativo donde se detalle en forma clara las funciones que deben cumplir los trabajadores, que permita mejorar el proceso administrativo de la empresa.

### 1.1.2. Antecedentes nacionales

Guibert (2013) presentó el estudio “El rol del contador público y su responsabilidad ética ante la sociedad”, para optar el grado de Doctor en la Universidad de San Martín de Porres. Lima. Su propósito fue instaurar si el contador público desempeña sus situaciones y rol en el entorno. La investigación es de diseño no experimental transversal, de tipo explicativo, método inductivo-deductivo. La muestra lo conformaron 381 contadores públicos. Se aplicó una Guía de entrevista y un cuestionario. Resultados: El 67% de los encuestados, termina su labor contable con el Código de Ética Profesional; en tanto un 26% no estuvieron de acuerdo, el 7%, reveló no conocer. Se concluye que el contador público si se desempeña con sus compromisos conforme a lo determinado en su código de ética. Un resultado destacable es que para el 84% de encuestados el contador elabora los informes con veracidad e integridad. Por otra parte se ha establecido que hay cierta inclinación por apoyar los intereses particulares de las empresas privadas, algunas veces en desmedro de intereses generales, por este aspecto se puede presumir que el contador debe mejorar en este aspecto, dado que su código de ética promueve no anteponer intereses particulares, si es que estos van en contra de la legalidad o lo normado. El aporte que nos brinda el autor radica en que el profesional debe alcanzar el reconocimiento de la sociedad sobre su responsabilidad de actuar a favor del interés público, que les motive a seguir aplicándolo en beneficio propio y que sirva de ejemplo para sus colegas en plasmar un código de ética que siempre esté presente en su entorno y más no ver intereses personales.

Benza (2016) en su tesis titulada “Nivel de práctica de valores ético-morales en los colaboradores de tres áreas administrativas de la Universidad de Piura, 2015” para optar el Grado de Magíster en Ciencias de la Educación en la Universidad de Piura. El estudio tuvo como objetivo determinar en qué nivel de práctica de seis valores: puntualidad, responsabilidad, respeto, solidaridad, honestidad y eficacia, se hallan los administrativos de la mencionada institución. Respecto a la metodología, el estudio se encuentra en un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal, descriptivo. La

muestra de estudio fue de 19 colaboradores de tres áreas administrativas de la UDEP. Se empleó como herramienta un cuestionario de 30 ítems. Los resultados obtenidos corroboraron un nivel alto de conocimiento de valores ético-morales en los participantes, recalcando los valores como la honestidad, responsabilidad y respeto, fomentando la práctica permanente de valores ético-morales en sus colaboradores, y así alcanzar los objetivos institucionales, con repercusión positiva en los demás entornos sociales. Se concluye así que el estudio realizado comprobó que dichas áreas administrativas se adecúan a la misión y al ideario de la UDEP, que sienta sus bases en los principios fundamentales que reflejan los valores que identifican a esta institución formativa, a través de sus relaciones con quienes la integran: profesores, estudiantes, ex alumnos y personas que trabajan en los diferentes centros. Nos sirvió de aporte ya que en la práctica la ética profesional del personal administrativo a través de sus valores genera confianza en los usuarios y/o beneficiarios de la institución que quieren que le traten con respeto, honestidad y responsabilidad demostrando una buena imagen institucional, que tenga una repercusión positiva a nivel nacional e internacional.

Calzada (2017) en su tesis titulada “La ética profesional y la calidad de servicio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Señor de los Milagros” – Huánuco 2017, para optar el grado de Magíster en Administración en la Universidad de Huánuco. Se tuvo como objetivo determinar de qué manera la ética profesional se correlaciona con la eficacia de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Señor de los Milagros” - sede Huánuco 2017, La investigación presenta un diseño no experimental, transeccional, tipo aplicada, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo relacional. La población lo conformaron 208 usuarios, la muestra es probabilística estratificada, aplicación de fórmula estadística con un total de 151 usuarios. Se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumentos se aplicaron dos cuestionarios de las variables de estudio. Resultados: El 40% de los encuestados respondieron que los trabajadores de la cooperativa siempre transfieren la tolerancia, frente a un 60% que contestó que a veces. Conclusiones: No todos los empleados no tienen ética al realizar sus desempeños en dicha entidad y es por ello que los usuarios no pueden estar complacidos por completo. La investigación sirvió de aporte para tomar

en cuenta que los participantes deben de mostrar una conducta intachable, para lo cual es necesario que la organización elabore un código de conducta institucional y brindar charlas continuas sobre la importancia de los valores de una empresa, para que el personal sea consciente que la ética es fundamental para surgir como profesional y como persona en una institución.

## **1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística**

### **1.2.1. Bases teóricas de la variable 1: Ética profesional**

#### **Teorías y/o enfoques de ética profesional**

##### **Teoría Utilitaria de Scheffler**

La ética utilitarista nace a finales del siglo XVIII, con Jeremy Bentham, y es después simplificada por John Stuart Mill en el XIX.

Scheffler (1988) manifestó que la Teoría ética se determina “por el principio de la máxima bienestar para el mayor número de usuarios” (p. 256). Es decir, que el pensamiento se fundamenta en el conocimiento de utilidad y a su vez, en la de prosperidad, donde todo tipo de accionar debe ser evaluado utilizando el principio de impacto sobre el bienestar de las personas.

La ética utilitarista es consecuencialista, es decir, que desde esta perspectiva de la ética utilitarista, el valor moral de una acción se computa de acuerdo a sus resultados. Cabe destacar, que las acciones no presentan un valor moral intrínseco, siendo este relacional. Las éticas consecuencialistas se distinguen entre sí con la finalidad de aspirar las acciones morales.

Sin embargo esta ética, en comparación con la hedonista, las acciones de una persona deben de estar ubicadas al logro de la máxima felicidad para el mayor número de personas. Esta finalidad consiste en una manera decidida que, a la hora de desafiar un dilema moral, debemos de resolver el curso del accionar más conveniente en relación a este propósito.

El utilitarismo, consiste en una teoría moral determinada que concreta los resultados se debe maximizar, o cuál es el tema del término utilidad. Por ello, la única fuente de valor (la utilidad) es la mayor felicidad para el mayor número de personas, siendo así la acción correcta aquella que origina o causa el mayor placer o felicidad para la mayoría. Scheffler (1988) definió el utilitarismo “como el método que califica que la excelente etapa de sucesos de cualquier vinculado dado es el que tiene el mejor control de bienestar o complacencia humana añadida” (p. 179).

Para el autor, bien el utilitarismo ha sido reformulado varias oportunidades, especialmente colocado el contenido de la ‘utilidad’ (lo que lo hace muy difícil de definir), el componente que se mantiene con el paso de los años, y que unifica las diferentes formulaciones, es el mismo principio de utilidad. Parte del atractivo de esta teoría es que no sólo permite la evaluación moral de las acciones ya realizadas, sino que también permitirá decidir cuestiones morales por medio de un cálculo empírico.

**La ética utilitarista y sus variantes:** Scheffler (1988) remarcó que “al igual que ocurre con otras muchas teorías filosóficas, ha habitado un notable progreso a lo largo del tiempo, de tal modo que se pueden diferenciar” (p. 180). El utilitarismo negativo, se expresa de manera negativa, en términos de sufrimiento, en lugar de en términos de felicidad. Para el utilitarismo que no tiene positiva, el valor moral de una accionar se mide en términos del sufrimiento para evitar para el máximo número de personas. Es una versión pesimista en la medida en que los filósofos que protegen esta posición piensan que, dado que hay más oportunidades de causar sufrimiento que de causar felicidad, seremos honradamente más eficientemente si evitamos causar sufrimiento.

La segunda versión es el utilitarismo de la norma. Muchos utilitaristas de la norma procuran conciliar la teoría utilitarista con la ética kantiana, donde el valor de un accionar honesto se calcula en funcionamiento de que siga la pauta o política que mayor utilidad proporcione. Hemos de recordar aquí que Kant defendía, a grandes rasgos, que una acción era moralmente valiosa sí, y solo



si, queremos que todo el mundo, en las mismas circunstancias, elija ese curso de acción.

### **Teoría de la justicia de Rawls**

El autor señaló que la teoría de la justicia presenta un elevado nivel de abstracción el concepto del contrato social en el que se substituye el pacto de la sociedad a un esquema en que una sociedad justa no está sometida a la negociación política ni al cálculo de interés social.

Rawls se opone a la teoría utilitarista clásica e institucionalista de la justicia en donde la honestidad, es contractual y afirma que son las primeras virtudes humanas; es decir, que la no se puede ser trasladar la teoría de la verdad y la justicia no pueden ser transables.

Es una filosofía sustentada en lo moral de Kant, Rousseau y Looke. Este problema de justicia se ha visto afirmado se la reflexiona como la primera de las virtudes de la sociedad; cada uno tiene el derecho de inviolabilidad basado en el principio de la justicia que, ni siquiera la prosperidad de la sociedad puede negarse.

De acuerdo a los principios de la justicia social, estos se adquieren de un mecanismo que constituye derechos y deberes en las instituciones básicas de la sociedad y definen el reparto equitativo entre beneficios y cargas de la cooperación social. El rol de los principios de la justicia social permite determinar los deberes y derechos de los individuos que, al obtener concepciones diversas de justicia, reconocer lado simple de ellos. Pero no solo este denominar común es el único requisito para una corporación viable, existen otras problemáticas sociales como los de relación, eficiencia y estabilidad que se deben analizar en torno a la justicia y no solo de su papel equitativo dentro del entorno del ser humano.

Para determinar el objeto de la justicia se analizará los principios de la justicia social que están sustancialmente dirigidos a las desigualdades de la sociedad a través de sus diferentes instituciones como la propiedad privada, la

familia, la competencia mercantil, etc.; que contiene muchas posiciones sociales con diferentes expectativas de vida, determinadas en parte por las circunstancias económico sociales y por el sistema político.

Estos principios se basan en la justa asignación de deberes y derechos fundamentales así como de las oportunidades económicas y las situaciones sociales en las diversas escalas de la sociedad. La investigación del autor enfoca el problema de la justicia tratando de formular una concepción de justicia para la estructura básica de la sociedad pensada como un sistema bien ordenado y aislado a otras sociedades; y evalúa el aspecto equitativo de esa estructura básica y de cooperación social. Aristóteles ya sostenía la justicia como la acción de inhibirse de la pleonexia, es decir de conseguir ventaja apoderarse de lo que le incumbe a otro, sus propiedades, su empleo, entre otros; o negarle a una persona lo que le es debido; son estos derechos que derivan de instituciones sociales.

Para Rawls (1979) la finalidad de esta teoría consistió en que permite:

Delinear la imagen justificada de una población reguladora que concuerda de manera proporcionada y aceptable universalmente los dos aspectos clave de toda sociedad: libertad (propiamente los derechos de los individuos) y justicia (propiamente a la distribución de los bienes en un cuadro inter-individual, social) (p. 654).

De acuerdo a lo antes mencionado, es importante que las entidades sociales demuestren un sistema de ideología como la honestidad, respeto y justicia, es decir, una teoría por muy interesante y explicativa que sea, tiene que ser impugnada o estudiada varias veces si no es auténtica para el buen conocimiento y la manera de cómo se puede aplicar en la sociedad de acuerdo a nuestra problemática.

### **Teoría de la acción comunicativa de Habermas o ética discursiva**

La formación de profesionales que dirigirán organizaciones y asumirán responsabilidades en la empresa implica aproximarles a saber conocer los

problemas morales así como instruirles a saber programar las mejores organizaciones para que se tomen las óptimas decisiones desde la propia estructura organizativa.

Por lo antes mencionado, la teoría discursiva de Jürgen Habermas como teoría actual de ética, puede fundamentar mejor la ética en las organizaciones, destacando aspectos epistemológicos que deben ser tomados en cuenta por los futuros profesionales.

La ética del discurso o ética dialógica para Habermas (2000) “es una ética formal y procedimental, por lo que no instaura reglas específicas de acción, sino que determina el procedimiento que tienen las normas de valor ético” (p. 15). De acuerdo a lo expuesto, acepta sólo las normas por un consenso en una situación de diálogo ideal.

El criterio es análogo al enfoque kantiano donde la regla moral es admisible por la colectividad de diálogo, donde los participantes tienen los mismos derechos y mantienen relaciones de equidad, esto es, a la que se llega a través del diálogo y no del monólogo. Este contexto de diálogo debe de desempeñar una serie de requisitos: todos los participantes por una misma norma deben ser partícipes en su discusión; todos los participantes deben tener los mismos derechos y las mismas oportunidades de argumentar y defender sus posturas; no puede existir imposición de ningún tipo y todos los participantes deben intervenir en el diálogo teniendo como propósito la comprensión.

Con la ética del discurso se pretende crear una comunidad adecuada de información, en donde el cuadro histórico de la sociedad o el ámbito donde se encuentren exista una operación racional, en la cual se deja de lado la demostración autoritaria para darnos cuenta que todos nosotros somos eventuales interlocutores en donde prima el análisis más racional y no la más fuerte. Asimismo, se intenta liberar la absolutización de la aceptación actual por medio del pensamiento regulativo de la sociedad de comunicación para alcanzar una universalidad mucho más grande.

Habermas (2000) refirió que “el argumento como forma para intercambiar y valorar la información, razones y terminología” (p. 16). Desde esta perspectiva la ética tiene como uno de sus propósitos investigar la manera de dirigir a las masas en la intersubjetividad, de cómo convertir a la ética en un principio universalmente válido para todos los individuos, sociedades y culturas donde se valore la información que presenta el individuo como argumento esencial para plasmar algo, donde todos deben ser partícipes en su discusión; los participantes deben tener los mismos derechos y las mismas oportunidades para poder argumentar.

### **Variable ética profesional**

#### **Definición de ética profesional**

Garzón (2005) reveló que:

Consiste en la conducta del ser humano en la interacción con otros de su entorno laboral, ello se relaciona con el respeto, honradez al momento de realizar y cumplir con sus desempeños, uno de los tipos de la ética profesional es la tolerancia a las diversas opiniones de los demás, por lo que el profesional no debe distinguir sus beneficios al del colectivo (p. 68).

El autor nos dice, que la ética profesional de la persona se considera como la valía de sí mismo y en la ética de sus conductas e interrelaciones con su entorno, con la familia, con la sociedad, con la comunidad y trabajo. Toda persona debe ser honrado con lo que realiza y tolerante para escuchar a los demás, es la única forma de poder aprender y superarse para mantener una línea correcta en las actividades que se desempeña al frente de una organización.

Silva (2002) señaló que:

La ética profesional tiene que ver con la responsabilidad absoluta en el progreso de los desempeños o una actividad laboral. Esta

debe darse a cabo con los elementos internos con que cuenta cada persona, las cuáles se debe demostrar en el ámbito laboral, tanto en la relación acción con el personal de trabajo y los usuarios (p. 8).

A opinión personal, la ética profesional es un cúmulo de valores éticos que debe poseer cada persona para mejorar en su vida, las cuales deben de estar relacionadas con el trabajo en la cual se desempeña el individuo, se debe tener en cuenta la relación entre su comportamiento y el ámbito laboral. Las actividades que realiza deben de manejar un código de ética que le permita ser un buen profesional y le servirá para un reconocimiento por parte de los demás.

Rodríguez (2006) manifestó que:

La ética profesional involucra diferentes valores y gestiones en el desarrollo cotidiano del trabajo, como son la honestidad, disciplina, respeto y tolerancia a la multiplicidad de personas con que se interrelaciona, ser justo y justo con los colegas de trabajo y con los usuarios que acuden a él (p. 42).

En síntesis, la ética competitiva involucra ser comprometido ante la sociedad, de sobre manera con los deberes gerenciales y de dirección, este compromiso se da con la comunidad y su entorno, por lo que requiere de una comunicación abierta a favor de la colectividad. Se debe ser justo con las personas con las que se interrelaciona en el desarrollo cotidiano del trabajo para ser mejor profesional.

### **Importancia de la ética profesional**

La ética es substancial debido a que son las tradiciones y el comportamiento del ser humano, es decir que trata de la conducta del individuo, además la importancia de la ética en la vida cotidiana resulta incuestionable siendo actuar moralmente algo que se admite, pues los principios moralistas de una persona son los que se toma como básicamente importantes para sí mismo.

Cobo (2003) remarcó que la ética debe ser considerada como “indiscutible norma para la vida, porque nos incentiva a ejecutar diversos trabajos con eficacia y a mantener una actitud de rechazo frente a todo lo que minimice nuestra dignidad” (p. 263). Es decir, que debemos de vivir en ética, porque ello nos ayudará a ser mejores personas, reflexionar sobre nuestros valores y comportamientos que, añadidos a nuestra diario vivir, nos enseñará a hacernos responsables de nuestros actos de forma positiva y con respeto al medio en el cual nos desenvolvemos, ya sea empresarial y/o social.

En consecuencia, la importancia de la ética profesional radica en los siguientes puntos:



*Figura 1.* Importancia de la ética profesional

*Nota:* Adaptado de Cobo (2013).

Por lo expuesto, la ética es importante porque es la situación determinada de una actividad competitiva, la cual se establece con la disposición necesaria al bien común mediante principios de moral particular y general que conllevan a tener una visión positiva en las actividades laborales que desarrolla y mantener una actitud de rechazo frente a todo lo que minimice nuestra dignidad y repercuta en forma negativa en nuestra vida y perjudique a personas que conforman nuestra comunidad.

## **Características generales de la ética profesional**

Ibarra (2007) sostuvo que las características pertenecientes a la ética profesional, destacan los siguientes:

Su entorno es el servicio social.

Consiste en la obligación y responsabilidad de ofrecer un servicio de calidad, sin preferir intereses de uno mismo.

Se busca siempre favorecer al usuario.

Se debe practicar la honradez en cada una de las actividades y funciones del servidor público.

Elevar la calidad de las atenciones y servicios, dado que existe esfuerzo por parte del profesional para desarrollar sus actividades.

La atención que se le brinda al usuario, los deberes y obligaciones se relacionan para fortalecer el respeto a todas las personas (p. 43).

Es decir, que las particularidades de la ética profesional son esenciales porque desempeñan y brindan sentido y razón de ser de las profesiones, se debe fortalecer el respeto a los usuarios y ofrecerle un servicio de calidad, practicar la honradez en cada una de las actividades y funciones que se ejecutan, para brindar al entorno un servicio social donde se busque siempre favorecer al usuario.

## **Principios de la ética profesional**

Los principales principios de la ética profesional, son los siguientes:

### **El principio de beneficencia**

Un profesional cuando realiza su trabajo de manera adecuada y acorde a los objetivos de la empresa estaría al frente del principio de beneficencia. López (2013) manifestó que este principio “contiene dos aspectos, el de establecer de manera eficiente sus trabajos y el de favorecer a los usuarios y a la sociedad a través del desempeño de sus funciones de forma profesional” (p. 7). Este principio involucra las diversas formas de accionar del profesional que buscan beneficiar a otras personas, es decir, que las personas deben tener

conocimiento e indagar el desempeño, tanto que los usuarios reclaman un trabajo bien realizado como del entorno en su conjunto, que procura solucionar dificultades con su contribución.

### **El principio de autonomía**

López (2013) refirió que el profesional tiene en consideración las carencias y requerimientos de los usuarios, lo cual involucra el respeto de la dignidad humana en todos los aspectos” (p. 8). De acuerdo a lo expresado por el autor, el principio de autonomía se respalda en la libertad del profesional en ejecutar sus acciones, sin la búsqueda de pretextos para desempeñarse de manera eficaz en sus funciones, lo cual permita definir el servicio a los usuarios. Se debe respetar la dignidad humana buscando una armonía donde se priorice el requerimiento que presentan los usuarios, para mejorar el servicio y exista una armonía positiva que determine una calidad de atención respetando y valorando su opinión.

### **El principio de justicia**

López (2013) nos señaló que este principio “enfatisa el alcance de las acciones que despliega un profesional, principalmente se analiza en entornos laborales de naturaleza pública las cuales debe cumplir a cabalidad” (p. 8). De esta manera, en el principio de justicia el profesional debe ser justo en todas sus actividades que desempeña, y que cumpla con todos sus compromisos que se le encomienda, con lo que se espera que haga, sin excederse pero satisfaciendo las demandas de los usuarios, ese es el principal objetivo que debe alcanzar satisfacer al usuario mediante una buena interrelación que conlleve a superarse en su vida profesional.

### **Principales clasificaciones de la ética profesional**

Santillán (2013) mencionó que “a lo largo de la historia de la ética muchas teorías se han propuesto para entender el fenómeno de la moral, mediante diversos tipos de éticas: descriptivas y no descriptivas, naturalistas y no naturalistas, cognitivistas y no cognitivistas, subjetivistas y objetivistas, y móviles” (p. 107). Esta clasificación nos permite comprender la moral desde



diferentes ópticas que ayudan al individuo en su desarrollo profesional y laboral, los tipos de ética profesional debe aplicarlo en el desarrollo de sus funciones laborales y tenga buenos resultados en el cumplimiento de sus funciones buscando entender la moral desde distintos enfoques y se plasme en sus actividades diarias para la buena imagen institucional de la empresa.

### **Éticas descriptivas y no descriptivas**

Entre la ética descriptiva y no descriptiva, según Santillán (2013) remarcó que:

Éticas descriptivas: Es el pensamiento por el cual el significado de un enunciado moral está totalmente explícito por sus situaciones de verdad, se entiende por las circunstancias bajo las cuales sería correcto decir que es verídico.

Éticas no descriptivas: Un manifiesto moral se obtiene al guardar el mismo significado evaluativo, aun cuando cambien su significado descriptivo, sus condiciones de verdad y su semántica.

### **Éticas naturalistas y no naturalistas**

Santillán (2013) definió la ética naturalista y no naturalista, como:

Éticas naturalistas: Este tipo de teorías reducen el fenómeno moral a otros fenómenos. Así, la moral no es autónoma de otros factores, sean psicológicos, sociólogos, biológicos o teológicos.

Éticas no naturalistas: Son aquellas que no dominan el fenómeno moral a otros fenómenos.

### **Éticas cognitivistas y no cognitivistas**

Las éticas cognitivas y no cognitivas de acuerdo a Santillán (2013) lo puntualiza de la siguiente manera:

Éticas cognitivistas: Son aquellas que sustentan que el contexto moral forma parte de la comprensión humana, por lo que sus manifiestos pueden ser verídicos o nulos.

Éticas no cognitivistas: Este tipo de ética suponen que el contexto moral no es propósito de comprensión, por lo que no se habla de propuestas verídicas o inexistentes dentro de la moral.

### **Éticas subjetivistas y objetivistas**

Las éticas subjetivas y objetivas son esenciales para el individuo, por lo cual Santillán (2013) sostuvo que:

Éticas objetivistas: Sustentan que las expresiones y nociones morales son autónomas de las preferencias individuales, como el querer, los deseos o los sentimientos.

Éticas subjetivistas: Los expresados no simbolizan ningún tipo de pertenencia o estado de las cosas, de este modo nada es bueno o malo en sí mismo, aparte de la subjetividad individual.

### **Éticas de móviles y de fines**

Santillán (2013) manifestó que las éticas de móviles y de fines, se definen de la siguiente manera:

Éticas de móviles: Desde una indagación empírica de la conducta humana se intenta manifestar los móviles del comportamiento. Se trata de evitar fundamentaciones metafísicas o trascendentales para basarse en hechos constatables.

Éticas de fines: tratando de superar el subjetivismo de los móviles de las éticas antepuestas, las éticas de fines reúnen su preocupación en el desarrollo humano que es el conveniente para el ser humano.

## **Alcances de la ética profesional en el sector público**

La ética profesional es un cúmulo de conductas y modos del individuo en su relación con otros, en el caso del sector público, como es el caso de la oficina de seguros del Hospital San Juan de Lurigancho, tiene diversos alcances. De acuerdo con Hernández (2010) los alcances son:

Fortalecer el respeto de los usuarios por medio de una atención de calidad.

Promover la paciencia entre todos los usuarios, sin distinción alguna.

Oportunidad de poder ser atendido y escuchado.

Acceso de búsqueda acorde al establecimiento de las normas de la institución.

No anteponer intereses particulares al del colectivo.

Agotar todos los elementos y recursos para cumplir con las tareas o solicitud de algún usuario.

No discriminar a nadie, todos tienen los mismos derechos (p. 224).

Con referencia a lo anterior, estos alcances permiten elevar la ética del profesional, lo cual implica una búsqueda de la perfección como personas en el ámbito laboral y social. Se debe fortalecer el respeto en todo sentido y agotar todos los elementos y recursos para cumplir con las tareas o solicitud de algún usuario en el tiempo y plazo establecido para poder satisfacer al usuario en busca de la calidad de atención, y lo usuarios se sientan complacidos en sus requerimientos.

## **Elementos de la ética profesional**

Según los elementos de la ética son:

Orientar: Antiguamente se caracterizaba por decir a las personas lo que tenían o no que hacer; hoy en día la ética no pretende solucionar sino orientar, ser un guía.

Acciones: La ética no pretende orientar la ideología, sino las acciones. Se preocupa por lo que se hace, es un saber práctico; por lo que las cuestiones prácticas le conciernen a todo el mundo.

Racionalmente: Se intenta utilizar la razón, orientar las acciones racionalmente; se tiene que razonar por que se actúa de una manera y no de otra. Las personas no solo actúan, sino que además tienen razones.

Durante toda la vida: La ética se preocupa de acciones que duran toda la vida y de acciones que con el tiempo se hacen hábitos. Se trata de trabajar condiciones. El hacer está vinculado con el ser la manera de hacer es ser; se trata de pasar del hacer al ser.

Hacia bienes: La ética le inquieta el comportamiento hacia el bien, la madurez, lo mejor, lo excelente, la autorrealización, y el perfeccionismo de uno como individuo.

### **Dimensiones de la ética profesional**

Para el propósito de la investigación, se ha considerado las siguientes dimensiones:

#### **Dimensión 1: Honestidad**

Rodríguez (2006) manifestó que honestidad refleja “acciones de ser honrado e íntegro en las funciones, cumpliendo con las actividades de manera correcta sin intentar aprovecharse del puesto y posición de trabajo. Ser honesto es ser justo y equitativo, y no se intenta engañar a otros” (p. 48). Referente a lo expuesto, esta dimensión involucra también el respeto y tolerancia que se tiene entre los compañeros de trabajo y los usuarios que acuden a una institución, donde el personal debe ser honesto en el trato que se le ofrece y la información que se le brinda y ante cualquier requerimiento que se pueda presentar buscando la calidad de atención.

Planas (2000) aseguró que honestidad “es el atributo de honesto, razonable e integridad, lo cual involucra también respeto hacia lo ajeno y a las personas, hacia lo que se hace o se es” (p. 9). Es decir, que una persona debe de guardar una compostura adecuada, asimismo, el autor agrega que la predisposición razonable y natural de los usuarios es hacia el bien, por lo tanto su relación con la honestidad debe basarse en comprender lo que es bueno para uno será bueno para los demás, situación que conduce a una estrecha relación entre justicia y bien común donde el trabajador y el usuario se interrelacionan de manera oportuna, se pretende satisfacer al usuario en sus requerimientos que presente.

López (2007) remarcó que la honestidad es una “virtud puesto que ayuda a instaurar relaciones que poseen un significado por ellas mismas” (p. 75). Por lo antes mencionado la honestidad no es considerada como un concepto relacional y no como un tipo de condición, la cual permite ser honesto con lo que quiere y con lo que busca, para poder superarse día a día en su vida profesional. Los trabajadores al relacionarse con los usuarios van conociendo las demandas y esto permite superarse en su vida y ser considerado por el entorno como un buen profesional.

A continuación se detallan algunos indicadores:

#### Respeto de opiniones

Para López (2007) “se refiere a respetar las ideas de lo que el otro dice, de aprender a aceptar las opiniones de los demás, ya que para vivir en democracia es necesario respetar los pensamientos e ideales del otro” (p. 94). Es hacerle entender al otro de buena manera que nadie puede obligarnos a pensar igual, además tampoco es tratar de cambiar la forma de pensar de los demás. Se vive en democracia donde se acepta las diversas opiniones que permiten superarse como profesional y darse cuenta de sus errores para poderlos enmendar en un corto plazo, y así ser considerado por todo el entorno, que realce su motivación y sirva de ejemplo a sus colegas.

### Tolerancia

Planas (2000) señaló que “consiste en la aceptación de aquellas personas, situaciones o cosas que se alejan de lo que cada persona posee o considera dentro de sus creencias” (p. 11). Para el autor se caracteriza por el esfuerzo para reconocer las diferencias y comprender al otro. Todo profesional debe ser tolerante en sus actividades laborales, ya que le permiten superarse y aprender mejor de las falencias que presente en su momento, al ser tolerante inspira una confianza de los usuarios teniendo un buen concepto del profesional y calidad de servicio que ofrece va ser considerado por la comunidad.

### Trato digno

López (2007), remarcó que “esta acepción implica un principio ético, es la calidad de atención que se recibe por parte de otra persona o institución; es el respeto a los derechos de una persona, al buen trato” (p. 94). Se refiere a la calidad de servicio que se le brinda en una institución al cliente o usuario para tener una buena imagen institucional. El buen trato siempre tiene que primar en un profesional ya que es un principio ético que le hace ser mejor en el campo laboral, si se trata bien a los usuarios va a sentirse en confianza y van a tener buenas referencias del profesional en turno, porque le ha brindado una buena calidad de servicio.

## **Dimensión 2: Justicia**

Rodríguez (2006) señaló que la justicia “se refiere a la conducta que practican y fomentan de la justicia, ya en las circunstancias de cada directivo como en la interacción con los colegas del centro laboral y los usuarios” (p. 49). Para el autor, el respeto es la equidad e igualdad que debe existir entre los empleados sin distinción ni distanciamiento por parte de nadie, siempre un trabajador debe ser justo con los demás y consigo mismo, demostrando una buena interrelación con los usuarios y le permita surgir profesionalmente día a día en busca de una buena ética profesional.

En tanto, Soto y Montaña (2014) indicaron que “la justicia regula una distribución de los bienes fundamentales a los que todo individuo debería tener

derecho” (p. 22). Según lo citado, la justicia parte de los derechos humanos para lograr condiciones de igualdad para todos. Toda persona debe conocer sus derechos y obligaciones que le permita cumplirlas a cabalidad y que nadie vulnere sus derechos, en pro de una justicia digna que le permita ser responsable en la ejecución de sus tareas.

López (2007) manifestó que es “un balance adecuado entre los reclamos profesionales y se asignan derechos y obligaciones, definen una división apropiada de las ventajas sociales” (p. 81). Por lo expuesto, la justicia es un carácter intersubjetivo relacionado con las cargas y beneficios entre los diversos participantes del grupo social, ser justo ante cualquier reclamo que se le presente demostrando imparcialidad que garantice ser justo ante los demás ya que le permite desarrollarse profesionalmente en el buen camino y mejorar día a día como persona.

Se define algunos indicadores:

#### Comportamiento no discriminatorio

Soto y Montaña (2014) señalaron que “es el respeto a la dignidad, derechos y libertad de un individuo; es la confianza favorable que toda persona debe recibir al trato igualitario y justo, que se da entre dos o más personas” (p. 23), es el buen trato que se brinda a una persona, grupo social, o entre grupos sociales, dándoles trato favorable en ámbitos educativos, sociales, legales, laborales, económicos, etc. La conducta no discriminatoria asegura que nuestra comunidad resulte acogedora, y que anima a las personas a contribuir al fortalecimiento de relaciones.

#### Responsable en sus actividades

Para Soto y Montaña (2014) “son aquellas personas que usan de manera responsable su tiempo para cumplir con sus actividades encomendadas, usando la inteligencia y habilidades, ganándose el respeto de los demás” (p. 23). El autor hace mención a la responsabilidad del trabajador en su centro laboral para poder cumplir las actividades diarias y los objetivos trazados por la

organización que garanticen el desarrollo de sus actividades en forma responsable y oportuna por parte de los trabajadores de la organización.

Respeto a la comunidad

Rodríguez (2006) sostuvo que “es la protección que se brinda a las personas que viven en una comunidad, al paisaje, a que se respete el valor que le damos a lo que históricamente ha deleitado nuestra identidad” (p. 50). Por lo expuesto, el respeto es una manera de afirmación, valoración y estima de las habilidades de los demás, ya sea por su conocimiento, experiencia o valor como individuos le permite una valoración profesional de los miembros que integran una comunidad para conocer los requerimientos que presenten, la consideración a los demás, empieza por nosotros mismos.

## **1.2.2. Bases teóricas de la variable 2: Gestión administrativa**

### **Teorías y/o enfoque sobre Gestión Administrativa**

#### **Teoría del comportamiento organizacional**

El comportamiento organizacional surge gracias a la comunicación, esta se puede desarticular por partes para comprender la conducta humana dentro de una organización, donde todo obedece a la forma como se comunique y asimile la información dentro de la organización.

La comunicación dentro de la organización es muy importante, ayuda a mantenerla unida y proporciona medios para que fluya la información adecuadamente, y de esta forma mejorar criterios, motivar a los empleados y ayudar a cumplir los objetivos de la organización.

La conducta organizacional se define como una disciplina académica que se ocupa de describir, controlar, predecir y entender el comportamiento humano dentro de un ambiente organizacional. Cuando se aplica a individuos dentro de una organización, comprende normas, valores, excepciones y actitudes.



Chiavenato (2007) manifestó que las organizaciones “son medios de cooperación que poseen por base la lógica” (p. 299). Para el autor, la conducta dentro de una organización son métodos benéficos fundamentados en la cooperación entre un grupo de individuos teniendo como base la lógica, al momento de desarrollar sus actividades y al plasmar los objetivos y las metas organizacionales.

Sin embargo, el estudio y la aplicación de conocimientos relativos a la forma en que los individuos intervienen dentro de las estructuras se trata de un instrumento compasivo para beneficio de las personas y se aplica de un modo general al comportamiento de personas en todo tipo de estructuras como por ejemplo, empresas comerciales, gobierno, escuelas y agencias de servicios. En donde quiera que exista una organización, se tendrá la necesidad de comprender el comportamiento organizacional.

La actuación organizacional se centra en comportamientos notorios, tales como hablar con los compañeros de trabajo, manejar el equipo, o la preparación de un informe. También se ocupa de los estados internos como el pensamiento, la percepción, y la toma de decisiones, etc. Igualmente, estudia el comportamiento de las personas tanto individual y cómo grupalmente dentro de una organización.

Asimismo, examina la conducta de grupos y estructuras porque ninguno se comporta de la misma manera que los demás. Sin embargo, algunos sucesos que acontecen dentro de una empresa, no pueden ser explicados en términos de conducta individual, y por lo tanto, estos sucesos deben ser explorados en términos del grupo o de variables de la empresa.

### **Teoría X y de Douglas McGregor**

Las teorías X e Y han sido creadas por Douglas McGregor, las teorías se basan en la forma de ser y de conducta los empleados en la organización en función a lo que se les presupone, en función a lo que se considera su naturaleza humana. Muchas empresas se basan en alguna de estas teorías

para crear sus políticas de responsabilidad, aunque cada vez son menos, debido a que existe otro tipo de teorías.

La teoría X se fundamenta en que a las personas les disgusta el trabajo, que son perezosas y evitan el trabajo si les es posible. Por su pereza la gente debe estar inspeccionada, amedrentada y gobernada, esto es administrada, para lograr un adecuado trabajo de los empleados. No asumen responsabilidades, por ello, es necesario ser autoritario ofreciendo políticas, reglas y un gran control. Las personas quieren la seguridad en el trabajo antes que otras cosas, por lo que la única forma de lograr un correcto desempeño es siendo autoritario.

Los trabajadores sienten fastidio y rechazo hacia el trabajo evitándolo en la medida de lo posible, por lo que la empresa debe obligarlas a trabajar por medio del control, dirección, la fuerza y las amenazas con castigo, para que sólo así desarrollen el esfuerzo necesario para conseguir los objetivos de la empresa.

La Teoría Y se basa en que a las personas les gusta el trabajo, de manera que es natural para ellos como otras necesidades básicas de la vida. El ser humano se siente motivado hacia el trabajo, busca compromisos y es creativo, no escapa de su compromiso laboral es lo que le agrada, por eso tienen autodirección y autocontrol. La forma en que se puede comprometer a las personas con los objetivos de la empresa se basa en las recompensas por la realización.

Los trabajadores se comprometerán con los objetivos de la empresa a cambio de las retribución que se relacionen con su resultado, en realidad no les molesta trabajar, por tanto a mayor recompensa ofrecida, el nivel de responsabilidad será mayor, con lo que busca la empresa.

La empresa debe considerar a los trabajadores responsables y maduros, se debe pensar que el empleado asumirá un estilo de dirección democrático,

participativo, basado en el autocontrol y autodirección. No es necesario un gran control externo.

### **Enfoque de contingencias en la administración**

La Teoría de Contingencia en un paso adelante en la Teoría Sistémica de la Administración, supone a las empresas como estructuras abiertas, que están en continua interacción con el entorno, pero su marco permite reconocer de manera determinada las variables confusas y externas que poseen impacto sobre las acciones administrativas y el quehacer organizacional. Su capacidad para ofrecer a los administradores unas líneas de acción específica ha hecho que su aceptación y utilización sea hoy amplísima.

El término contingencia significa eventual, que a veces sucede y otras no. El enfoque contingente está encaminado por encima de todo hacia la recomendación de diseños organizacionales más apropiados a situaciones determinadas. Así plantea que en cuanto a la administración se refiere no hay una única mejor manera de establecerse, todo depende de las características de la empresa. La Teoría de Contingencia destaca que no hay nada absoluto en la teoría administrativa o en las organizaciones, todo es relativo, todo depende, y así las técnicas administrativas apropiadas para el logro de los objetivos de la organización tienen una relación funcional con las características de cada organización y esa relación es del tipo «si entonces» en lugar de las típicas relaciones causa-efecto. Esta teoría surgió a partir de una serie de trabajos orientados a verificar cuáles eran las estructuras más eficaces en determinados tipos de empresas.

Los investigadores Chandler (1962), Burns y Stalker (1961) y Lawrence y Lorsch (1967) de manera aislada lograron establecer si las organizaciones competentes practicaban los fundamentos de la teoría clásica tales como la división del trabajo, el control, la jerarquía, entre otros. Los resultados, condujeron a una nueva concepción de administración: no hay una única y mejor forma de organizar, todo depende de las circunstancias de una organización.

Estos estudios fueron circunstanciales en el sentido en que averiguaron entender y explicar el modo en que funcionan las empresas en diferentes condiciones. Dichas situaciones se modifican de acuerdo con el contexto, donde una de las particularidades más interesantes de la teoría de contingencias es el hecho de que casi todos los conceptos administrativos son utilizados en términos relativos y no en términos absolutos. Así, el modelo mecanicista incluido en las teorías clásicas de la administración y el modelo orgánico correspondiente a las teorías de contingencias y sistémicas no son dos modelos antagónicos, sino dos extremos de un continuo de variables organizacionales. La tarea puede ser en un extremo rutinario y en otro no rutinario.

Por ello, para lograr operativizar el estudio de la adecuación de los elementos administrativos en una organización, es importante proponer factores a considerar en el análisis del contexto, la tecnología y las características organizacionales.

### **Variable gestión administrativa**

#### **Definición de gestión administrativa**

Fred (2008) señaló que “la gestión administrativa integra un conjunto de acciones y actividades de parte de la administración para engarzar los recursos humanos y económicos de una organización que permita el alcance de metas y objetivos previamente planificados” (p.69).



*Figura 2.* Definición de gestión administrativa

*Nota:* Adaptado de Fred (2008).

De acuerdo al autor, la gestión administrativa permite coordinar todos los recursos disponibles en el desarrollo de sus actividades y así poder conseguir determinados objetivos y metas que la organización planifica. Se debe tener en cuenta que con el transcurrir de los años es mucha la competencia que se nos presenta por lo que siempre debemos estar informados de cómo ejecutarla de manera oportuna.

Torres y Mejía (2006) establecieron que la gestión consiste “en la coordinación con todas las áreas de parte de la gerencia para cumplir con las metas institucionales” (p.114). Para ello, se debe organizar, planificar y controlar todas las actividades que se realizan en una organización, buscando la excelencia en los servicios o productos ofrecidos, así como el fortalecimiento y posicionamiento de la organización. Todas las áreas juegan un papel preponderante en la buena gestión de la empresa, por la cual, se debe estructurar adecuadamente el organigrama de la empresa, porque de ahí depende las funciones que cumple cada área de trabajo.

En tanto, Koontz, Weihrich y Cannice (2008) sobre la gestión administrativa se refirieron “al proceso de diseñar y conservar un ambiente donde las personas, que laboran en grupos, alcanzan los objetivos y metas trazadas de forma eficiente” (p. 4). Es decir, que la gestión administrativa requiere de planear y organizar a los trabajadores, integrándolos y administrando de manera eficiente, lo cual debe ser conducido por un control constante que ayude en la comprobación del desempeño de tareas, actividades y metas que realizan los trabajadores que conforman la organización.

### **Funciones en la gestión administrativa**

Fossi, Castro, Guerrero y Vera (2013) “establecieron las principales funciones que toda gestión administrativa debe contar: Planificar, establecimiento de metas, estrategias y principio de autoridad” (p. 131).

**Planificar**

Para Fossi, Castro, Guerrero y Vera (2013) “son los objetivos y metas a alcanzar acorde a las necesidades de la institución y en función de los recursos con que se cuenta” (p. 131). Las tareas se planifican en corto, mediano y largo plazo de manera razonable, es decir se debe asegurar el cumplimiento de lo planeado, así no dejar de lado proyectos que puedan beneficiar a los usuarios, éstos proyectos se deben basar en las necesidades que presenta la institución y los recursos que se tiene para su aplicación.

**Establecimiento de metas**

Fossi, Castro, Guerrero y Vera (2013) sostuvieron que “establecer metas es labor de toda gestión, para ello se debe contar con los recursos necesarios para alcanzarlas” (p. 131). Las metas deben estar bien establecidas por cada organización, para que se pueda cumplir lo trazado a corto, mediano y largo plazo, toda organización siempre debe plasmarse metas y con el transcurrir de los días ir evaluando para que se puedan cumplir, para lo cual los recursos juegan un papel preponderante para que se puedan cumplir las metas y permitan una buena imagen institucional.

**Estrategias**

Fossi, Castro, Guerrero y Vera (2013) indicaron que “es el conjunto de procedimientos que se deben emplear para alcanzar las metas y lo planeado en la organización” (p. 132). Las estrategias deben integrar las capacidades del personal y la cantidad de recursos e infraestructura con que se cuenta, estos procedimientos son de suma importancia para poder alcanzar las estrategias establecidas en busca de una buena gestión organizacional donde se cumplan las metas establecidas.

**Principio de autoridad**

Fossi, Castro, Guerrero y Vera (2013) remarcaron que “esta función tiene relación con el liderazgo de parte de la administración, asimismo, con la capacidad de tomar decisiones y de dirigir al personal para la ejecución de tareas y alcance de metas” (p. 132). Un buen liderazgo en una organización

conduce a una buena toma de decisiones y por ende poder cumplir las metas establecidas. Con un buen liderazgo en una institución se garantiza toma de decisiones acordes que permita cumplir las tareas designadas al personal en forma eficiente y oportuna partiendo del principio de autoridad.

### **Importancia de la gestión administrativa**

La tarea de construir una sociedad económicamente mejor; normas sociales mejoradas y un gobierno más eficaz, es el reto de la gestión administrativa moderna. La supervisión de las empresas está en función de una administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador.

Calderón (2005) señaló que la gestión administrativa “permite la ejecución de tareas y el desarrollo de procesos, perfeccionando la eficacia y eficiencia de los servicios brindados, así como elevar la producción” (p.51). Para el autor, la gestión administrativa conduce de manera secuencial el manejo de los recursos, optimización de los procesos, cumplimiento de las actividades programadas, alcance de metas y objetivos y sobre todo el fortalecimiento institucional. El trabajador debe buscar elevar la producción en beneficio de la empresa, y así, se pueda brindar un servicio eficiente.

En la misma línea Calderón (2005) reveló:

La gestión administrativa debe cumplir con las expectativas de los usuarios, alcanzado su satisfacción, para ello se deben hacer esfuerzos para identificar debilidades, amenazas, fortalezas y debilidades de la organización, con ello maximizar la capacidad de crecimiento de una organización (p. 53).

De acuerdo a lo antes mencionado, en situaciones complicadas, se demanda de un gran recolección de recursos materiales y humanos para llevar a cabo empresas de gran magnitud la administración ocupa una importancia

primordial para la realización de los objetivos. Se debe realizar primero un análisis FODA que permite identificar sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas para satisfacer los requerimientos de los usuarios con una calidad de servicio que ofrezca la institución.

Este hecho acontece en la Administración Pública debido al importante papel en el desarrollo económico y social de un país y cada vez más acentuada de actividades que anteriormente estaban relegadas al sector privado, las maquinarias administrativas públicas se han constituido en la empresa más importante de un país. En la esfera del esfuerzo colectivo donde la administración adquiere su significación más precisa y fundamental ya sea social, religiosa, política o económica, toda organización depende de la administración para llevar a cabo sus fines.

### **La ética y la cultura organizacional**

En las últimas dos décadas se ha incrementado la preocupación por la responsabilidad social de las organizaciones ante la sociedad. Las consecuencias del libre actuar empresarial son devastadoras para el futuro de la sociedad, de los individuos y de las mismas organizaciones.

Desde hace dos décadas la cultura organizacional está entre los ojos de alguno teóricos. Sinclair (1993) sostuvo que “la cultura de una organización presenta un enorme potencial, que permite perfeccionar la ética en las empresas”. (p. 35)

El autor plantea establecer un conocimiento organizacional unitario para originar una diversidad cultural. Es decir, que sobre estos planteamientos, se hace necesario implantar una ideología que ayude al reconocimiento de la diversidad, para proporciona dinamismo y capacidad crítica en los individuos. La diversidad cultural en las organizaciones se da por sí sola. Si analizamos los individuos, cada uno de ellos tiene un sistema de valores y creencias que trae de su hogar, su comunidad y sus de sus propias experiencias.



Cada persona que ingresa a una empresa debe contribuir en la formación de la cultura empresarial; al mismo tiempo es importante comprender que en cada área existe un líder, el cual regula o ajusta la organización para brindar una mejor claridad de la cultura entre del área. Sus expectativas y toma de decisiones influyen en la cultura y la modifica. Muchos de los comportamientos del líder se transfieren a los individuos del área, sus creencias valores y costumbres que se determinan en la medida que el líder y el área interactúan con otros grupos internos y externos de la organización.

### **Dimensiones de la gestión administrativa**

En las dimensiones de la variable gestión administrativa se han tomado como referencia las siguientes:

#### **Dimensión 1: Planear**

García (2012) definió que planear “es una acción y efecto de planificar, función fundamental del proceso administrativo, sin la previa administración de las actividades, por medio de la planeación no habría nada que organizar, dirigir ni que controlar” (p. 45). Es decir, que para poder lograr una dirección justa, se deben elaborar planes basados en hechos, para prever y ordenar las actividades necesarias. La planificación es fundamental en todo proceso administrativo, donde se pueda controlar, dirigir, organizar las actividades para cumplir con los objetivos plasmados por la organización en busca de calidad para una buena gestión administrativa.

Koontz, Weihrich y Cannice (2008) señalaron que planear “requiere de diversas acciones, empezando por establecer misiones y metas, así como las acciones para alcanzarlas” (p. 18). De acuerdo a lo expuesto; es importante tomar medidas a corto y largo plazo, la planeación se realiza para garantizar su ejecución dentro de una organización. Las acciones que se alcancen van a permitir cumplir las metas deseadas en una organización en base a una

planificación adecuada donde se detallen bien estas acciones previo estudio interno de la empresa.

Camisón, Cruz y González (2006) sostuvieron que planear consiste “en una ocupación administrativa de base que suministra los medios con que los recursos humanos manejan los problemas de un ambiente complejo” (p. 315). Por lo antes mencionado por el autor, son acciones que se toman en consideración para que una organización afronte desafíos de competencia. Los problemas que se presenten deben ser solucionados de la mejor manera buscando una calidad de servicio que permita un ambiente adecuado en la organización. Planear es proveer recursos humanos para poder manejar problemas institucionales.

Se hace mención a los siguientes indicadores:

Toma decisiones para alcanzar las metas

García (2012) lo definió como “un proceso por medio del cual el individuo elige entre varias posibilidades realizar de forma eficaz algo” (p. 47), sirve para solucionar un problema o para aplicar una medida drástica ante un acto de su vida. La toma de dediciones es importante para poder alcanzar las metas establecidas, se tiene que analizar las posibilidades para escoger la más eficiente, va a repercutir en forma directa el destino de una organización, una mala decisión puede conllevar a no poder cumplir las metas establecidas y tener una inadecuada gestión administrativa.

Estructura funcional

Koontz, Weihrich y Cannice (2008) manifestaron que “es el soporte de una empresa en donde todas las personas que constituyen esta organización, manejan y cooperan entre sí para su adecuado funcionamiento, mediante la administración” (p. 19). Los miembros que componen una organización deben de cumplir sus funciones de acuerdo al cargo que desempeñan de manera responsable y eficiente para un adecuado funcionamiento en el trabajo individual y en el trabajo en equipo en beneficio de la organización, esto depende de una buena estructura organizacional donde se priorice áreas de

acuerdo al desarrollo estructural de la empresa, y se detallan las funciones que deben cumplir en la institución.

#### Organiza grupos de trabajo

Koontz, Weihrich y Cannice (2008) sostuvieron que “es la formación de un grupo de personas con la finalidad de transformar su manejo en beneficio de la empresa y/o entidad” (p. 19); los miembros interactúan para compartir información y coordinarse, para trabajar por la empresa y están estructurados sobre la base de criterios de eficiencia y productividad. El trabajo en equipo debe priorizar en una empresa, donde los integrantes que conforman el equipo deben desempeñarse eficientemente, el éxito del equipo permite una buena gestión administrativa cumpliendo las metas establecidas ofreciendo una calidad de atención.

#### **Dimensión 2: Integración**

García (2012) refirió que la integración comprende “la situación por la que el directivo adopta los recursos precisos para orientar las disposiciones preliminarmente instauradas para la ejecución de diversos procedimientos” (p. 185).

De acuerdo a lo antes mencionado, para lograr el éxito de una empresa se hace necesario que la directiva tenga conocimiento que se demanda de una eficiente realización del trabajo por parte de los empleados. Se deben plasmar las funciones de las áreas de trabajo que permiten una integración en la empresa, los directivos deben delegar sus funciones al personal que compete buscando integrar a todos los trabajadores que conforman la organización, dotando de recursos apropiados para que puedan cumplir certeramente las actividades propuestas.

Por su parte, Koontz, Weihrich y Cannice (2008) remarcaron que para integrar al personal es necesario que:

Todas las funciones y posiciones en la estructura organizacional estén cubiertas. Lo cual se logra identificando las obligaciones de

fuerza laboral; haciendo un inventario del personal disponible, reclutando, seleccionando, colocando, promoviendo, evaluando y planificando cada una de las acciones (p. 39).

Desde este punto de vista, la integración del personal requiere de un líder que sirva de guía en el fortalecimiento de la comunicación, coordinación y apoyo entre trabajadores para el cumplimiento de metas. Este líder debe colocar a cada personal en su área donde mejor se desempeña, teniendo una visión clara sobre las acciones que deben desarrollar en la organización, para lo cual debe evaluar y planificar sus acciones.

Camisón, Cruz y González (2006) señalaron que “consiste en tramitar el conjunto de procesos que constituyen la organización de manera única pero obteniendo los requisitos adaptables en el sistema de gestión” (p. 319).

Los autores refieren que en una organización la integración es fundamental porque permite mejorar la calidad y seguridad al momento de gestionar, consiste en ocupar y mantener los puestos de la organización e identificar los requerimientos de fuerza de trabajo. A criterio propio, el inventario de las personas disponibles y el reclutamiento, selección, contratación, ascenso, evaluación y capacitación de empleados en funciones a fin de que puedan cumplir eficazmente sus tareas.

Comprende los siguientes indicadores:

#### Recluta de personal

García (2012) señaló que “es un conjunto de instrucciones que tienden a atraer candidatos potencialmente cualificados y capaces de ocupar cargos en una organización” (p. 187). Básicamente el reclutamiento de personal viene a ser un sistema de información, mediante el cual se divulga y ofrece al mercado de recursos humanos las oportunidades de empleo que pretende cubrir. De otro lado, para poder reclutar el personal se debe seleccionar en forma adecuada al personal mediante una evaluación que permita seleccionar al trabajador en su puesto que mejor se desempeña al frente de una organización y pueda cumplir sus objetivos trazados.

### Capacita al personal

Koontz, Weihrich y Cannice (2008) manifestaron que “permite la adaptación a los cambios sociales y mejorar los conocimientos del personal, a su vez porque son un importante factor de motivación y retención de persona” (p. 41). Se debe capacitar constantemente al personal para que se supere en sus funciones y tenga un mejor desarrollo profesional dentro de la empresa. Este es un factor motivacional para el trabajador para poder superarse dentro de la organización y ser valorado por sus jefes, buscando siempre la calidad de brinde un buen servicio a los usuarios. Va a ampliar sus conocimientos en beneficio propio y laboral.

### Selecciona al personal

Koontz, Weihrich y Cannice (2008) remarcaron que “es proceso mediante el cual una empresa o una entidad se encargan de elegir al personal idóneo para uno o varios puestos de trabajo, y permite confirmar las habilidades de los futuros empleados” (p. 42). Al momento de seleccionar al personal se debe evaluar de manera adecuada tomando en cuenta el cargo en el que se va a desenvolver. El proceso de selección del personal se debe realizar considerando las características del cargo en que se va a desenvolver, una buena designación del personal conlleva a una buena gestión administrativa donde se priorice las características del trabajador y el cargo al que postula.

## **1.3. Justificación**

### **Justificación teórica**

El estudio se justifica desde el ámbito teórico porque posterior a la exploración de antecedentes se ha comprobado que existen pocos estudios relacionados a la ética profesional y la gestión administrativa, sobre todo a nivel nacional. Por ello su realización supondrá un aporte teórico y conceptual a diversas disciplinas, como la administración, gestión, administración de recursos humanos, calidad de servicio, administración pública y de la salud.

Del mismo modo, los resultados obtenidos servirán de referente a otros investigadores, donde el resultado más resaltante es la relación entre la ética profesional y la gestión administrativa, elementos que muchas veces no se toman en cuenta al momento de analizar el servicio de los estamentos públicos, exactamente los relacionados a la salud.

### **Justificación práctica**

En la práctica la investigación se justifica, porque los resultados encontrados servirán de referente para que las autoridades relacionadas a la oficina de seguros del Hospital San Juan de Lurigancho puedan tomar las acciones pertinentes para mejorar el servicio que se brinda, sobre todo lo relacionado a la ética, que tiene que ver con el actuar de sus miembros al momento de llevar a cabo sus funciones e interactuar con los usuarios. De igual forma la investigación es relevante por el interés público a nivel nacional e internacional, en razón de que se ha presentado casos de corrupción en las entidades públicas en ambos escenarios.

Por ello, se investigó si existe una relación entre la ética profesional y la gestión administrativa de los trabajadores del área seguros del hospital San Juan de Lurigancho, con el fin de promover los valores éticos que debe poseer el profesional que labora en cualquier entidad pública o privada y que sus actos incida en una eficiente gestión pública en las instituciones del Estado.

### **Justificación metodológica**

Desde el punto metodológico la investigación se justifica, porque se desarrolló dentro del enfoque cuantitativo de tipo descriptivo correlacional, esta metodología ayudó a establecer la relación entre ética profesional y la gestión administrativa, alcanzar establecer la causa y efecto de las dos variables supuso el diseño de un cuestionario, que midió la percepción de los encuestados (Trabajadores de la Oficina de seguros del Hospital San Juan de Lurigancho), a partir de ello generar deducciones desde el plano teórico. Todos estos pasos forman parte de la metodología de la investigación, el cual ayudó a diseñar el estudio y sobre todo responder a los objetivos planteados.

## **1.4. Problema**

### **1.4.1. Formulación del problema**

#### **Problema general**

¿Cuál es la relación que existe entre la ética profesional y la gestión administrativa de los trabajadores del área de seguros del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017?

#### **Problemas específicos**

Problema específico 1:

¿Cuál es relación que existe entre la ética profesional y el planear de los trabajadores del área de seguros del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017?

Problema específico 2:

¿Cuál es relación que existe entre la ética profesional y la integración de los trabajadores del área de seguros del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017?

## **1.5. Hipótesis**

### **1.5.1. Hipótesis general**

Existe relación directa entre la ética profesional y la gestión administrativa de los trabajadores del área de seguros del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.

### **1.5.2. Hipótesis específicas**

Hipótesis específica 1:

Existe relación directa entre la ética profesional y el planear de los trabajadores del área de seguros del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.

Hipótesis específica 2:

Existe relación directa entre la ética profesional y la integración de los trabajadores del área de seguros del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.

## **1.6. Objetivos**

### **1.6.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre la ética profesional y la gestión administrativa de los trabajadores del área de seguros del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.

### **1.6.2. Objetivos específicos**

Objetivo específico 1:

Establecer la relación entre la ética profesional y el planear de los trabajadores del área de seguros del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.

Objetivo específico 2:

Establecer la relación entre la ética profesional y la integración de los trabajadores del área seguros del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.



## **II. MARCO METODOLÓGICO**

## **2.1. Variables**

### **Variable 1: Ética Profesional**

De acuerdo a Rodríguez (2006) consistió en los diversos valores y acciones en el desarrollo diario del trabajo “en las que se destaca la honestidad, disciplina, respeto y tolerancia a la variedad de personas con que interactúa, ser justo y equitativos con los colaboradores de trabajo y con los individuos con los que interactúa” (p. 42). De otro lado, la ética profesional involucra el compromiso social, especialmente aquellos que poseen cargos de gerencia y dirección, este compromiso se da con la comunidad y su entorno, por lo cual se necesita tener una comunicación abierta entre los trabajadores y los usuarios en favor de la colectividad que garantice una ética profesional en el desempeño de las funciones.

### **Variable 2: Gestión Administrativa**

Koontz, Weihrich y Cannice (2008) remarcaron que es “un proceso para diseñar y recoger un ambiente acorde donde los individuos que trabajan en grupos, obtengan sus objetivos y metas propuestas de forma eficaz” (p. 4). Para una adecuada gestión administrativa se necesita planificar y organizar al personal, poder integrarlos y dirigirlos de manera eficiente se necesita un control permanente que requiera verificar el cumplimiento de las tareas, actividades y metas asignadas, éste proceso va a conducir a una eficiente gestión administrativa empresarial, donde se trabaje en forma grupal buscando un objetivo común que es la gestión de calidad.

## 2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1.

*Operacionalización de la variable relacional 1: Ética profesional*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Honestidad	Integridad	1, 2	<b>Ordinal</b>  <b>Valoración:</b> <b>Likert</b> Nunca..... 1 Casi nunca..... 2 A veces..... 3 Casi siempre.. 4 Siempre.....:5	Bajo 18 - 42
	Dedicación en cumplir sus funciones	3, 4		Medio 43 - 66
	Coherencia en sus acciones	5, 6		Alto 67 - 90
	Rechazo a la deshonestidad	7, 8		
	Reconocimiento a sus compañeros de trabajo	9, 10		
	Reconocimiento a los usuarios	11, 12		
	Trato digno	13, 14		
	Respeto a las opiniones	15, 16		
	Tolerancia a la diversidad de sus compañeros	17, 18		
	Trato imparcial	19, 20		
Justicia	Comportamiento no discriminatorio	21, 22	<b>Valoración:</b> <b>Likert</b> Nunca..... 1	Bajo 12 - 28
	Igualdad de trato	23, 24	Casi nunca..... 2	Medio 29 - 44
	Responsable en sus actividades	25, 26	A veces..... 3	Alto 45 - 60
	Respeto a la comunidad	27, 28	Casi siempre.. 4	
	Responde de manera justa con las necesidades de su comunidad	29, 30	Siempre.....:5	
Total				Bajo 30-70 Medio 71-110 Alto 111-150

Nota: Adaptado de Rodríguez (2006).

Tabla 2.

*Operacionalización de la variable relacional 2: Gestión administrativa*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Planear	Selecciona la misión y objetivos	1, 2	<b>Ordinal</b>	
	Toma decisiones para alcanzar las metas	3, 4	<b>Valoración:</b>	
	Señala las tareas a realizar	5, 6	<b>Likert</b>	
	Elige proyectos a futuro	7, 8	Nunca..... 1	Bajo 12 - 28
	Establece una estructura funcional	9, 10	Casi nunca..... 2	Medio 29 - 44
	Organiza grupos de trabajo	11, 12	A veces..... 3	Alto 45 - 60
			Casi siempre.. 4	
Integración	Integra recursos materiales y humanos	13, 14		
	Identifica los requisitos de fuerza de trabajo	15, 16	<b>Valoración:</b>	
	Recluta de personal	17, 18	<b>Likert</b>	
	Capacita al personal	19, 20	Nunca..... 1	Bajo 14 - 32
	Selecciona al personal	21, 22	Casi nunca..... 2	Medio 33 - 51
	Controla el desempeño individual	23, 24	A veces..... 3	Alto 52 - 70
	Facilita el cumplimiento de las actividades	25, 26	Casi siempre.. 4	
		Siempre.....:5		
Total				Bajo 26 - 60
				Medio 61 - 95
				Alto 96 - 130

*Nota:* Adaptado de Koontz, Weihrich y Cannice (2008).

### **2.3. Metodología**

La metodología empleada fue el hipotético deductivo, Corbetta (2010) señaló que este método:

Se encarga de realizar varios procedimientos desde el conocimiento de la metodología de la investigación, para poder cumplir con ciertos pasos, como observar un problema a investigar, diseñar hipótesis o suposiciones, para posteriormente comprobar y verificar con la realidad para realizar el análisis respectivo y hallar las diferencias de los resultados encontrados. (142).

En la investigación, se elaboró hipótesis generales y específicas orientadas a responder desde el plano estadístico; de acuerdo a los resultados establecidos en la aplicación de los instrumentos, para deducir si se aceptan o se rechazan las hipótesis planteadas.

Así mismo, se utilizó el enfoque cuantitativo, del cual Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalaron que se “utiliza la recolección de datos para probar las hipótesis, se basa en la medición numérica y el estudio estadístico, para identificar modelos de conducta y probar teorías científicas” (p. 4). En el estudio, los resultados se plasman en tablas estadísticas numéricas donde se analizan el nivel de percepción de los trabajadores del área de seguros, lo cual se respalda con las bases teóricas, mediante la revisión de literatura y la construcción del marco teórico de las variables de estudio.

### **2.4. Tipos de estudio**

El tipo de investigación es aplicada, Meza (2014) remarcó que la investigación aplicada “se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos que se logran” (p. 5).

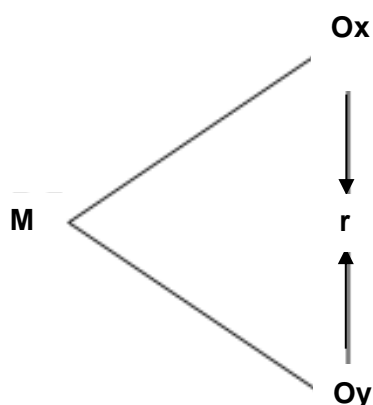
La investigación aplicada depende de los resultados que se obtienen de la aplicación de los instrumentos y avances teóricos; ya que necesita de un marco teórico en la cual pueda respaldarse. La investigación aplicada se plasma con la aplicación de los instrumentos en cada variable de estudio.

## 2.5. Diseño

El diseño de investigación se plasma dentro del no experimental de corte transversal, descriptivo correlacional. Para lo cual, Hernández, et al (2014) sostuvieron que “se realiza con el propósito de averiguar la incidencia y los valores que presenta una o más variables o ubicar, categorizar y facilitar una visión de una comunidad, un evento, un contexto, un fenómeno o una realidad” (p. 121). Este diseño se realiza sin manipular deliberadamente las variables, la aplicación de los instrumentos se plasmó en una base de datos y ese es el reflejo de los resultados de la investigación.

De otro lado, Carrasco (2009) señaló que “el diseño transversal se utiliza para poder realizar una investigación en base a hechos y fenómenos de un contexto dentro de un período determinado de tiempo” (p. 72). En el trabajo de investigación la aplicación de los instrumentos se realizó en un día de semana en un momento donde los trabajadores disponían de tiempo previa coordinación, y a todo el grupo de la muestra en general.

Presenta el siguiente esquema:



**Donde:**

M	:	Muestra de trabajadores de la oficina de seguros del Hospital San Juan de Lurigancho
O	:	Observación
x	:	Ética profesional
y	:	Gestión administrativa
r	:	Correlación de las variables

El nivel de la investigación es el descriptivo correlacional, porque describe cada una de nuestras variables de estudio, así mismo busca establecer la relación entre la ética profesional y gestión administrativa.

**Descriptivo:** Hernández, et al. (2014) manifestó que “consiste en medir, evaluar y recolectar datos sobre las dimensiones del fenómeno a estudiar, con la finalidad de recolectar toda la información que consigamos para obtener el resultado de la investigación” (p. 124).

Primero se realizó una descripción de la problemática del Hospital San Juan de Lurigancho – Lima, para poder aplicar los instrumentos de estudio y poder plantear alternativas de solución en mejora de este problema.

**Correlacional:** Hernández, et al. (2014) sostuvo que “se encargan de describir la relación entre dos o más variables, categorías o conceptos en un momento determinado; puede ser en términos correlacionales o en función de la relación causa-efecto (causales)” (p. 125). También se puede establecer relaciones entre variables sin precisar sentido de causalidad o pretender analizar relaciones causales.

En la presente investigación, la intención de estudio es establecer la relación que existe en la ética profesional y la gestión administrativa.

## 2.6. Población, muestra y muestreo

### 2.6.1. Población

Corbetta (2010) lo definió como “el conjunto de personas, cosas u elementos que componen un universo, el cual se puede medir y evaluar” (p. 24).

La población estuvo conformada por el total de trabajadores del área de seguros del Hospital San Juan de Lurigancho – Lima, que ascendió a 135 trabajadores, tal como se detalla a continuación:

Tabla 3

*Distribución de la población de estudio*

<b>Población</b>	<b>Cantidad</b>
Personal Nombrado	19
Personal contratado	32
Personal por terceros	84
<b>Total</b>	<b>135</b>

*Fuente:* Oficina de RR.HH. del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.

### 2.6.2. Muestra

Para los efectos de la investigación, la muestra es igual a la población de estudio, es decir 135 trabajadores del área de seguros del Hospital San Juan de Lurigancho – Lima.



## **2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **2.7.1. Técnica**

La técnica que se ha empleado en la investigación es la encuesta. Carrasco (2009) manifestó que “es una técnica de investigación social por excelencia, debido a su utilidad, variabilidad, sencillez e imparcialidad de los datos que con ellos se obtiene” (p. 314).

La técnica sirvió para medir la percepción de los trabajadores del área de Seguros del Hospital San Juan de Lurigancho, respecto a las variables ética profesional y gestión administrativa, así como sus respectivas dimensiones.

### **2.7.2. Instrumento**

Tamayo y Tamayo (2012) resaltó que “este instrumento contiene los aspectos del fenómeno que se consideran esenciales la cual reconoce las dificultades que nos interesan; identificar la realidad a cierto número de datos y especificar el objeto de investigación” (p. 124).

Los ítems se elaboraron teniendo en cuenta los indicadores encontrados de las dimensiones de las variables que se describen en el cuadro de operacionalización de las variables. Su construcción, aplicación y tabulación posee un alto grado científico y objetivo.

Tabla 4

*Técnicas e instrumentos de recolección de datos*

<b>Variables</b>	<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>
Ética profesional	Encuesta	Cuestionario de Ética profesional
Gestión administrativa	Encuesta	Cuestionario de Gestión administrativa

*Fuente:* Cuestionario validado por Torres y Lajo (2011), y Marcelo y Zapata (2008); adaptado por Velarde (2017).

Ambos cuestionarios están dirigidos a los trabajadores del área de Seguros, se formularon 25 preguntas cerradas, aplicando la escala de Likert, para que puedan responder en un tiempo aproximado de 15 minutos cada instrumento.

**2.7.3. Validez**

La validez comprende la idea experimental completa y define si los resultados alcanzados satisfacen los requerimientos del método de la investigación científica o no, para lo cual se somete a un juicio de expertos por un especialista de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, dando como resultados que son aplicables los instrumentos.

Tabla 5

*Resumen de los informes de juicio de expertos*

<b>Nº</b>	<b>Expertos</b>	<b>Validez %</b>	<b>Opinión de aplicabilidad</b>
1	Dr. Guerra Torres Dwithg	100 %	Aplicable

*Fuente:* Validez de los instrumentos.

#### 2.7.4. Confiabilidad

La confiabilidad de los instrumentos aplicados se determinó con el método Alfa de Cronbach, ya que los instrumentos presentan características politómicas, el resultado obtenido nos detalla un alto nivel de confiabilidad de ambos cuestionarios.

Tabla 6

*Confiabilidad del instrumento*

<b>Instrumentos</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados</b>	<b>N de elementos</b>
Cuestionario de Ética Profesional	0,927	0,928	30
Cuestionario de Gestión Administrativa	0,930	0,929	26

*Fuente:* Programa SPSS, Versión 23.

#### 2.8. Métodos de análisis de datos

El análisis de los datos se realizó por medio de estadísticos descriptivos e inferenciales, para lo cual se elaboró una base de datos en el software SPSS versión 23 en español.

##### **Estadística descriptiva:**

Se ha trabajado con fórmulas de estadística descriptiva para resumir la información recopilada en valores numéricos y sacar consecuencias de esa información así obtendremos medidas de centralización (media, mediana moda), dispersión (rango, varianza, desviación típica) y forma (coeficiente de asimetría y curtosis).

Se encarga de recolección, clasificación, descripción, simplificación y presentación de los datos mediante tablas y figuras que describan en forma apropiada el comportamiento de información captada.

### **Estadística inferencial:**

Se encarga de los métodos de estimación, estudio y pruebas hipótesis, con el propósito de llegar a conclusiones que brinden una adecuada base científica para la toma de decisiones.

Se utilizó el coeficiente de correlación de Rho Spearman, dado que los instrumentos de ambas variables presentan características de escala ordinal, el estadístico nos permite conocer si el ajuste de la nube de puntos a la recta de regresión lograda es satisfactorio.

Tabla 7

#### *Interpretación del coeficiente de correlación*

Cuando el valor es positivo ( + ) o negativo ( - ):

<b>Valores</b>	<b>Interpretación</b>
De 0 a 0,20	Correlación prácticamente nula
De 0,21 a 0,39	Correlación baja
De 0,40 a 0,69	Correlación moderada
De 0,70 a 0,90	Correlación alta
De 0,91 a 1	Correlación muy alta

*Fuente:* Bisquerra (2009)

## **2.9. Aspectos éticos**

Como parte del estudio se han recabado diversos datos y resultados, estos no han sido modificados ni manipulados, por lo que los resultados reflejan la percepción de cada uno de los encuestados. Asimismo, todas las fuentes y referencias han sido debidamente citadas y referenciadas, respetando el derecho de autoría.

### **III. RESULTADOS**

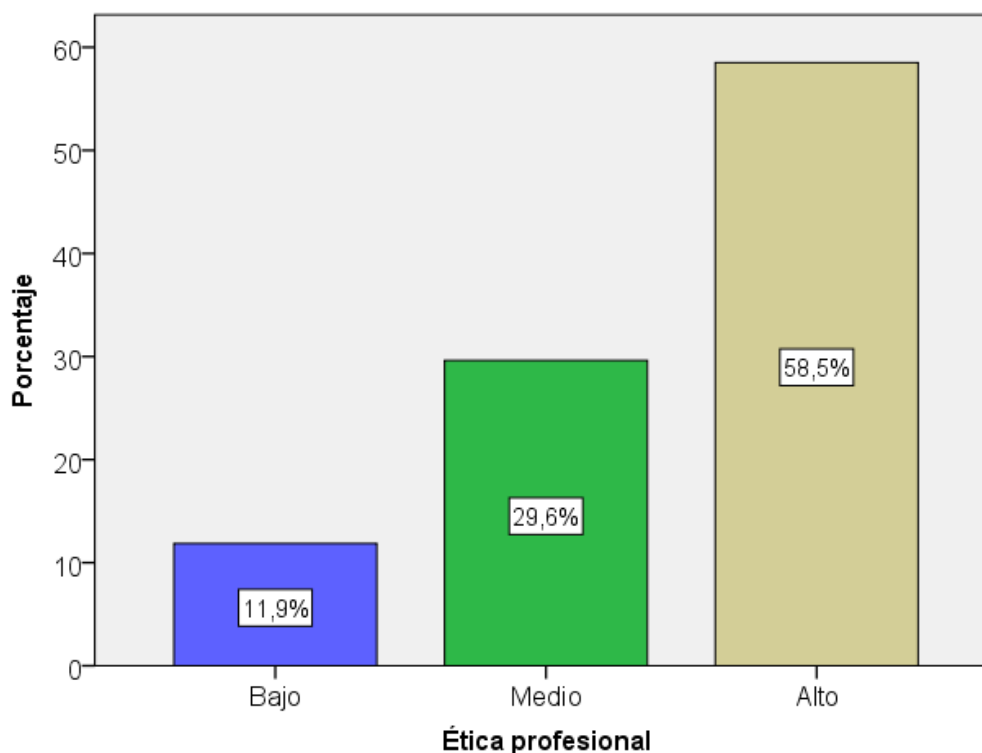
### 3.1. Resultados descriptivos

Tabla 8

*La ética profesional de los trabajadores del área seguros del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	16	11,9	11,9
	Medio	40	29,6	41,5
	Alto	79	58,5	100,0
	Total	135	100,0	100,0

*Fuente:* Cuestionario de ética profesional de los trabajadores del área seguros del hospital San Juan de Lurigancho, 2017.



*Figura 3.* La ética profesional de los trabajadores del área seguros del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.

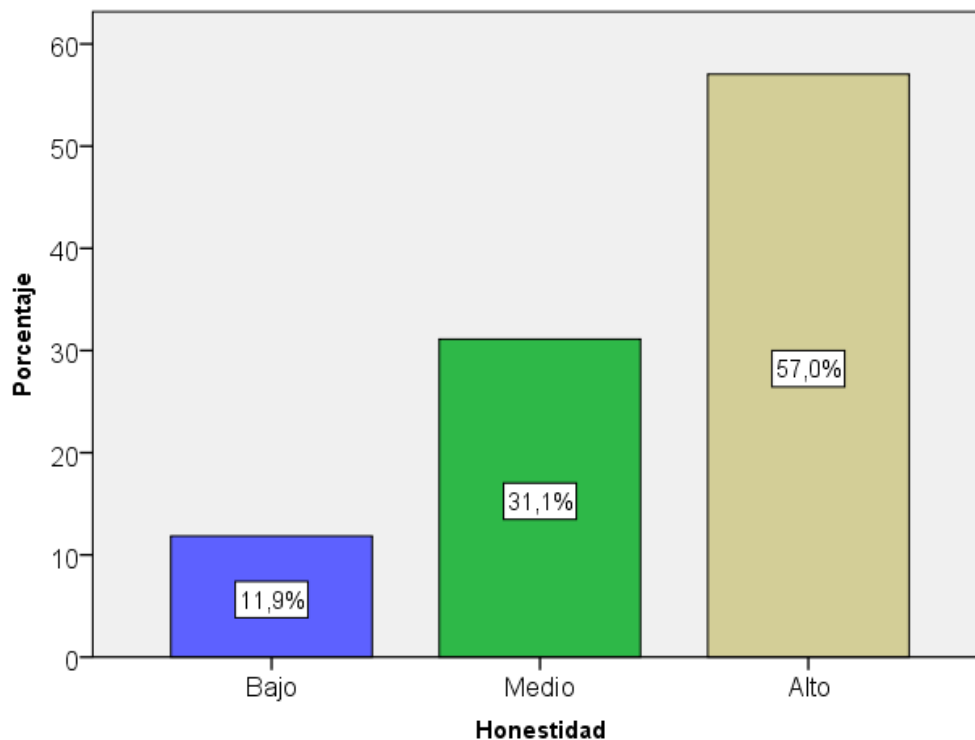
Como se observa en la tabla 8 y figura 3, el 11,9% de los encuestados perciben un nivel bajo, el 29,6% un nivel medio y el 58,5% un nivel alto; es decir, los trabajadores cumplen con las funciones encomendadas sin realizar otras actividades ajenas al trabajo, se cumple con las fechas y horarios establecidos.

Tabla 9

*La ética profesional en su dimensión honestidad de los trabajadores del área seguros del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	16	11,9	11,9
	Medio	42	31,1	43,0
	Alto	77	57,0	100,0
	Total	135	100,0	100,0

*Fuente:* Cuestionario de ética profesional de los trabajadores del área seguros del hospital San Juan de Lurigancho, 2017.



*Figura 4.* La ética profesional en su dimensión honestidad de los trabajadores del área seguros del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.

Como se observa en la tabla 9 y figura 4, el 11,9% de los encuestados perciben un nivel bajo, el 31,1% un nivel medio y el 57,0% un nivel alto; es decir, los trabajadores cuando trabajan en equipo reconocen el desempeño de sus compañeros, es respetuoso y reconoce los derechos de los usuarios, y mantienen una buena interrelación con los usuarios.

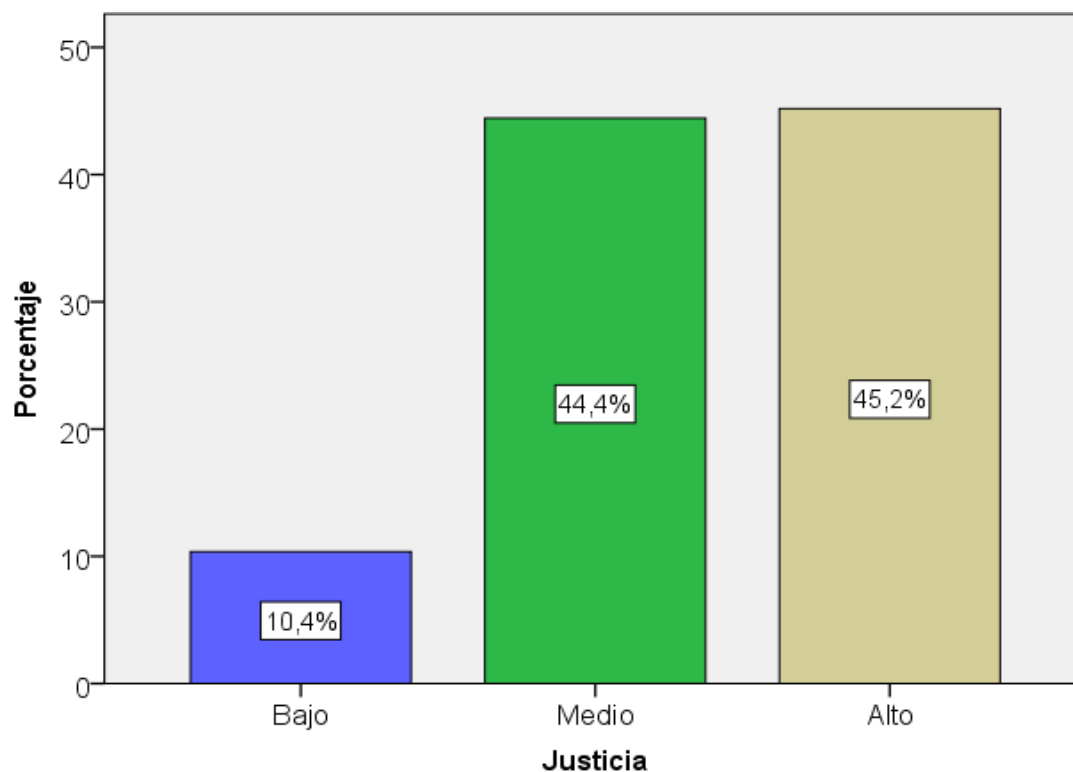


Tabla 10

*La ética profesional en su dimensión justicia de los trabajadores del área seguros del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	14	10,4	10,4
	Medio	60	44,4	54,8
	Alto	61	45,2	100,0
	Total	135	100,0	100,0

*Fuente:* Cuestionario de ética profesional de los trabajadores del área seguros del hospital San Juan de Lurigancho, 2017.



*Figura 5.* La ética profesional en su dimensión justicia de los trabajadores del área seguros del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.

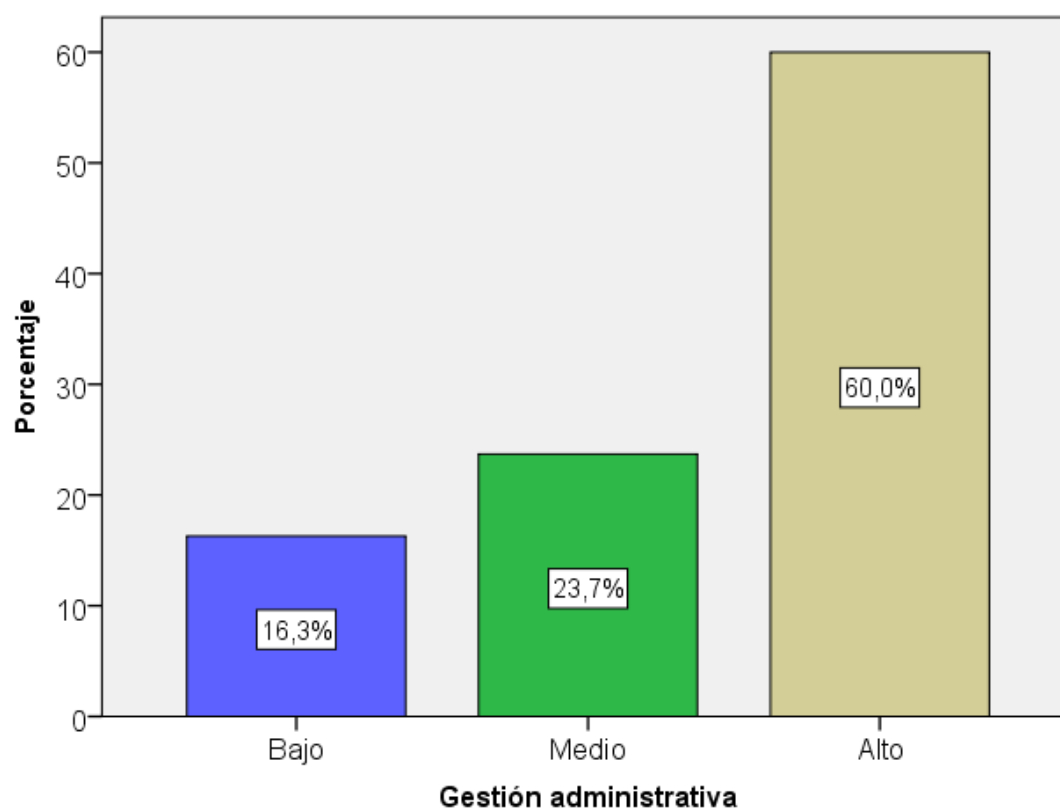
Como se observa en la tabla 10 y figura 5, el 10,4% de los encuestados perciben un nivel bajo, el 44,4% un nivel medio y el 45,2% un nivel alto; es decir, los trabajadores manifiestan que que no se discrimina a ninguno de sus compañeros y/o usuarios, hay igualdad de trato entre el personal y/o usuarios, asisten puntualmente a su centro laboral.

Tabla 11

*La gestión administrativa de los trabajadores del área seguros del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	22	16,3	16,3
	Medio	32	23,7	40,0
	Alto	81	60,0	100,0
	Total	135	100,0	100,0

*Fuente:* Cuestionario de gestión administrativa de los trabajadores del área seguros del hospital San Juan de Lurigancho, 2017.



*Figura 6.* La gestión administrativa de los trabajadores del área seguros del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.

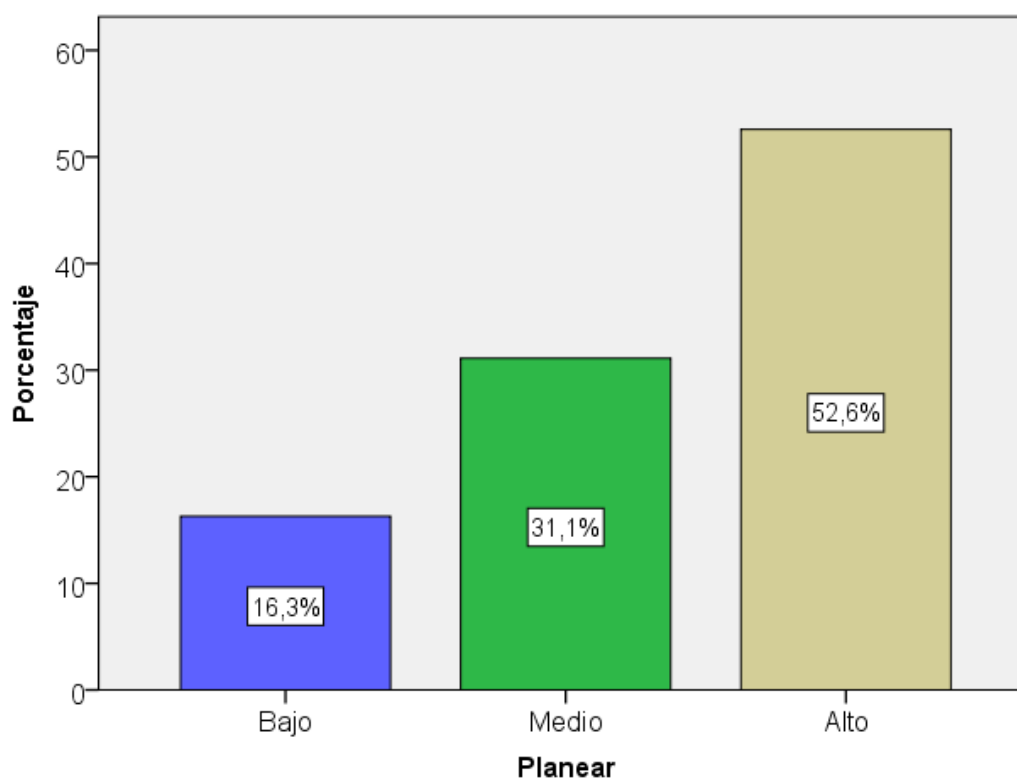
Como se observa en la tabla 11 y figura 6, el 16,3% de los encuestados perciben un nivel bajo, el 23,7% un nivel medio y el 60,0% un nivel alto; es decir, los trabajadores sostienen que la gestión se caracteriza porque se toma decisiones para alcanzar las metas institucionales, se muestra el interés y el esfuerzo de la administración, y se ha definido y señalado las tareas a realizar.

Tabla 12

*La gestión administrativa en su dimensión planear de los trabajadores del área seguros del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Bajo	22	16,3	16,3	16,3
Medio	42	31,1	31,1	47,4
Alto	71	52,6	52,6	100,0
Total	135	100,0	100,0	

*Fuente:* Cuestionario de gestión administrativa de los trabajadores del área seguros del hospital San Juan de Lurigancho, 2017.



*Figura 7.* La gestión administrativa en su dimensión planear de los trabajadores del área seguros del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.

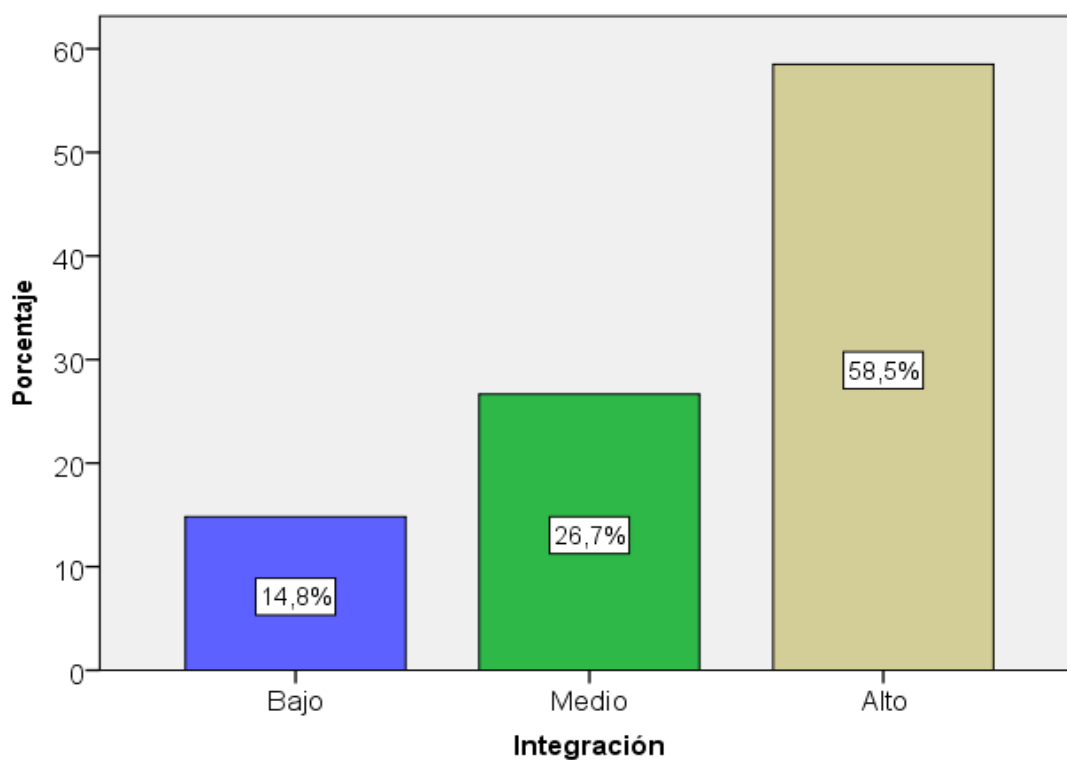
Como se observa en la tabla 12 y figura 7, el 16,3% de los encuestados perciben un nivel bajo, el 31,1% un nivel medio y el 52,6% un nivel alto; es decir, los trabajadores señalan que las tareas asignadas van de acuerdo al área de seguros, la estructura funcional le brinda una comunicación directa, y se han designado roles acorde a las capacidades del personal.

Tabla 13

*La gestión administrativa en su dimensión integración de los trabajadores del área seguros del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	20	14,8	14,8
	Medio	36	26,7	41,5
	Alto	79	58,5	100,0
	Total	135	100,0	100,0

*Fuente:* Cuestionario de gestión administrativa de los trabajadores del área seguros del hospital San Juan de Lurigancho, 2017.



*Figura 8.* La gestión administrativa en su dimensión integración de los trabajadores del área seguros del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.

Como se observa en la tabla 13 y figura 8, el 14,8% de los encuestados perciben un nivel bajo, el 26,7% un nivel medio y el 58,5% un nivel alto; es decir, los trabajadores manifiestan que el área directiva integra recursos materiales y humanos para cumplir con sus funciones, cuando se recluta al nuevo personal se les exige que cumplan con el perfil para el puesto, y se capacita al personal constantemente.

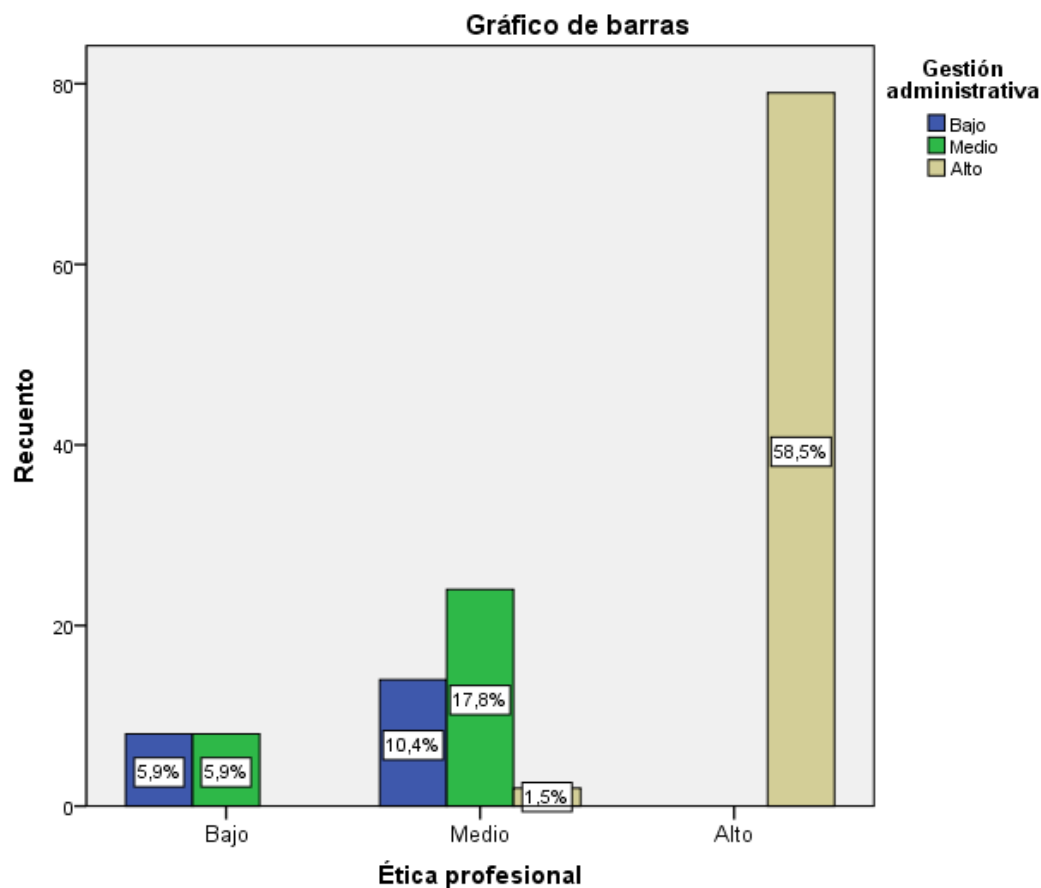
### 3.2. Tablas cruzadas

Tabla 14

*La ética profesional y la gestión administrativa de los trabajadores del área seguros del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.*

		Gestión administrativa			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Ética profesional	Bajo	Recuento	8	8	0	16
		% del total	5,9%	5,9%	0,0%	11,9%
	Medio	Recuento	14	24	2	40
		% del total	10,4%	17,8%	1,5%	29,6%
	Alto	Recuento	0	0	79	79
		% del total	0,0%	0,0%	58,5%	58,5%
Total	Recuento	22	32	81	135	
	% del total	16,3%	23,7%	60,0%	100,0%	

*Fuente:* Cuestionario de Ética profesional y la gestión administrativa de los trabajadores del área seguros del hospital San Juan de Lurigancho, 2017.



*Figura 9.* La ética profesional y la gestión administrativa de los trabajadores del área seguros del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.

**Interpretación:**

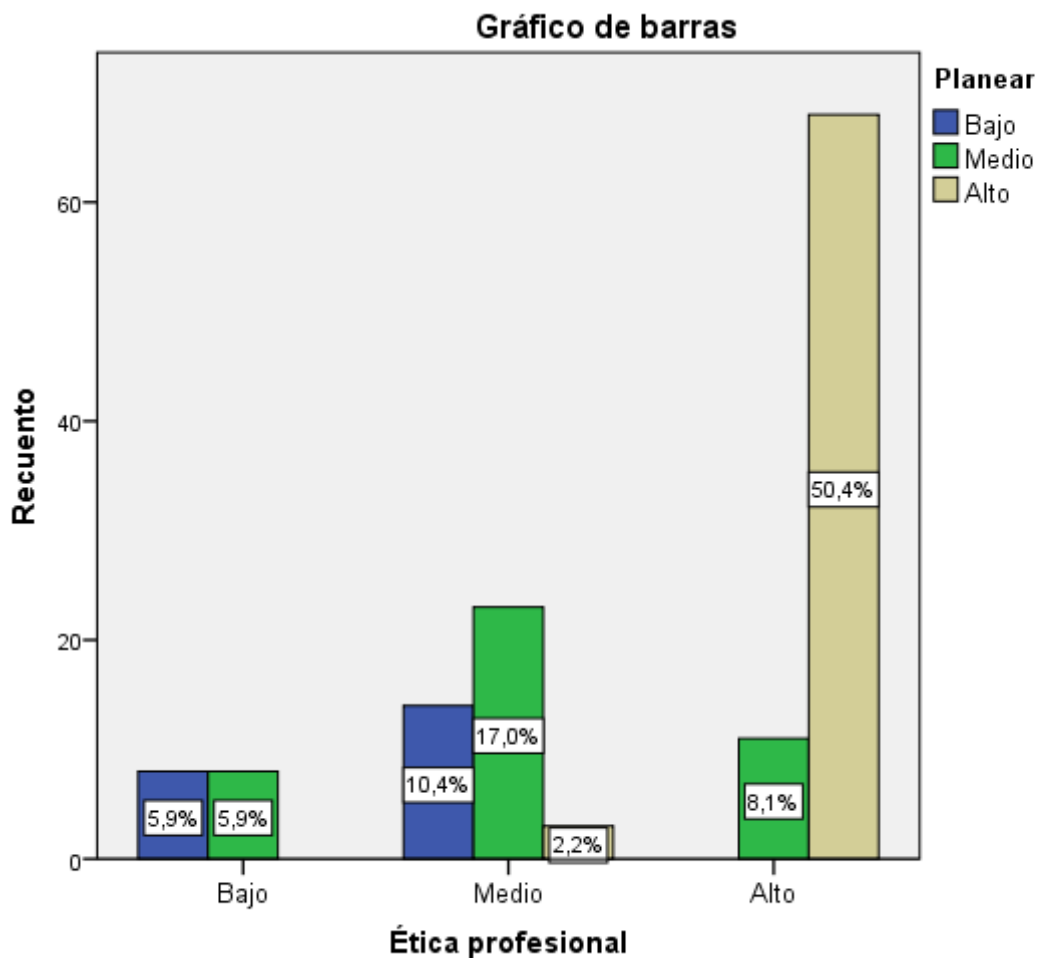
Como se observa en la tabla 14 y figura 9; La ética profesional en un nivel Bajo, el 5,9% de los trabajadores del área de seguros del Hospital San Juan de Lurigancho presentan la gestión administrativa en un nivel Bajo y Medio. Por otro lado, la ética profesional en un nivel Medio, el 10,4% de los trabajadores del área de seguros del Hospital San Juan de Lurigancho presentan la gestión administrativa en un nivel Bajo, el 17,8% presentan un nivel Medio y el 1,5% presentan un nivel Alto. Por otro lado, la ética profesional en un nivel Alto, el 58,5% de los trabajadores del área de seguros del Hospital San Juan de Lurigancho presentan la gestión administrativa en un nivel Alto.

Tabla 15

*La ética profesional y el planear de los trabajadores del área seguros del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.*

			Planear			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Ética profesional	Bajo	Recuento	8	8	0	16
		% del total	5,9%	5,9%	0,0%	11,9%
	Medio	Recuento	14	23	3	40
		% del total	10,4%	17,0%	2,2%	29,6%
	Alto	Recuento	0	11	68	79
		% del total	0,0%	8,1%	50,4%	58,5%
Total	Recuento	22	42	71	135	
	% del total	16,3%	31,1%	52,6%	100,0%	

*Fuente:* Cuestionario de Ética profesional y la gestión administrativa de los trabajadores del área seguros del hospital San Juan de Lurigancho, 2017.



*Figura 10.* La ética profesional y el planear de los trabajadores del área seguros del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.

#### **Interpretación:**

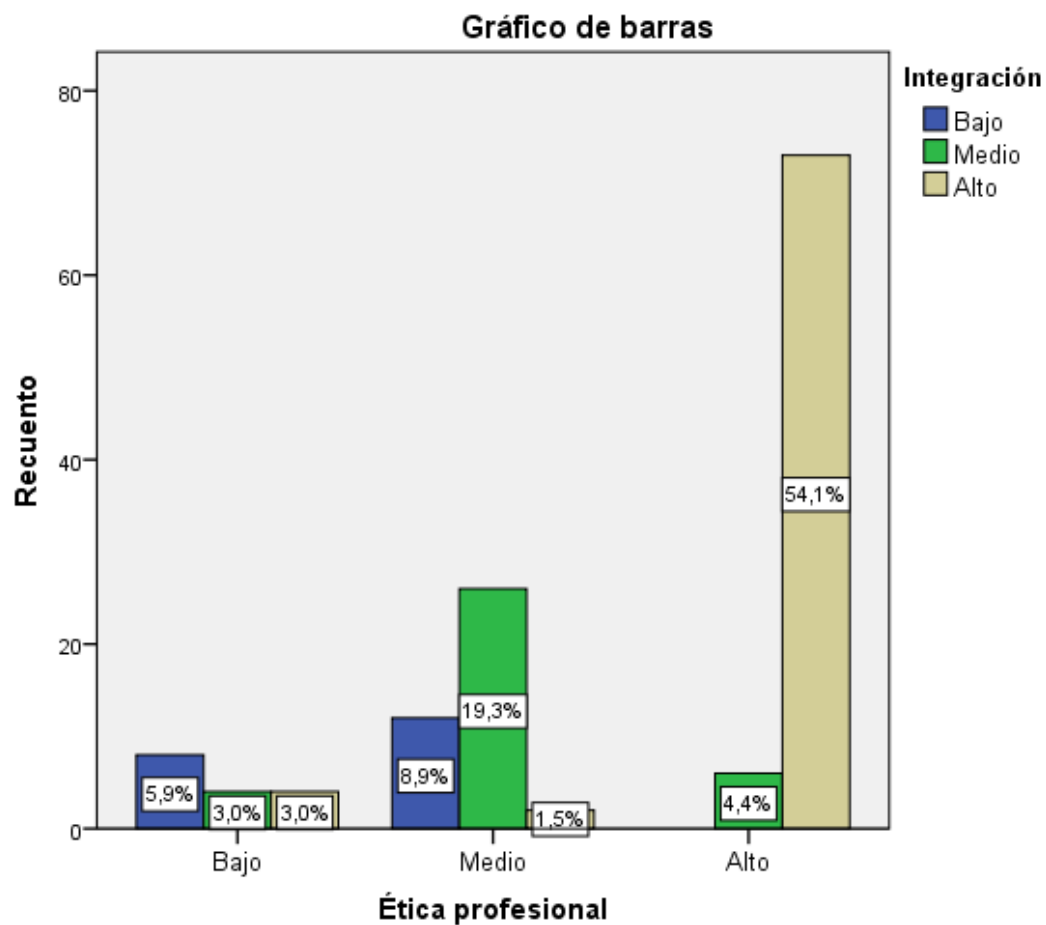
Como se observa en la tabla 15 y figura 10; La ética profesional en un nivel Bajo, el 5,9% de los trabajadores del área de seguros del Hospital San Juan de Lurigancho presentan el planear en un nivel Bajo y Medio. Por otro lado, la ética profesional en un nivel Medio, el 10,4% de los trabajadores del área de seguros del Hospital San Juan de Lurigancho presentan el planear en un nivel Bajo, el 17,0% presentan un nivel Medio y el 2,2% un nivel Alto. Por otro lado, la ética profesional en un nivel Alto, el 8,1% de los trabajadores del área de seguros del Hospital San Juan de Lurigancho presentan el planear en un nivel Medio y el 50,4% presentan un nivel Alto.

Tabla 16

*La ética profesional y la integración de los trabajadores del área seguros del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.*

			Integración			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Ética profesional	Bajo	Recuento	8	4	4	16
		% del total	5,9%	3,0%	3,0%	11,9%
	Medio	Recuento	12	26	2	40
		% del total	8,9%	19,3%	1,5%	29,6%
	Alto	Recuento	0	6	73	79
		% del total	0,0%	4,4%	54,1%	58,5%
Total		Recuento	20	36	79	135
		% del total	14,8%	26,7%	58,5%	100,0%

*Fuente:* Cuestionario de Ética profesional y la gestión administrativa de los trabajadores del área de seguros del hospital San Juan de Lurigancho, Lima, 2017.



*Figura 11.* La ética profesional y la integración de los trabajadores del área seguros del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.



**Interpretación:**

Como se observa en la tabla 16 y figura 11; La ética profesional en un nivel Bajo, el 5,9% de los trabajadores del área de seguros del Hospital San Juan de Lurigancho presentan integración en un nivel Bajo, y el 3,0% presentan un nivel Medio y Alto. Por otro lado, la ética profesional en un nivel Medio, el 8,9% de los trabajadores del área de seguros del Hospital San Juan de Lurigancho presentan integración en un nivel Bajo, el 19,3% presentan un nivel Medio y el 1,5% presentan un nivel Alto. Por otro lado, la ética profesional en un nivel Alto, el 4,4% de los trabajadores del área seguros del Hospital San Juan de Lurigancho presentan integración en un nivel Medio y el 54,1% presentan un nivel Alto.

**3.3. Prueba de normalidad***Tabla 17*

*Prueba de normalidad de los datos de las variables y dimensiones*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Ética profesional	,224	135	,000
Honestidad	,231	135	,000
Justicia	,163	135	,000
Gestión administrativa	,218	135	,000
Planear	,162	135	,000
Integración	,187	135	,000

<sup>a</sup> Corrección de significación de Lilliefors

*Fuente:* Programa SPSS, v. 23.

Para poder seleccionar el tipo de la prueba estadística para el análisis de la hipótesis de la investigación, se procede a determinar el tipo de distribución de los datos en el caso de la proveniencia de distribuciones normales; al respecto la muestra asumida presenta un total de 135 individuos, es por ello, que se utilizó la prueba denominada KS o prueba de Kolmogorov Smirnov con un nivel de significancia del 0,05 y para ello se planteó lo siguiente:

Ho: La distribución de la variable no difiere de la distribución normal.

H1: La distribución de la variable difiere de la distribución normal.

Consideramos la regla de decisión:

$p < 0.05$ , se rechaza la Ho.

$p > 0.05$ , no se rechaza la Ho.

De acuerdo a la tabla 17, el  $p\_valor$  de las variables y las dimensiones son menores a 0,05 establecido como el nivel de significancia, es decir se rechaza la Ho y se acepta la Ha, lo cual nos indica que estos datos no provienen de una distribución normal y por lo tanto se empleó el estadístico no paramétrico, que es el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

### 3.4. Prueba de hipótesis

#### Hipótesis General

**Ho:** No existe relación directa entre la ética profesional y la gestión administrativa de los trabajadores del área seguros del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.

**Ha:** Existe relación directa entre la ética profesional y la gestión administrativa de los trabajadores del área seguros del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.

Prueba estadística: rho de Spearman

Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Sí  $p \leq 0.05$  se rechaza Ho.

Tabla 18

*Prueba de Spearman de la correlación de las variables ética profesional y gestión administrativa*

			Ética profesional	Gestión administrativa
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000	,795**
	Ética profesional	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	135	135
	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	,795**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	135	135

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Programa SPSS, v. 23.

En la tabla 18, se observa que el coeficiente de correlación *rho de Spearman* existente entre las variables muestran una correlación alta positiva y estadísticamente directa ( $r_s = 0,795^{**}$ , significancia =  $0,000 < 0,05$ ). Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación directa entre la ética profesional y la gestión administrativa de los trabajadores del área seguros del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.

### Hipótesis específica 1

**Ho:** No existe relación directa entre la ética profesional y el planear de los trabajadores del área seguros del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.

**Ha:** Existe relación directa entre la ética profesional y el planear de los trabajadores del área seguros del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.

Prueba estadística: rho de Spearman

Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Sí  $p \leq 0.05$  se rechaza Ho.

Tabla 19

*Prueba de Spearman de la correlación de las variables ética profesional y planear*

			Ética profesional	Planear
Rho de Spearman	Ética profesional	Coeficiente de correlación	1,000	,786*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	135	135
Spearman	Planear	Coeficiente de correlación	,786**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	135	135

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Programa SPSS, v. 23.

En la tabla 19, se observa que el coeficiente de correlación *rho de Spearman* existente entre las variables muestran una correlación alta positiva y estadísticamente directa ( $r_s = 0,786^{**}$ , significancia =  $0,000 < 0,05$ ). Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación directa entre la ética profesional y el planear de los trabajadores del área seguros del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.

## Hipótesis específica 2

**Ho:** No existe relación directa entre la ética profesional y la integración de los trabajadores del área seguros del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.

**Ha:** Existe relación directa entre la ética profesional y la integración de los trabajadores del área seguros del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.

Prueba estadística: rho de Spearman

Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Sí  $p \leq 0.05$  se rechaza Ho.

Tabla 20

*Prueba de Spearman de la correlación de las variables ética profesional e integración*

			Ética profesional	Integración
Rho de Spearman	Ética profesional	Coeficiente de correlación	1,000	,719 <sup>**</sup>
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	135	135
	Integración	Coeficiente de correlación	,719 <sup>**</sup>	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	135	135

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Programa SPSS, v. 23.

En la tabla 20, se observa que el coeficiente de correlación *rho de Spearman* existente entre las variables muestran una correlación alta positiva y estadísticamente directa ( $r_s = 0,719^{**}$ , significancia =  $0,000 < 0,05$ ). Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación directa entre la ética profesional y la integración de los trabajadores del área seguros del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.

## **IV. DISCUSIÓN**

La validez del instrumento se efectuó a través de un juicio de expertos para la aprobación correspondiente y la confiabilidad del instrumento se realizó con una muestra de 135 trabajadores del área de seguros, se aplicó el método Alfa de Cronbach; en la primera variable Ética profesional nos dio como resultado 0,927 y en la segunda variable Gestión administrativa arrojó como resultado 0,930 confirmando que son instrumentos muy confiables por presentar un nivel alto de confiabilidad. Asimismo, en el estudio realizado por Calzada (2017) mostró resultados similares mediante la prueba Alfa de Crombach; donde se determinó; para el cuestionario de ética profesional una confiabilidad alta de 0,878 y para el cuestionario de calidad de servicio se obtuvo una confiabilidad alta de 0,711. Lo cual evidencia que la confiabilidad de los instrumento es muy alta en ambos estudios nacionales. Por lo que, Hernández, et al (2014), señalan que “la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados” (p. 347), dando a entender que es bueno tener una confiabilidad alta de los instrumentos porque garantiza una mejor viabilidad de la investigación.

Los datos obtenidos en la tabla 14 muestran que el 11,9% de encuestados presentan baja relación entre ética profesional con relación a la gestión administrativa, el 29,6% muestran una mediana relación entre la ética profesional con relación a la gestión administrativa y el 58,5% muestran una alta relación entre ética profesional con relación a la gestión administrativa. Asimismo, el estudio realizado por Agulló (2012) nos mostró que de las 15 empresas, 8 podrían realizar una buena ejecución, ya que demuestran capacidad de afrontar la ética desde un acercamiento estratégico. Recalcan la calidad de integrar el desarrollo humano en la planeación estratégica y lograr el soporte de la dirección, al lapso que requiere que se les encarguen determinados elementos clave de la ejecución. Lo cual evidencia que hay afinidad en los resultados en España y Perú. De otro lado, Bautista (2012) nos remarcó que el 86.7% si emplean su preparación de ética; el 13.3% emplean en una manera “adecuada” su preparación de ética, nos brinda como aporte que el trabajador de enfermería sea eficaz y ofrezca un cuidado de calidad con calidez a los pacientes, siempre debe tener en cuenta los nociones, bienes y

derechos que posee el usuario. Lo cual evidencia que hay afinidad en los resultados en Ecuador y Perú. Se corrobora con la Teoría Utilitaria de Scheffler, quien remarcó el principio de la máxima bienestar para el mayor número de usuarios. Es decir, que el pensamiento se fundamenta en el conocimiento de utilidad y a su vez, en la de prosperidad, donde todo tipo de accionar debe ser evaluado utilizando el principio de impacto sobre el bienestar de las personas. De otro lado, Rodríguez (2006) manifestó que “la ética profesional implica diferentes valores y gestiones en el desarrollo cotidiano del trabajo, como son la honestidad, disciplina, respeto y tolerancia a la multiplicidad de personas con que se interrelaciona, ser justo y justo con los colegas de trabajo y con los usuarios que acuden a él” (p. 42), todos estos puntos indicados hacen que un trabajador tenga mejor visión para obtener un mejor desempeño y buenas interrelaciones con sus compañeros de trabajo.

Los datos obtenidos en la tabla 15 muestran que el 11,9% de encuestados presentan baja relación entre ética profesional con relación al planear, el 29,6% muestran una mediana relación entre la ética profesional con relación al planear y el 58,5% muestran una alta relación entre ética profesional con relación al planear. Asimismo, el estudio realizado por Flores (2015), detalló que el 66% de encuestados afirman que si da a conocer entre sus subordinados los tipos de planes elaborados en su empresa, el 33% que no; asimismo, el 75% de los empleados no conoce los planes y el 21% conocen conceptualmente su importancia sobre estos. El proceso Administrativo y Gestión Empresarial de la Cooperativa de Producto de Alimentos Básicos RL, se lleva acabo de forma parcial y no se llevan de forma correcta las funciones del proceso administrativo. Lo cual evidencia que hay afinidad en los resultados en Nicaragua y Perú. Por su parte, Guibert (2013) remarcó que el 67% de los encuestados, termina su labor contable con el Código de Ética Profesional; en tanto un 26% no estuvieron de acuerdo, el 7%, reveló no conocer. El contador público si se desempeña con sus compromisos conforme a lo determinado en su código de ética. El profesional debe alcanzar el reconocimiento de la sociedad sobre su responsabilidad de actuar a favor del interés público. Lo cual evidencia que hay afinidad en ambos resultados de Perú. Se corrobora con la Teoría del Comportamiento Organizacional, en donde la comunicación dentro



de la organización es muy importante, ayuda a mantenerla unida y proporciona medios para que fluya la información adecuadamente, y de esta forma mejorar criterios, motivar a los empleados y ayudar a cumplir los objetivos de la organización. Por lo que Koontz, Weihrich y Cannice (2008), sostuvieron que “organizar implica establecer un cuadro estructural de funciones y roles, de acuerdo a las necesidades de la entidad” (p. 21). Nos trata de explicar que se debe tener noción de todos los trabajos a ejecutar, así como del perfil de los trabajadores con que se cuenta, para certificar la calidad y eficacia en el desarrollo de las actividades.

Los datos obtenidos en la tabla 16 muestran que el 11,9% de encuestados presentan baja relación entre ética profesional con relación a la integración, el 29,6% muestran una mediana relación entre la ética profesional con relación a la integración, y el 58,5% muestran una alta relación entre ética profesional con relación a la integración. Asimismo, el estudio realizado por Benza (2016) cuyos resultados obtenidos corroboraron un nivel alto de conocimiento de valores ético-morales en los participantes, recalcando los valores como la honestidad, responsabilidad y respeto, fomentando la práctica permanente de valores ético-morales en sus colaboradores, y así alcanzar los objetivos institucionales, con repercusión positiva en los demás entornos sociales. Lo cual evidencia que hay afinidad en los resultados en nuestro país. De otro lado, Calzada (2017) recalcó que el 40% de los encuestados respondieron que los trabajadores de la cooperativa siempre transfieren la tolerancia, frente a un 60% que contestó que a veces. No todos los empleados no tienen ética al realizar sus desempeños en dicha entidad y es por ello que los usuarios no pueden estar complacidos por completo. Sirvió de aporte para tomar en cuenta que los participantes deben de mostrar una conducta intachable, para lo cual es necesario que la organización elaborar un código de conducta y brindar charlas continuas sobre la importancia de los valores de una empresa. Lo cual evidencia que hay afinidad en ambos resultados de Perú. Se corrobora con la Teoría X y Y de Douglas McGregor, se basan en la forma de ser y de conducta los empleados en la organización en función a lo que se les presupone, en función a lo que se considera su naturaleza humana. Por lo que Stoner (1996), remarcó que el control administrativo “es el proceso que permite

garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas” (p. 610). Es decir, el autor nos indica que al momento de proyectarse se debe seguir un proceso donde las actividades deben ir de acuerdo a lo que se propone como objetivo.

La investigación sirvió de gran aporte a la comunidad científica, el comportamiento ético de los trabajadores del área de seguros del Hospital San Juan de Lurigancho debe ser un ejemplo a seguir por parte de las demás áreas y a nivel nacional en los diversos hospitales públicos y privados.

## **V. CONCLUSIONES**

**Primera:** Los resultados obtenidos de la contrastación de la hipótesis general, se evidencia un índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se determina que existe relación alta positiva, estadísticamente directa, entre la ética profesional y la gestión administrativa de los trabajadores del área de seguros del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima, 2017 ( $r_s = 0,795$ ,  $p < 0,05$ ).

**Segunda:** Los resultados obtenidos de la contrastación de la hipótesis específica 1, se evidencia un índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se determina que existe relación alta positiva, estadísticamente directa, entre la ética profesional y el planear de los trabajadores del área de seguros del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima, 2017 ( $r_s = 0,786$ ,  $p < 0,05$ ).

**Tercera:** Los resultados obtenidos de la contrastación de la hipótesis específica 2, se evidencia un índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se determina que existe relación alta positiva, estadísticamente directa, entre la ética profesional y la integración de los trabajadores del área de seguros del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima, 2017 ( $r_s = 0,719$ ,  $p < 0,05$ ).

## **VI. RECOMENDACIONES**

**Primera:** El Ministerio de Salud debe brindar al personal del área de seguros capacitaciones mediante talleres de ética profesional, para lo cual se debe colocar en marcha, una definición de una misión clara para el servidor público, de tal forma, que puedan ayudar a encontrar nuevos medios de valorar la integridad y cohesión con los pacientes y/o usuarios respecto a rasgos valorativos sobre los cuales interactuar como parte de la función pública.

**Segunda:** El director del Hospital debe fomentar y facilitar la toma de decisiones para que asuman responsabilidades para mejorar la función ética y social en el área de seguros, con la necesidad de concientizar a los trabajadores la importancia de brindar a los usuarios un buen trato, para contribuir de esta manera mejorar el desempeño y funciones en cada actividad y proceso.

**Tercera:** Los jefes de las diversas áreas del hospital deben mantener una buena relación con sus trabajadores, dar un buen ejemplo de honestidad, justicia y ética profesional, para que los trabajadores adopten un buen sistema laboral, dado que el comportamiento ético es un factor que puede moldear comportamientos, basado en lineamientos y directrices dadas de manera clara y específica.

**Cuarta:** El aporte del estudio se ve reflejado en los instrumentos de recolección de datos, permitiendo mejorar la investigación y poder comparar resultados con otras investigaciones y poder comprender la importancia de la ética en la gestión administrativa de una empresa.

## **VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Abbagnano, N. (1996). *Historia de la filosofía IV*, Vol. 2. Barcelona - España: Hora.
- Agulló, S. (2012). *La coherencia ética en la gestión de los recursos humanos: un factor clave para la forja del Ethos Corporativo*. Barcelona - España: Universidad Ramón Llull.
- Arkín, H. y Colton, R. (1981). *Métodos estadísticos*. México D.F.: Continental.
- Bautista, N. (2012). *Nivel de conocimiento y práctica del personal de Enfermería sobre ética profesional en la atención a los usuarios del Centro de Salud Eduardo Estrella de Tabacundo, de enero a julio del 2011*. Ibarra - Ecuador: Universidad Técnica del Norte.
- Becker, C. y Becker, B. (1992). *The Encyclopedia of Ethics*. Nueva York – Estados Unidos: Garland.
- Benza, L. (2016). *Nivel de práctica de valores ético-morales en los colaboradores de tres áreas administrativas de la Universidad de Piura, 2015*. Piura: Universidad de Piura.
- Bisquerra, R. (2009). *Metodología de la Investigación Educativa*. Madrid - España: Muralla.
- Calderón, G., (2005). *La gestión humana y sus aportes a las organizaciones colombianas*. Bogotá - Colombia: Cuadernos de Administración. Universidad Javeriana.
- Calzada, M. (2017). *La ética profesional y la calidad de servicio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Señor de los Milagros” – Huánuco 2017*. Huánuco: Universidad de Huánuco.
- Carrasco, M. (1999). *Consecuencialismo. Por qué no*. Pamplona - España: EUNSA.



- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la Investigación Científica*. 2º Edición. Lima: San Marcos.
- Chiavenato, I. (2007). *Gestión Del Talento Humano*. México DF: McGrawhill.
- Cobo, J. (2003). *Universidad y ética profesional*. Madrid - España: Universidad Pontificia Comillas de Madrid.
- Corbetta, P. (2010). *Metodología y técnica de investigación social*. México D.F.: McGraw-Hill.
- Flores, S. (2015). *Proceso administrativo y gestión empresarial en COPROABAS, Jinotega, 2010-2013*. Matagalpa - Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.
- Fossi, L., Castro, L., Guerrero, W. y Vera, L. (2013). *Funciones administrativas y la participación comunitaria*. Maracaibo - Venezuela: Revista Científica Ciencias Humanas.
- Fred, D. (2008). *Conceptos de Administración Estratégica*. México DF: Pearson Educación.
- García, J. (2012). *Fundamentos de Administración*. México D.F.: Trillas.
- Garzón, N. (2005). *Ética profesional y teoría de enfermería*. Chía - Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- Gómez, J. (2012). *Ética, responsabilidad y observación de los códigos deontológicos en el periodismo deportivo*. Murcia - España: Universidad de Murcia.
- Guibert, G. (2013). *El rol del contador público y su responsabilidad ética ante la sociedad*. Lima: Universidad de San Martín de Porres.

- Hernández, J. (2010). *La ética profesional, ¿un problema ético del contador público?*. Maracaibo - Venezuela: Universidad Rafael Beloso Chacín (URBE).
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México, D.F.: McGraw-Hill Interamericana.
- Ibarra, G. (2007). *Ética y valores profesionales*. México D.F.: Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Xochimilco.
- Koontz, H. (1998). *Administración. Una perspectiva global*. México D.F.: McGrawHill.
- Koontz, H. Wehrich, H. Cannice, M. (2008). *Administración: una perspectiva global y empresarial*. México DF: Editorial McGraw-Hill.
- López, M. (2013). *Ética profesional y complejidad. Los principios y la religación*. Puebla - México: Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla.
- Marcelo, C. y Zapata, M. (2008). *Evaluación de la calidad para programas de formación docente a través de estrategias de aprendizaje abierto y a distancia*. Sevilla - España: Revista de Educación a Distancia. Número monográfico VII. Recuperado de: [file:///C:/Documents%20and%20Settings/LEONIC/Mis%20documentos/Downloads/Dialnet-CuestionarioParaLaEvaluacion-2858561%20\(1\).pdf](file:///C:/Documents%20and%20Settings/LEONIC/Mis%20documentos/Downloads/Dialnet-CuestionarioParaLaEvaluacion-2858561%20(1).pdf)
- Merino, F. (2013). *El reconocimiento como fundamento de una ética de la función pública. Un marco para su aplicación en organizaciones públicas*. Valencia - España: Universidad de Valencia.
- Meza, V. (2014). *La investigación aplicada y básica/pura en el Instituto Centroamericano de Administración Pública*. San José – Costa Rica: Instituto Centroamericano de Administración Pública.

- Miguel, C. y Argueta, K. (2012). *Factores que contribuyen a la erradicación de la corrupción administrativa desde la perspectiva de la ley de ética gubernamental*. San Salvador – El Salvador: Universidad de El Salvador.
- Mora, G. (1995.). *Valores Humanos y Actitudes Positivas*. Santafé de Bogotá - Colombia: McGraw Hill.
- Planas, E. (2000). *Valores en la Empresa*. México DF: Trillas.
- Rawls, J. (1979). *Teoría de la justicia*. México DF: FCE.
- Rivera, A. (2014). *Práctica ética de enfermeras jefes en la gestión del cuidado, Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, 2013*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Rodríguez, M. (2006). *Ética gerencial: Comportamientos éticos de los gerentes que más valoran los empleados en Colombia*. Medellín - Colombia: Revista de la Universidad Eafit.
- López, A. (2007). *El libro de los valores*. Barcelona - España: Planeta S.A.
- Santillán, M. (2013). *Ética definiciones y teorías*. Lima: Fondo Editoriales.
- Scheffler, S. (1988). *Consequentialism and its Critics*. Oxford – Estados Unidos: University Press.
- Habermas, J. (2000). *Aclaraciones a la Ética del Discurso*. Madrid - España: Trotta.
- Silva, J. (2002). *¿Qué es eso de ética profesional?*. México DF: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Sinclair, A. (1993). *Approaches to organizational cultura and ethics*. Netherlands - Holanda: Journal of Business

- Soto, M. y Montaña, P. (2014). *El Método Cuadro de Valores*. Bloomington – Estados Unidos: Palibrio LLC.
- Camisón, C., Cruz, S. y González, T. (2006). *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques y sistemas*. Madrid - España: Prentice Hall.
- Stoner, R. (1996). *Administración*. México DF: Ediciones Prentice Hall Hispanoamericana.
- Tamayo y Tamayo, M. (2012). *El Proceso de la Investigación científica*. México D.F.: Limusa S.A.
- Tirado, K. (2014). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, en el colegio químico farmacéutico de la Libertad – Trujillo*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Tola, I. (2015), *Influencia de la gestión administrativa en los servicios de salud de los hospitales III de Essalud de la región Puno-2012*. Juliaca: Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.
- Torres, M. y Lajo, R. (2011). *Relaciones entre ética profesional y desempeño laboral en profesores de un distrito del cono norte de Lima*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/ripsi/v14n1/a06.pdf>
- Zorrilla, S. (2012). *Guía Para Elaborar la Tesis*. México D.F.: McGrawHill.

## **VIII. ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO:** Ética profesional y la gestión administrativa de los trabajadores del área seguros del hospital San Juan de Lurigancho, 2017

**AUTOR:** Br. María Katia Velarde Lam

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES							
<b>Problema General:</b>	<b>Objetivo general:</b>	<b>Hipótesis general:</b>	<b>Variable relacional 1: Ética profesional</b>							
¿Cuál es la relación que existe entre la ética profesional y la gestión administrativa de los trabajadores del área de seguros del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017?	Determinar la relación entre la ética profesional y la gestión administrativa de los trabajadores del área de seguros del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.	Existe relación directa entre la ética profesional y la gestión administrativa de los trabajadores del área de seguros del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles y rangos</b>				
			Honestidad	Integridad		1, 2	<b>Ordinal</b> <b>Valoración:</b> Likert Nunca..... 1 Casi nunca..... 2 A veces..... 3 Casi siempre.. 4 Siempre.....5			
				Dedicación en cumplir sus funciones		3, 4				
				Coherencia en sus acciones		5, 6				
				Rechazo a la deshonestidad		7, 8				
				Reconocimiento a sus compañeros de trabajo		9, 10				
				Reconocimiento a los usuarios		11, 12				
				Trato digno		13, 14				
				Respeto a las opiniones		15, 16				
				Tolerancia a la diversidad de sus compañeros		17, 18				
Justicia	Trato imparcial	Comportamiento discriminatorio			no	19, 20		<b>Niveles:</b> Bajo 30 - 70 Medio 71 - 110 Alto 111 - 150		
			Igualdad de trato	Responsable en sus actividades			21, 22			
					Respeto a la comunidad				23, 24	
									25, 26	
									27, 28	
						Responde de manera justa con las necesidades de su comunidad				29, 30
<b>Problemas específicos:</b>	<b>Objetivos específicos:</b>	<b>Hipótesis específicas:</b>				<b>Variable relacional 2: Gestión Administrativa</b>				
<b>Problema específico 1:</b>	<b>Objetivo específico 1:</b>	<b>Hipótesis específica 1:</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>		<b>Ítems</b>	<b>Niveles y rangos</b>			
¿Cuál es relación que existe entre la ética profesional y el planear de los trabajadores del área de seguros del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017?	Establecer la relación entre la ética profesional y el planear de los trabajadores del área de seguros del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.	Existe relación directa entre la ética profesional y el planear de los trabajadores del área de seguros del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.	Planear	Selecciona la misión y objetivos		1, 2	<b>Ordinal</b> <b>Valoración:</b> Likert Nunca..... 1			
				Toma decisiones para alcanzar las metas		3, 4				
<b>Problema específico 2:</b>	<b>Objetivo específico 2:</b>	<b>Hipótesis específica 2:</b>								
¿Cuál es relación que existe entre la ética profesional y la integración de los trabajadores del área de seguros del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017?	Establecer la relación entre la ética profesional y la integración de los trabajadores del área seguros del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.	Existe relación directa entre la ética profesional y la integración de los trabajadores del área de seguros del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.								

---

	Señala las tareas a realizar	5, 6	Casi nunca..... 2
	Elige proyectos a futuro	7, 8	A veces..... 3
	Establece una estructura funcional	9, 10	Casi siempre... 4
	Organiza grupos de trabajo	11, 12	Siempre.....:5
	Integra recursos materiales y humanos	13, 14	<b>Niveles:</b>
	Identifica los requisitos de fuerza de trabajo	15, 16	Bajo 26 - 60
	Recluta de personal	17, 18	Medio 61 - 95
	Capacita al personal	19, 20	Alto 96 - 130
Integración	Selecciona al personal	21, 22	
	Controla el desempeño individual	23, 24	
	Facilita el cumplimiento de las actividades	25, 26	

---

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR										
<p><b>DISEÑO:</b> La investigación es de diseño no experimental, de corte transversal, descriptivo correlacional.</p> <p>Hernández, et al (2014), sostienen que “se realiza con el propósito de averiguar la incidencia y los valores que presenta una o más variables o ubicar, categorizar y facilitar una visión de una comunidad, un evento, un contexto, un fenómeno o una realidad” (p. 121).</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b> Estuvo conformada por el total de trabajadores del área de seguros del Hospital San Juan de Lurigancho – Lima, que ascendió a 135 trabajadores, tal como se detalla a continuación:</p> <p>Tabla 1. <i>Distribución de la población</i></p> <table border="1" data-bbox="528 475 1039 678"> <thead> <tr> <th>Población</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Personal Nombrado</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td>Personal contratado</td> <td>32</td> </tr> <tr> <td>Personal por terceros</td> <td>84</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td><b>135</b></td> </tr> </tbody> </table>	Población	Cantidad	Personal Nombrado	19	Personal contratado	32	Personal por terceros	84	<b>Total</b>	<b>135</b>	<p><b>Variable 1: Ética profesional</b></p> <p><b>FICHA TÉCNICA:</b> Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario de ética profesional Autor(es): Torres y Lajo (Lima, 2008) Adaptado por: Br. María Katia Velarde Lam Monitoreo: Validez mediante el juicio de expertos por 3 especialistas y la confiabilidad con el método Alfa de Crombach Ámbito de aplicación: Trabajadores del área de Seguros.. Forma de Administración: Individual Objetivo: Medir el nivel de percepción de los trabajadores del área de Seguros.</p>	<p>El análisis de los datos se realizó por medio de estadísticos descriptivos e inferenciales, para lo cual se elaboró una base de datos en el software SPSS versión 23 en español.</p> <p><b>Estadística descriptiva:</b> Se ha trabajado con fórmulas de estadística descriptiva para resumir la información recopilada en valores numéricos y sacar consecuencias de esa información así obtendremos medidas de centralización (media, mediana moda), dispersión (rango, varianza, desviación típica) y forma (coeficiente de asimetría y curtosis).</p>
Población	Cantidad												
Personal Nombrado	19												
Personal contratado	32												
Personal por terceros	84												
<b>Total</b>	<b>135</b>												
<p><b>TIPO:</b> La investigación es de tipo aplicada.</p>	<p>Fuente: Oficina de RR.HH. del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.</p>		<p>Se encarga de recolección, clasificación, descripción, simplificación y presentación de los datos mediante tablas y figuras que describan en forma apropiada el comportamiento de información captada.</p>										
<p><b>MÉTODO:</b> Hipotético deductivo</p>	<p><b>MUESTRA:</b> La muestra es igual a la población de estudio.</p>	<p><b>Variable 2: Gestión administrativa</b></p>	<p><b>Estadística inferencial:</b> Se encarga de los métodos de estimación, estudio y pruebas hipótesis, con el propósito de llegar a conclusiones que brinden una adecuada base científica para la toma de decisiones.</p>										
<p><b>ENFOQUE:</b> Cuantitativo</p>		<p>Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario de gestión administrativa Autor(es): Marcelo y Zapata (Sevilla, 2008) Adaptado por: Br. María Katia Velarde Lam Monitoreo: Validez mediante el juicio de expertos por 3 especialistas y la confiabilidad con el método Alfa de Crombach Ámbito de aplicación: Trabajadores del área de Seguros. Forma de Administración: Individual Objetivo: Medir el nivel de percepción de los trabajadores del área de Seguros.</p>	<p>Se utilizó el coeficiente de correlación de Rho Spearman, dado que los instrumentos de ambas variables presentan características de escala ordinal, el estadístico nos permite conocer si el ajuste de la nube de puntos a la recta de regresión lograda es satisfactorio.</p>										



## Anexo 2. Instrumentos

### Cuestionario de Ética Profesional

#### FICHA TÉCNICA

Técnica: Encuesta

Nombre del Instrumento: Cuestionario de ética profesional

Autor(es): Torres y Lajo (Lima, 2008)

Adaptado por: Br. María Katia Velarde Lam

Año: 2017

Significación: Se trata de dos escalas independientes que evalúan la ética profesional (I) Honestidad y (II) Justicia. El presente instrumento puede ser aplicado en toda entidad que busca medir la ética profesional.

Administración: Individual

Duración: 15 minutos aproximadamente.

Aplicación: Se le entrega un cuestionario a cada trabajador del área de seguros del Hospital San Juan de Lurigancho y se le explica que debe leer atentamente las instrucciones de la prueba. Luego deben analizar cada una de las preguntas y responder marcando con una x en la hoja de aplicación según sea la respuesta que eligieron.

Monitoreo: Validez mediante el juicio de expertos por 3 especialistas y la confiabilidad con el método Alfa de Crombach

Objetivo: Medir el nivel de percepción de los trabajadores del área de Seguros.

Dimensiones:

Honestidad: Se formularon 18 preguntas (ítem 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18).

Justicia: Se formularon 12 preguntas (ítem 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30).

Valoración: Escala de Likert

Nunca..... 1  
Casi nunca..... 2  
A veces..... 3  
Casi siempre..... 4  
Siempre.....:5

Niveles:

Bajo 30 - 70  
Medio 71 - 110  
Alto 111 - 150



## Encuesta

### I. Presentación

Buen día, mi nombre es María Katia Velarde Lam, estudiante de postgrado de la Universidad César Vallejo, de la maestría de Gestión de los Servicios de Salud y en esta oportunidad me encuentro realizando un estudio de investigación, que tiene por objeto determinar la relación entre la ética profesional y la gestión administrativa de los trabajadores del área de seguros del hospital de San Juan de Lurigancho. La información que brinde es anónima y los resultados serán de uso exclusivo para la investigación, por lo que se le solicita responda con veracidad a las preguntas. Agradezco anticipadamente por su colaboración y sinceridad en las respuestas.

### II. Datos generales

1. Edad (años cumplidos): \_\_\_\_\_
2. Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )
3. Ocupación (especificar): \_\_\_\_\_

El presente cuestionario tiene como objetivo determinar la relación entre la ética profesional y la gestión administrativa de los trabajadores del área de seguros del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima, 2017. Esta encuesta es completamente confidencial.

### III. Instrucciones

Puede escribir o marcar con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente.  
Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible.

**VARIABLE 1: Ética Profesional**

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	Sus compañeros se caracterizan por su integridad al momento de realizar sus actividades.					
2	Alguna vez ha presenciado falta de integridad en alguno de sus compañeros.					
3	Sus compañeros se dedican en cumplir sus funciones sin realizar otras actividades ajenas a su trabajo.					
4	Cumples tus funciones en fechas y horarios establecidos.					
5	Cree usted que sus compañeros son coherentes en sus acciones.					
6	La coherencia entre lo que se profesa y las acciones en la práctica caracteriza a la mayoría de sus compañeros.					
7	Percibe que sus compañeros tienden a rechazar la deshonestidad.					
8	Algunos de sus compañeros son honestos en el desarrollo de sus funciones.					
9	Se acostumbra reconocer las cualidades y valores entre compañeros.					
10	Cuando trabajas en equipo reconoces el desempeño de tus compañeros.					
11	El personal de su oficina es respetuoso y reconoce los derechos de los usuarios.					
12	Mantienes una buena interrelación con los usuarios.					
13	Hay trato digno entre compañeros de trabajo					
14	Se da trato digno a los usuarios que acuden a la oficina de seguros					
15	Se respeta la diversidad de opiniones entre sus compañeros de trabajo.					
16	Tomas en cuenta las opiniones de los usuarios para tener un mejor rendimiento.					
17	Existe tolerancia a la diversidad (raza, economía, origen,					

	orientación, género, etc.) entre sus compañeros					
18	Eres tolerante cuando un compañero solicita tu apoyo.					
19	Para usted en su trabajo hay trato imparcial entre los trabajadores.					
20	Alguna vez ha sentido que lo tratan de manera injusta, no habiendo imparcialidad frente a otros compañeros.					
21	En su trabajo se caracterizan porque no se discrimina a ninguno de sus compañeros.					
22	En su trabajo se caracterizan porque no discriminan a ninguno de los usuarios.					
23	Hay Igualdad de trato entre el personal.					
24	Hay Igualdad de trato entre los usuarios.					
25	Eres responsable en cumplir tus funciones asignadas en el tiempo establecido.					
26	Asistes puntualmente a tu centro laboral.					
27	En su ámbito laboral se caracteriza por el respeto a su comunidad.					
28	La gestión busca unir lazos con la comunidad, mostrando respeto como muestra de integración.					
29	La administración responde de manera justa con las necesidades de diferentes grupos de la comunidad.					
30	Se han establecido objetivos que favorezca a su comunidad como parte de la responsabilidad social de una entidad pública.					

## Cuestionario de Gestión Administrativa

### FICHA TÉCNICA

Técnica: Encuesta

Nombre del Instrumento: Cuestionario de la gestión administrativa.

Autor(es): Marcelo y Zapata (Sevilla, 2008)

Adaptado por: Br. María Katia Velarde Lam

Año: 2017

Significación: Se trata de dos escalas independientes que evalúan la gestión administrativa (I) Planear e (II) Integración. El presente instrumento puede ser aplicado en toda entidad que busca medir la gestión administrativa.

Administración: Individual

Duración: 15 minutos aproximadamente.

Aplicación: Se le entrega un cuestionario a cada trabajador del área de seguros del Hospital San Juan de Lurigancho y se le explica que debe leer atentamente las instrucciones de la prueba. Luego deben analizar cada una de las preguntas y responder marcando con una x en la hoja de aplicación según sea la respuesta que eligieron.

Monitoreo: Validez mediante el juicio de expertos por 3 especialistas y la confiabilidad con el método Alfa de Crombach

Objetivo: Medir el nivel de percepción de los trabajadores del área de Seguros.

Dimensiones:

Planear: Se formularon 12 preguntas (ítem 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12).

Integración: Se formularon 14 preguntas (ítem 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26).

## Valoración: Escala de Likert

Nunca..... 1

Casi nunca..... 2

A veces..... 3

Casi siempre..... 4

Siempre.....:5

## Niveles:

Bajo 26 - 60

Medio 61 - 95

Alto 96 - 130

**VARIABLE 2: Gestión Administrativa**

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	La administración ha seleccionado la misión y objetivos en función de los intereses de los usuarios.					
2	Se cumple de manera integral con la misión y objetivos institucionales.					
3	La gestión se caracteriza porque toma decisiones para alcanzar las metas institucionales.					
4	Se muestra el interés y el esfuerzo de la administración por alcanzar las metas propuestas.					
5	La dirección ha definido y señalado las tareas a realizar.					
6	Las tareas asignadas van de acuerdo al área de seguros.					
7	La gestión elige proyectos a futuro que favorezca a la institución y su comunidad.					
8	Cuando se elige proyectos a futuro, estos han sido planificados de manera coherente y detallada.					
9	Se ha establecido una estructura funcional de manera coherente y en base a la experiencia y capacidad del personal.					
10	La estructura funcional te brinda una comunicación directa sin intermediarios.					
11	Se han designado roles acorde a las capacidades del personal					
12	Se han designado grupos de trabajo que garanticen el desarrollo de las tareas.					
13	El área directiva integra recursos materiales y humanos para cumplir con sus funciones.					
14	Cuando hay carencia de recursos se realizan las diligencias para conseguirlas, así garantizar el buen funcionamiento de las tareas.					
15	La administración ha identificado los requisitos de fuerza de trabajo.					



16	Cuando la fuerza de trabajo no cumple con el perfil requerido se hace el recambio de manera inmediata.					
17	Cuando se recluta al nuevo personal se les exige que cumplan con el perfil para el puesto.					
18	El reclutamiento del personal se realiza mediante pruebas y entrevista respectiva.					
19	Se capacita al personal constantemente.					
20	La capacitación es integral y no solo para pequeños grupos.					
21	Cuando hay selección de personal se realizan las pruebas y filtros adecuados para el puesto.					
22	La selección del personal lo realiza el área personal de recursos humanos, sin haber injerencia por otro personal.					
23	Se mide el desempeño individual de manera continua.					
24	La dirección cuando controla fallas en el desarrollo de funciones corrige el desempeño individual.					
25	La administración facilita el cumplimiento de los planes, a partir de garantizar los recursos al personal.					
26	La dirección verifica el cumplimiento de las actividades.					

### Anexo 3. Validez de los instrumentos (Juicio de Expertos)

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: ÉTICA PROFESIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Honestidad</b>							
1	Sus compañeros se caracterizan por su integridad al momento de realizar sus actividades.							
2	Alguna vez ha presenciado falta de integridad en alguno de sus compañeros.							
3	Sus compañeros se dedican en cumplir sus funciones sin realizar otras actividades ajenas a su trabajo.							
4	Cumples tus funciones en fechas y horarios establecidos.							
5	Cree usted que sus compañeros son coherentes en sus acciones.							
6	La coherencia entre lo que se profesa y las acciones en la práctica caracteriza a la mayoría de sus compañeros.							
7	Percibe que sus compañeros tienden a rechazar la deshonestidad.							
8	Algunos de sus compañeros no son honestos en el desarrollo de sus funciones.							
9	Se acostumbra reconocer las cualidades y valores entre compañeros.							
10	Cuando trabajas en equipo reconoces el desempeño de tus compañeros.							
11	El personal de su oficina es respetuoso y reconoce los derechos de los usuarios.							
12	Mantienes una buena interrelación con los usuarios.							
13	Hay trato digno entre compañeros de trabajo							
14	Se da trato digno a los usuarios que acuden a la oficina de seguros							
15	Se respeta la diversidad de opiniones entre sus compañeros de trabajo.							
16	Tomas en cuenta las opiniones de los usuarios para tener un mejor rendimiento.							
17	Existe tolerancia a la diversidad (raza, economía, origen, orientación, género, etc.) entre sus compañeros							
18	Eres tolerante cuando un compañero solicita tu apoyo.							
	<b>Dimensión 2: Justicia</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19	Para usted en su trabajo hay trato imparcial entre los trabajadores.							
20	Alguna vez ha sentido que lo tratan de manera injusta, no habiendo imparcialidad frente a otros compañeros.							
21	En su trabajo se caracterizan porque no se discrimina a ninguno de sus							



22	En su trabajo se caracterizan porque no discriminan a ninguno de los usuarios.						
23	Hay Igualdad de trato entre el personal.						
24	Hay Igualdad de trato entre los usuarios.						
25	Eres responsable en cumplir tus funciones asignadas en el tiempo establecido.						
26	Asistes puntualmente a tu centro laboral.						
27	En su ámbito laboral se caracteriza por el respeto a su comunidad.						
28	La gestión busca unir lazos con la comunidad, mostrando respeto como muestra de integración.						
29	La administración responde de manera justa con las necesidades de diferentes grupos de la comunidad.						
30	Se han establecido objetivos que favorezca a su comunidad como parte de la responsabilidad social de una entidad pública.						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Dr. MGC GENIA TORO    DNI: 09660793

Especialidad del validador: Mano de la

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

07 de 10 del 2017

*[Firma manuscrita]*

**Firma del Experto Informante.**  
**Especialidad**





ESCUELA DE POSTGRADO

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Planear</b>							
1	La administración ha seleccionado la misión y objetivos en función de los intereses de los usuarios.							
2	Se cumple de manera integral con la misión y objetivos institucionales.							
3	La gestión se caracteriza porque toma decisiones para alcanzar las metas institucionales.							
4	Se muestra el interés y el esfuerzo de la administración por alcanzar las metas propuestas.							
5	La dirección ha definido y señalado las tareas a realizar.							
6	Las tareas asignadas van de acuerdo al área de seguros.							
7	La gestión elige proyectos a futuro que favorezca a la institución y su comunidad.							
8	Cuando se elige proyectos a futuro, estos han sido planificados de manera coherente y detallada.							
9	Se ha establecido una estructura funcional de manera coherente y en base a la experiencia y capacidad del personal.							
10	La estructura funcional te brinda una comunicación directa sin intermediarios.							
11	Se han designado roles acorde a las capacidades del personal							
12	Se han designado grupos de trabajo que garanticen el desarrollo de las tareas.							
	<b>Dimensión 2: Integración</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	El área directiva integra recursos materiales y humanos para cumplir con sus funciones.							
14	Cuando hay carencia de recursos se realizan las diligencias para conseguirlas, así garantizar el buen funcionamiento de las tareas.							
15	La administración ha identificado los requisitos de fuerza de trabajo.							
16	Cuando la fuerza de trabajo no cumple con el perfil requerido se hace el recambio de manera inmediata.							
17	Cuando se recluta al nuevo personal se les exige que cumplan con el perfil para el puesto.							
18	El reclutamiento del personal se realiza mediante pruebas y entrevista respectiva.							







## Anexo 4. Carta de presentación de la institución



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

*Escuela de Posgrado*

*"Año del Buen Servicio al Ciudadano"*

Lima, 19 de setiembre de 2017

Carta P. 508 – 2017 EPG – UCV LE

Señor(a)

Dr. Aldo Calero Hajar

Hospital San Juan de Lurigancho

Atención:

Director



De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **MARIA KATIA VELARDE LAM** identificado(a) con DNI N.° **40349406** y código de matrícula N.° **7000962886**; estudiante del Programa de **Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**"Ética Profesional y la Gestión Administrativa de los Trabajadores del Área Seguros del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017."**

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda desarrollar su investigación.

Con este motivo, le saluda atentamente,



*Raúl*  
Dr. Raúl Delgado Arenas  
de Unidad Posgrado – Campus Lima Este

JPMR

UCV.EDU.PE

## Anexo 5. Base de datos

**PRUEBA PILOTO**  
**Base de datos de Ética Profesional**

Nº Sujetos	V1 ÉTICA PROFESIONAL																														PUNTAJE	NIVEL	DIMENSIONES	
	D1 Honestidad																		D2 Justicia														D1	D2
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30				
1	4	3	5	3	2	2	3	4	3	5	3	4	3	2	4	3	5	4	2	5	5	4	5	5	4	3	4	4	5	4	112	Alto	62	50
2	1	3	2	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	1	2	3	1	1	4	4	2	4	3	2	3	2	2	3	2	74	Medio	42	32
3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	4	1	3	1	3	3	2	2	3	3	2	76	Medio	47	29
4	1	2	2	1	3	1	1	1	3	2	1	3	1	1	1	1	3	2	2	3	2	3	1	1	1	1	2	1	1	2	50	Bajo	30	20
5	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	3	1	1	2	1	1	3	3	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	46	Bajo	28	18
6	4	5	5	4	4	5	3	4	5	5	4	4	5	3	5	3	5	4	5	3	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	131	Alto	77	54
7	4	4	3	3	4	3	3	4	4	5	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	110	Medio	65	45
8	2	4	3	3	3	3	5	2	4	5	3	4	3	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	105	Medio	64	41
9	5	3	3	5	5	5	3	4	3	3	5	5	5	3	5	3	3	5	3	4	3	5	4	3	5	4	5	4	5	4	122	Alto	73	49
10	2	4	3	3	5	5	4	3	4	4	3	5	5	4	4	4	1	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	121	Alto	67	54
11	5	3	5	3	4	5	5	3	3	5	3	4	5	3	3	3	3	5	4	5	5	5	3	4	5	5	4	4	5	4	123	Alto	70	53
12	4	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3	5	5	5	4	4	3	4	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	2	3	103	Medio	67	36
13	3	2	3	2	3	3	4	2	4	4	3	4	4	3	2	3	3	1	1	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	81	Medio	53	28
14	5	4	5	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	135	Alto	81	54
15	4	4	5	3	5	4	4	5	3	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	5	1	5	4	5	4	5	5	4	4	125	Alto	74	51
16	4	3	4	3	2	3	2	4	3	3	4	2	2	3	4	3	5	4	4	3	2	4	2	3	4	2	4	2	3	3	94	Medio	58	36
17	4	5	3	4	5	3	3	4	2	5	4	5	4	3	5	4	5	4	1	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	123	Alto	72	51

18	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	2	3	1	3	1	5	3	2	3	3	2	3	95	Medio	64	31	
19	4	5	4	1	3	3	4	5	5	4	5	3	5	3	4	5	4	5	5	3	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	125	Alto	72	53	
20	3	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	1	1	3	3	1	1	2	1	1	1	2	1	3	2	2	48	Bajo	28	20	
21	3	3	2	4	2	3	3	2	1	3	3	2	2	3	1	2	3	1	2	2	3	2	3	4	3	2	3	4	3	3	77	Medio	43	34	
22	4	4	5	3	4	5	3	4	4	5	3	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	124	Alto	73	51	
23	1	4	2	3	4	3	3	2	4	5	3	4	3	2	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	2	2	3	94	Medio	58	36	
24	5	5	4	5	4	5	3	5	5	3	5	5	5	3	5	3	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	134	Alto	79	55
25	2	4	3	3	2	3	4	2	4	4	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	2	3	4	3	2	3	5	3	4	3	98	Medio	58	40	
26	3	5	3	5	4	5	3	5	3	3	5	4	5	5	3	5	3	5	4	5	5	5	3	4	5	4	5	5	4	5	128	Alto	74	54	
27	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	5	3	4	133	Alto	82	51	
28	4	3	2	3	3	3	4	5	4	4	3	4	4	5	3	3	2	1	3	3	2	2	3	3	2	3	4	3	3	2	93	Medio	60	33	
29	2	3	2	1	2	3	2	2	1	2	1	2	2	3	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	3	2	3	2	1	2	58	Bajo	34	24	
30	4	2	3	3	2	3	4	3	3	4	3	2	3	2	4	3	2	4	3	2	3	2	2	4	3	2	4	3	2	3	87	Medio	54	33	



## Base de datos de Gestión Administrativa

Nº Sujetos	V2 GESTIÓN ADMINISTRATIVA																										PUNTAJE	NIVEL	DIMENSIONES	
	D1 Planear												D2 Integración																D1	D2
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26				
1	4	3	1	4	5	3	4	4	4	5	4	4	3	5	5	3	5	4	5	3	5	3	5	3	5	5	104	Alto	45	59
2	4	3	3	4	4	3	4	3	3	5	3	4	5	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	92	Medio	43	49
3	3	2	2	3	2	3	2	2	4	3	3	2	3	3	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	68	Medio	31	37
4	3	1	1	2	2	2	2	2	3	1	1	3	5	4	4	4	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	54	Bajo	23	31
5	2	1	1	2	3	1	2	1	3	2	1	3	3	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	3	1	2	46	Bajo	22	24
6	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	4	5	3	4	5	5	4	5	5	3	5	2	4	4	5	4	111	Alto	53	58
7	4	1	5	2	4	1	4	4	2	3	4	2	5	5	2	4	5	2	2	3	5	3	4	3	5	3	87	Medio	36	51
8	4	5	2	3	4	5	4	4	5	2	2	2	5	5	2	5	1	4	2	1	2	4	4	5	1	3	86	Medio	42	44
9	4	5	4	5	4	5	5	4	4	3	5	3	4	5	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	3	5	114	Alto	51	63
10	5	4	5	5	5	5	4	4	3	3	5	5	4	5	5	5	2	4	5	2	4	5	4	2	4	5	109	Alto	53	56
11	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	112	Alto	55	57
12	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	2	3	1	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	84	Medio	40	44
13	1	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	2	5	4	3	2	4	3	83	Medio	36	47
14	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	4	3	4	2	3	3	3	2	4	3	3	3	72	Medio	30	42
15	4	5	4	5	4	5	5	3	5	4	4	5	2	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	115	Alto	53	62
16	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	5	3	5	4	5	3	4	3	3	3	3	2	92	Medio	42	50
17	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	118	Alto	57	61
18	3	3	4	4	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	4	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	73	Medio	35	38
19	5	4	5	4	5	2	5	2	5	3	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	2	5	4	5	110	Alto	49	61
20	3	1	2	1	3	2	1	1	3	2	1	3	3	2	1	2	2	3	2	1	1	3	2	3	1	2	51	Bajo	23	28
21	5	4	5	3	3	1	4	4	5	2	4	5	3	1	5	3	4	3	3	3	5	2	3	3	2	2	87	Medio	45	42

22	4	5	5	2	4	5	4	4	5	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5	3	5	3	4	3	5	5	110	Alto	49	61
23	4	5	2	3	4	5	4	4	5	2	2	2	5	5	2	5	1	4	2	1	2	4	4	5	3	3	88	Medio	42	46
24	4	5	4	5	5	2	4	5	5	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	3	5	114	Alto	51	63
25	5	4	4	5	3	5	2	4	3	3	3	5	4	3	5	3	2	2	4	2	3	1	4	2	1	3	85	Medio	46	39
26	4	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	4	5	3	5	115	Alto	54	61
27	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	92	Medio	44	48
28	2	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	72	Medio	37	35
29	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	3	1	42	Bajo	17	25
30	3	2	2	3	2	2	2	3	3	4	1	3	2	3	4	4	2	3	4	2	3	3	4	2	3	2	71	Medio	30	41

**APLICACIÓN DE LA ENCUESTA**  
**Base de datos de Ética profesional**

Nº Sujetos	V1 ÉTICA PROFESIONAL																														PUNTAJE	NIVEL	Dimensio nes	
	D1 Honestidad																		D2 Justicia														D1	D2
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30				
1	5	4	4	3	5	5	5	5	5	3	1	5	4	4	5	3	5	4	4	4	4	3	4	3	5	5	4	3	5	4	123	Alto	75	48
2	3	4	3	5	1	4	4	5	5	5	3	5	3	3	5	4	5	3	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	3	124	Alto	70	54	
3	4	2	4	4	3	5	2	2	2	4	1	2	1	2	3	4	2	1	3	3	3	1	4	4	5	4	4	4	1	1	85	Medio	48	37
4	3	3	3	3	3	1	3	3	5	1	4	5	3	4	3	3	4	3	5	1	4	4	1	2	4	1	1	2	4	4	90	Medio	57	33
5	5	4	4	4	3	5	3	3	1	3	5	5	4	5	4	4	5	4	3	3	3	3	4	5	5	4	4	5	5	3	118	Alto	71	47
6	5	1	1	3	2	1	2	2	2	3	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	4	5	1	2	2	2	1	58	Bajo	32	26
7	2	4	3	2	1	2	4	1	2	2	3	1	1	3	2	2	1	1	2	2	2	3	5	2	2	2	2	2	2	1	64	Bajo	37	27
8	5	5	5	3	5	5	4	4	3	1	2	2	2	3	3	4	5	2	4	4	3	5	5	5	5	2	2	5	2	1	106	Medio	63	43
9	4	4	3	5	1	4	3	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	3	3	1	4	4	5	4	4	4	5	4	119	Alto	75	44
10	3	3	3	4	3	4	5	5	4	3	5	5	4	5	4	5	5	4	5	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	118	Alto	74	44
11	4	4	3	4	5	4	3	3	5	4	2	4	5	5	5	4	5	5	3	5	4	3	3	5	3	5	3	5	3	3	119	Alto	74	45
12	3	5	5	3	1	1	2	2	4	3	5	5	5	5	4	4	5	5	3	3	3	5	5	4	5	4	4	5	5	5	118	Alto	67	51
13	4	1	4	3	1	4	1	3	3	3	1	3	5	4	3	3	4	5	3	1	4	4	5	3	5	1	5	3	5	3	97	Medio	55	42
14	4	4	4	3	5	5	5	5	5	3	1	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	3	128	Alto	75	53
15	4	4	3	5	1	4	4	5	5	5	3	1	5	5	4	5	4	5	4	4	3	5	1	4	4	5	5	3	5	2	117	Alto	72	45
16	3	3	3	5	3	5	5	5	4	4	3	1	3	5	4	3	5	3	3	3	3	4	5	4	5	5	5	5	4	5	118	Alto	67	51
17	4	4	3	1	5	4	3	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	4	2	4	4	4	4	5	4	4	5	122	Alto	75	47
18	3	5	5	3	1	1	3	1	3	5	3	3	3	3	2	3	4	3	1	5	4	3	4	5	3	4	3	2	4	3	95	Medio	54	41
19	4	1	4	3	4	4	3	4	5	3	5	5	4	5	5	4	5	4	1	3	5	4	4	5	5	1	3	5	4	4	116	Alto	72	44
20	1	4	4	3	5	5	5	5	5	3	1	2	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	5	116	Alto	69	47

21	5	4	3	5	1	4	4	5	5	5	3	3	5	4	3	4	5	5	1	4	1	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	117	Alto	73	44
22	1	3	4	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	3	5	2	5	5	5	2	3	5	2	124	Alto	78	46	
23	4	3	2	2	4	2	5	3	3	2	2	4	2	3	3	4	3	2	4	5	5	5	2	4	3	5	4	2	2	2	96	Medio	53	43	
24	4	4	3	5	1	4	3	5	1	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	127	Alto	72	55	
25	3	2	2	3	1	1	1	1	5	2	1	2	3	2	1	2	1	3	2	1	2	2	3	4	4	2	2	2	2	1	63	Bajo	36	27	
26	4	2	2	2	1	1	1	1	2	5	3	1	1	2	1	1	2	1	1	4	5	2	2	1	2	5	5	1	1	1	63	Bajo	33	30	
27	3	5	5	3	4	1	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	3	2	5	128	Alto	76	52	
28	4	1	4	3	1	4	5	5	5	3	2	4	3	3	2	3	4	3	4	5	2	2	1	5	4	5	5	2	4	2	100	Medio	59	41	
29	5	2	3	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	3	5	3	5	5	5	3	5	2	2	4	4	4	3	124	Alto	79	45	
30	2	1	5	3	3	5	2	2	4	5	3	3	5	3	4	3	4	5	1	4	4	5	4	5	5	5	1	5	1	1	103	Medio	62	41	
31	4	4	4	3	5	5	5	5	5	3	1	5	5	5	5	4	3	5	4	4	3	1	2	4	4	5	5	5	4	4	121	Alto	76	45	
32	3	4	3	5	1	4	4	5	5	5	3	5	3	5	3	4	5	3	4	1	5	3	5	4	3	5	4	3	4	4	115	Alto	70	45	
33	4	4	3	1	5	4	3	1	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	3	4	1	5	3	2	5	5	5	118	Alto	72	46	
34	3	5	5	3	1	1	5	3	1	2	2	4	2	3	3	4	3	2	4	5	3	5	2	2	2	3	2	3	4	4	91	Medio	52	39	
35	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	1	5	3	5	5	5	3	5	126	Alto	75	51	
36	2	4	5	4	5	5	3	5	5	3	1	3	5	4	5	4	5	5	3	3	3	5	3	5	5	5	4	4	4	3	120	Alto	73	47	
37	4	4	4	3	5	5	5	5	5	3	1	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	3	5	5	3	4	5	4	5	127	Alto	75	52	
38	4	4	3	5	4	4	4	5	5	5	3	1	3	5	4	4	5	3	4	3	1	1	3	5	5	3	4	5	4	5	114	Alto	71	43	
39	3	5	3	5	3	2	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	5	1	4	4	5	5	5	5	4	3	5	121	Alto	72	49	
40	4	4	3	1	5	1	3	4	5	3	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	3	4	3	121	Alto	71	50	
41	3	5	5	4	4	4	2	5	4	5	4	3	2	5	4	5	4	2	4	5	3	2	5	5	5	2	5	5	1	1	113	Alto	70	43	
42	4	4	3	5	5	5	5	5	3	1	5	1	5	3	5	5	4	5	3	3	3	5	3	2	2	5	5	4	2	5	115	Alto	73	42	
43	4	3	5	3	4	4	5	5	5	3	3	5	3	5	4	3	5	3	4	3	3	4	4	5	5	4	3	3	4	4	118	Alto	72	46	
44	3	3	3	4	3	3	3	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	1	3	2	3	116	Alto	72	44	
45	4	4	3	5	5	5	5	5	3	1	5	5	3	5	4	5	4	3	4	4	3	5	1	4	4	5	5	5	4	5	123	Alto	74	49	
46	4	3	5	1	4	4	5	5	5	3	1	4	5	5	4	5	4	5	3	3	3	5	3	5	2	4	5	4	3	4	116	Alto	72	44	
47	4	1	4	3	1	4	1	5	2	3	1	3	5	4	3	3	2	5	4	3	5	4	3	2	4	4	3	5	2	3	96	Medio	54	42	
48	2	1	5	5	5	3	1	2	1	5	5	5	3	3	4	3	3	3	1	1	5	1	5	2	2	1	1	5	1	5	89	Medio	59	30	
49	3	5	3	5	3	2	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	3	5	1	4	4	5	5	5	5	4	3	5	121	Alto	72	49	

50	4	4	3	1	5	4	3	4	5	3	5	5	5	4	3	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	3	4	3	123	Alto	73	50	
51	5	4	4	3	5	5	5	5	5	3	1	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	3	5	5	4	3	5	4	123	Alto	75	48	
52	3	4	3	5	1	4	4	5	5	5	3	5	3	5	5	4	3	3	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	124	Alto	70	54	
53	4	2	4	4	3	5	2	2	2	4	1	2	1	3	3	2	3	1	3	3	3	1	4	4	5	4	4	4	1	1	85	Medio	48	37	
54	3	3	3	3	3	1	3	3	5	1	4	5	3	2	3	2	3	3	5	1	4	4	1	2	4	1	1	2	4	4	86	Medio	53	33	
55	5	4	4	4	3	5	3	3	1	3	5	5	4	5	5	4	3	4	3	3	3	3	4	5	5	4	4	5	5	3	117	Alto	70	47	
56	5	1	1	3	2	1	2	2	2	3	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	4	5	1	2	2	2	1	58	Bajo	32	26	
57	2	4	3	2	1	2	4	1	2	2	3	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	3	5	2	2	2	2	2	2	1	63	Bajo	36	27	
58	5	5	5	3	5	5	4	4	3	1	2	2	2	3	4	3	3	2	4	4	3	5	5	5	5	2	2	5	2	1	104	Medio	61	43	
59	4	4	3	5	1	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	3	3	1	4	4	5	4	4	4	5	4	119	Alto	75	44	
60	3	3	3	4	3	4	5	5	4	3	5	5	4	5	4	3	5	4	5	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	116	Alto	72	44	
61	4	4	3	4	5	4	3	3	5	4	2	4	5	4	4	5	5	5	3	5	4	3	3	5	3	5	3	5	3	3	118	Alto	73	45	
62	3	5	5	3	1	1	2	2	4	3	5	5	5	4	5	3	5	5	3	3	3	5	5	4	5	4	4	5	5	5	117	Alto	66	51	
63	4	1	4	3	1	4	1	3	3	3	1	3	5	3	2	2	3	5	3	1	4	4	5	3	5	1	5	3	5	3	93	Medio	51	42	
64	4	4	4	3	5	5	5	5	5	3	1	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	3	130	Alto	77	53	
65	4	4	3	5	1	4	4	5	5	5	3	1	5	5	4	5	4	5	4	4	3	5	1	4	4	5	5	3	5	2	117	Alto	72	45	
66	3	3	3	5	3	5	5	5	4	4	3	1	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	5	4	5	5	5	5	4	5	116	Alto	65	51	
67	4	4	3	1	5	4	3	5	4	3	5	5	5	4	5	4	5	5	4	3	4	2	4	4	4	4	5	4	4	5	121	Alto	74	47	
68	3	5	5	3	1	1	3	1	3	5	3	3	3	3	2	3	2	3	1	5	4	3	4	5	3	4	3	2	4	3	93	Medio	52	41	
69	4	1	4	3	4	4	3	4	5	3	5	5	4	5	5	4	5	4	1	3	5	4	4	5	5	1	3	5	4	4	116	Alto	72	44	
70	1	4	4	3	5	5	5	5	5	3	1	2	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	5	117	Alto	70	47	
71	5	4	3	5	1	4	4	5	5	5	3	1	5	5	4	5	4	4	1	4	1	4	5	4	4	5	4	4	4	4	116	Alto	72	44	
72	1	3	4	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	5	2	5	5	5	2	3	5	2	125	Alto	79	46	
73	4	3	2	2	4	2	5	3	3	2	2	4	2	3	2	3	2	2	4	5	5	5	2	4	3	5	4	2	2	2	93	Medio	50	43	
74	4	4	3	5	1	4	3	5	1	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	127	Alto	72	55
75	3	2	2	3	1	1	1	1	5	2	1	2	3	2	1	1	2	3	2	1	2	2	3	4	4	2	2	2	2	1	63	Bajo	36	27	
76	4	2	2	2	1	1	1	1	2	5	3	1	1	2	3	1	1	1	1	4	5	2	2	1	2	5	5	1	1	1	64	Bajo	34	30	
77	3	5	5	3	4	1	5	4	3	5	5	5	5	3	4	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	3	2	5	124	Alto	72	52	
78	4	1	4	3	1	4	5	5	5	3	2	4	3	2	3	2	4	3	4	5	2	2	1	5	4	5	5	2	4	2	99	Medio	58	41	

79	5	2	3	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5	5	3	5	2	2	4	4	4	3	125	Alto	80	45
80	2	1	5	3	3	5	2	2	4	5	3	3	5	3	2	4	3	5	1	4	4	5	4	5	5	5	1	5	1	1	101	Medio	60	41
81	4	4	4	3	5	5	5	5	5	3	1	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	1	2	4	4	5	5	5	4	4	123	Alto	78	45
82	3	4	3	5	1	4	4	5	5	5	3	5	3	4	5	5	4	3	4	1	5	3	5	4	3	5	4	3	4	4	116	Alto	71	45
83	4	4	3	1	5	4	3	1	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	1	5	3	2	5	5	5	119	Alto	73	46
84	3	5	5	3	1	1	5	3	1	2	2	4	2	3	3	4	2	2	4	5	3	5	2	2	2	3	2	3	4	4	90	Medio	51	39
85	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	1	5	3	5	5	5	3	5	126	Alto	75	51
86	2	4	5	4	5	5	3	5	5	3	1	3	5	4	5	4	5	5	3	3	3	5	3	5	5	5	4	4	4	3	120	Alto	73	47
87	4	4	4	3	5	5	5	5	5	3	1	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	3	5	5	3	4	5	4	5	128	Alto	76	52
88	4	4	3	5	4	4	4	5	5	5	3	1	3	5	4	5	4	3	4	3	1	1	3	5	5	3	4	5	4	5	114	Alto	71	43
89	3	5	3	5	3	2	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	3	5	1	4	4	5	5	5	5	4	3	5	123	Alto	74	49
90	4	4	3	1	5	1	3	4	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	3	4	3	121	Alto	71	50
91	3	5	5	4	4	4	2	5	4	5	4	3	2	5	4	5	5	2	4	5	3	2	5	5	5	2	5	5	1	1	114	Alto	71	43
92	4	4	3	5	5	5	5	5	3	1	5	1	5	5	5	4	5	5	3	3	3	5	3	2	2	5	5	4	2	5	117	Alto	75	42
93	4	3	5	3	4	4	5	5	5	3	3	5	3	5	4	5	5	3	4	3	3	4	4	5	5	4	3	3	4	4	120	Alto	74	46
94	3	3	3	4	3	3	3	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	1	3	2	3	117	Alto	73	44
95	4	4	3	5	5	5	5	5	3	1	5	5	3	4	5	5	4	3	4	4	3	5	1	4	4	5	5	5	4	5	123	Alto	74	49
96	4	3	5	1	4	4	5	5	5	3	1	4	5	4	5	3	5	5	3	3	3	5	3	5	2	4	5	4	3	4	115	Alto	71	44
97	4	1	4	3	1	4	1	5	2	3	1	3	5	2	3	3	2	5	4	3	5	4	3	2	4	4	3	5	2	3	94	Medio	52	42
98	2	1	5	5	5	3	1	2	1	5	5	5	3	3	2	4	3	3	1	1	5	1	5	2	2	1	1	5	1	5	88	Medio	58	30
99	3	5	3	5	3	2	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	3	5	1	4	4	5	5	5	5	4	3	5	123	Alto	74	49
100	4	4	3	1	5	4	3	4	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	3	4	3	124	Alto	74	50
101	3	3	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	2	3	4	93	Medio	58	35
102	3	2	3	2	2	3	3	4	2	3	3	3	2	3	4	4	2	3	4	2	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	88	Medio	51	37
103	3	5	3	4	2	5	5	4	5	4	3	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	5	3	5	5	4	5	126	Alto	74	52
104	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	102	Medio	61	41
105	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	103	Medio	61	42
106	4	5	3	4	5	5	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	3	5	4	5	5	5	5	4	5	134	Alto	79	55
107	3	3	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	2	3	3	92	Medio	58	34

108	3	2	3	2	2	3	3	4	2	3	3	3	4	3	4	4	2	3	4	2	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3	91	Medio	53	38	
109	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	3	1	3	1	2	2	1	3	2	1	2	1	2	1	3	2	1	2	3	54	Bajo	31	23	
110	2	2	1	1	2	2	3	1	1	3	1	3	2	3	1	1	2	2	2	2	1	1	2	3	2	1	3	1	2	3	56	Bajo	33	23	
111	3	2	1	2	2	1	3	2	2	3	1	3	1	2	3	2	2	3	1	2	2	2	2	3	1	3	2	3	2	3	64	Bajo	38	26	
112	4	5	3	4	5	4	5	5	4	4	5	3	4	5	5	3	4	5	4	4	3	5	4	5	4	5	5	3	4	5	128	Alto	77	51	
113	3	3	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	2	3	4	93	Medio	58	35	
114	3	3	3	2	2	3	3	4	2	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	97	Medio	56	41	
115	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	104	Medio	63	41	
116	3	2	3	2	2	3	3	4	2	3	3	4	2	3	4	4	2	3	4	2	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	91	Medio	52	39	
117	3	3	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	4	94	Medio	58	36	
118	3	2	3	2	2	3	3	4	2	3	3	3	2	3	4	4	2	3	4	2	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	88	Medio	51	37	
119	3	5	3	5	3	2	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	3	5	1	4	4	5	5	5	5	4	3	5	123	Alto	74	49	
120	4	4	3	1	5	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	3	4	3	124	Alto	74	50
121	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	106	Medio	64	42	
122	3	5	3	5	3	2	5	4	4	4	5	4	3	5	5	4	5	4	3	5	1	4	4	5	5	5	5	3	3	5	121	Alto	73	48	
123	4	4	3	1	5	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	3	125	Alto	74	51
124	3	2	1	2	2	1	1	2	2	3	1	3	1	2	3	2	2	3	1	2	2	2	2	3	1	2	2	3	2	3	61	Bajo	36	25	
125	3	2	1	2	2	1	2	1	2	3	1	3	1	2	3	2	2	3	1	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	3	60	Bajo	36	24	
126	3	3	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	2	3	4	95	Medio	58	37	
127	3	2	3	2	2	3	3	4	2	3	3	3	2	3	4	4	2	3	4	2	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	90	Medio	51	39	
128	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	3	1	2	2	1	2	3	2	1	3	2	2	1	3	2	2	53	Bajo	29	24	
129	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	129	Alto	77	52	
130	2	2	1	2	2	3	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	3	1	1	2	2	1	2	1	3	2	3	53	Bajo	31	22	
131	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	106	Medio	64	42	
132	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	130	Alto	77	53	
133	2	2	1	2	2	3	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	1	2	2	3	2	3	57	Bajo	32	25	
134	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	109	Medio	65	44	
135	3	4	3	4	2	4	4	3	2	3	2	4	3	4	3	2	4	3	3	2	3	4	4	3	4	4	3	2	3	2	94	Medio	57	37	

### Base de datos de Gestión Administrativa

Nº Sujetos	V2 GESTIÓN ADMINISTRATIVA																										PUNTAJE	NIVEL	Dimensiones	
	D1 Planear												D2 Integración																D1	D2
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26				
1	4	3	1	4	5	3	4	4	4	5	3	5	4	4	3	5	3	5	4	5	3	5	3	5	3	5	102	Alto	45	57
2	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	120	Alto	56	64
3	3	2	4	4	1	1	2	2	1	2	3	1	1	2	3	4	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	50	Bajo	26	24
4	3	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	3	5	4	4	2	2	1	1	1	2	2	1	1	53	Bajo	23	30
5	3	4	4	4	3	5	5	2	3	4	5	4	5	3	3	5	2	4	5	5	4	3	3	4	3	4	99	Alto	46	53
6	5	4	5	1	3	1	4	3	5	3	2	2	4	5	3	5	5	5	5	5	3	5	2	4	3	2	94	Medio	38	56
7	4	1	5	2	4	1	4	4	2	3	4	3	4	2	5	2	4	5	2	2	3	5	3	4	3	5	86	Medio	37	49
8	4	5	2	3	4	5	4	4	5	4	3	2	2	2	5	2	5	1	4	2	1	2	4	4	5	1	85	Medio	45	40
9	3	5	2	4	4	5	4	4	3	5	5	4	5	3	2	5	2	5	2	4	3	5	4	5	2	5	100	Alto	48	52
10	4	5	5	4	2	2	2	4	3	5	4	1	2	5	3	3	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	99	Alto	41	58
11	2	4	3	1	5	5	3	4	3	5	4	5	5	5	4	5	3	5	4	4	5	5	5	2	3	2	101	Alto	44	57
12	3	5	5	5	2	5	4	4	5	4	3	5	2	5	4	5	5	5	4	5	2	3	5	2	3	2	102	Alto	50	52
13	4	5	5	3	2	3	4	5	2	3	2	3	3	3	1	1	4	5	1	5	5	5	5	5	3	5	92	Medio	41	51
14	3	2	1	5	5	5	1	5	5	5	5	4	3	5	5	3	2	4	5	2	4	3	4	4	5	3	98	Alto	46	52
15	5	5	3	4	3	4	5	2	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	2	3	5	5	1	1	1	100	Alto	49	51
16	4	5	4	5	5	5	5	2	3	4	5	5	5	3	5	2	4	5	5	5	3	5	5	5	3	4	111	Alto	52	59
17	3	1	2	5	5	5	5	5	4	4	5	2	4	3	4	5	4	5	4	3	5	5	2	1	5	5	101	Alto	46	55
18	5	3	5	2	1	2	4	1	1	2	1	1	1	1	2	4	2	1	2	2	1	1	2	3	2	1	53	Bajo	28	25
19	4	3	4	5	3	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	3	5	5	5	3	5	5	4	3	5	113	Alto	52	61
20	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	1	2	5	3	3	5	5	3	3	5	4	3	3	3	4	103	Alto	52	51
21	3	5	3	4	2	3	2	3	4	4	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	5	5	3	5	3	4	102	Alto	43	59



22	5	1	3	3	5	3	5	3	5	4	3	3	4	5	5	3	5	5	5	4	2	1	4	4	5	4	99	Alto	43	56
23	4	1	3	1	1	3	1	1	1	2	1	1	5	5	1	2	4	2	1	2	2	2	2	2	2	2	54	Bajo	20	34
24	5	4	5	5	5	5	1	4	3	5	4	5	4	2	3	1	2	4	3	5	4	3	5	5	5	5	102	Alto	51	51
25	4	3	5	5	3	5	1	1	1	2	3	5	3	5	3	4	5	5	3	4	3	5	1	3	3	5	90	Medio	38	52
26	3	5	1	1	3	5	3	4	1	4	3	5	3	1	5	5	4	2	2	5	3	5	5	3	2	1	84	Medio	38	46
27	3	3	3	5	3	4	5	5	3	4	3	4	3	3	5	5	2	5	5	1	3	5	2	5	5	5	99	Alto	45	54
28	3	1	5	4	3	4	5	1	5	5	4	5	2	5	1	2	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	101	Alto	45	56
29	5	3	1	5	2	5	5	3	1	4	5	4	5	5	5	4	3	5	5	3	4	4	3	5	3	4	101	Alto	43	58
30	3	5	2	4	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	3	4	3	2	1	1	1	1	3	2	1	2	53	Bajo	26	27
31	3	3	3	4	4	5	3	4	4	5	5	3	5	3	5	4	3	5	5	5	5	5	3	5	3	5	107	Alto	46	61
32	1	5	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	5	3	5	5	5	1	1	2	3	5	5	5	5	102	Alto	48	54
33	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	3	116	Alto	53	63
34	3	2	1	5	2	2	1	5	2	1	1	1	2	2	3	1	2	2	2	2	4	3	3	1	2	2	57	Bajo	26	31
35	4	3	5	2	5	4	5	2	3	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	3	5	3	5	3	5	107	Alto	47	60
36	2	3	5	2	3	4	5	5	5	4	4	5	2	5	5	5	4	5	2	2	3	5	5	4	5	4	103	Alto	47	56
37	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	3	5	2	5	3	5	3	5	3	5	112	Alto	55	57
38	5	3	4	3	2	5	4	3	3	5	4	4	3	2	5	2	5	4	5	5	4	2	5	4	5	4	100	Alto	45	55
39	4	3	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	2	5	2	5	115	Alto	54	61
40	3	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5	3	5	5	5	3	3	2	3	5	4	3	4	109	Alto	54	55
41	3	3	4	4	5	5	2	5	5	5	4	2	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	3	5	111	Alto	47	64
42	1	5	5	3	5	5	5	3	2	5	4	5	3	3	3	3	3	4	5	5	4	3	3	5	3	5	100	Alto	48	52
43	5	4	5	4	4	4	5	4	3	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	5	3	5	3	5	3	5	111	Alto	53	58
44	2	5	1	2	1	1	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5	5	5	5	5	4	103	Alto	38	65
45	4	3	3	5	4	4	3	5	5	4	5	3	5	5	2	5	2	5	4	5	3	5	2	5	2	5	103	Alto	48	55
46	2	3	3	4	3	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5	2	5	4	5	2	5	2	5	4	5	4	104	Alto	46	58
47	1	5	5	5	5	1	5	5	3	4	2	2	2	4	3	4	3	2	1	4	3	4	3	2	3	2	83	Medio	43	40
48	1	1	5	1	1	4	5	1	1	1	2	1	1	4	3	4	1	2	1	1	1	4	1	2	3	2	54	Bajo	24	30
49	3	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	5	5	5	3	5	5	5	3	3	2	3	5	4	3	4	108	Alto	53	55
50	3	3	4	4	5	5	2	5	5	4	5	2	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	3	5	111	Alto	47	64

51	4	3	1	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	5	3	5	4	5	3	5	3	5	3	5	104	Alto	47	57
52	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	120	Alto	56	64
53	3	2	4	4	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	3	4	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	48	Bajo	24	24
54	3	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	3	5	4	4	2	2	1	1	1	2	2	1	1	53	Bajo	23	30	
55	3	4	4	4	3	5	5	2	3	5	4	4	5	3	3	5	2	4	5	5	4	3	3	4	3	4	99	Alto	46	53	
56	5	4	5	1	3	1	4	3	3	2	3	2	4	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	2	4	3	2	92	Medio	36	56
57	4	1	5	2	4	1	4	4	2	3	4	3	4	2	5	2	4	5	2	2	3	5	3	4	3	5	86	Medio	37	49	
58	4	5	2	3	4	5	4	4	5	3	3	2	2	2	5	2	5	1	4	2	1	2	4	4	5	1	84	Medio	44	40	
59	3	5	2	4	4	5	4	4	3	5	5	4	5	3	2	5	2	5	2	4	3	5	4	5	2	5	100	Alto	48	52	
60	4	5	5	4	2	2	2	4	3	4	5	1	2	5	3	3	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	99	Alto	41	58	
61	2	4	3	1	5	5	3	4	3	5	4	5	5	5	4	5	3	5	4	4	5	5	5	2	3	2	101	Alto	44	57	
62	3	5	5	5	2	5	4	4	5	4	5	5	2	5	4	5	5	5	4	5	2	3	5	2	3	2	104	Alto	52	52	
63	4	5	5	3	2	3	4	4	2	2	3	3	3	3	1	1	4	5	1	5	5	5	5	5	3	5	91	Medio	40	51	
64	3	2	1	5	5	5	1	5	5	5	5	4	3	5	5	3	2	4	5	2	4	3	4	4	5	3	98	Alto	46	52	
65	5	5	3	4	3	4	5	2	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	2	3	5	5	1	1	1	100	Alto	49	51	
66	4	5	4	5	5	5	5	2	3	5	4	5	5	3	5	2	4	5	5	5	3	5	5	5	3	4	111	Alto	52	59	
67	3	1	2	5	5	5	5	5	4	5	5	2	4	3	4	5	4	5	4	3	5	5	2	1	5	5	102	Alto	47	55	
68	5	3	5	2	1	2	4	1	1	2	1	1	1	1	2	4	2	1	2	2	1	1	2	3	2	1	53	Bajo	28	25	
69	4	3	4	5	3	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	3	5	5	5	3	5	5	4	3	5	113	Alto	52	61	
70	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	2	5	3	3	5	5	3	3	5	4	3	3	3	4	107	Alto	56	51	
71	3	5	3	4	2	3	2	3	4	4	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	5	5	3	5	3	4	102	Alto	43	59	
72	5	1	3	3	5	3	5	3	5	4	5	3	4	5	5	3	5	5	5	4	2	1	4	4	5	4	101	Alto	45	56	
73	4	1	3	1	1	3	1	1	1	2	2	1	5	5	1	2	4	2	1	2	2	2	2	2	2	2	55	Bajo	21	34	
74	5	4	5	5	5	5	1	4	3	5	5	5	4	2	3	1	2	4	3	5	4	3	5	5	5	5	103	Alto	52	51	
75	4	3	5	5	3	5	1	1	1	3	2	5	3	5	3	4	5	5	3	4	3	5	1	3	3	5	90	Medio	38	52	
76	3	5	1	1	3	5	3	4	1	2	3	5	3	1	5	5	4	2	2	5	3	5	5	3	2	1	82	Medio	36	46	
77	3	3	3	5	3	4	5	5	3	5	5	4	3	3	5	5	2	5	5	1	3	5	2	5	5	5	102	Alto	48	54	
78	3	1	5	4	3	4	5	1	5	4	5	5	2	5	1	2	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	101	Alto	45	56	
79	5	3	1	5	2	5	5	3	3	5	4	4	5	5	5	4	3	5	5	3	4	4	3	5	3	4	103	Alto	45	58	

80	3	5	2	4	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	3	4	3	2	1	1	1	1	3	2	1	2	53	Bajo	26	27	
81	3	3	3	4	4	5	3	4	4	5	5	3	5	3	5	4	3	5	5	5	5	5	3	5	3	5	107	Alto	46	61	
82	1	5	4	4	5	5	4	4	2	4	5	4	4	5	3	5	5	5	1	1	2	3	5	5	5	5	101	Alto	47	54	
83	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	3	116	Alto	53	63	
84	3	2	1	5	2	2	1	5	1	2	1	1	2	2	3	1	2	2	2	2	4	3	3	1	2	2	57	Bajo	26	31	
85	4	3	5	2	5	4	5	2	4	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	3	5	3	5	3	5	109	Alto	49	60
86	2	3	5	2	3	4	5	5	5	4	4	5	2	5	5	5	4	5	2	2	3	5	5	4	5	4	103	Alto	47	56	
87	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	3	5	2	5	3	5	3	5	3	5	112	Alto	55	57	
88	5	3	4	3	2	5	4	3	3	5	4	4	3	2	5	2	5	4	5	5	4	2	5	4	5	4	100	Alto	45	55	
89	4	3	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	2	5	2	5	114	Alto	53	61	
90	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	3	5	5	5	3	3	2	3	5	4	3	4	110	Alto	55	55	
91	3	3	4	4	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	3	5	112	Alto	48	64	
92	1	5	5	3	5	5	5	3	3	5	4	5	3	3	3	3	3	4	5	5	4	3	3	5	3	5	101	Alto	49	52	
93	5	4	5	4	4	4	5	4	3	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	5	3	5	3	5	3	5	111	Alto	53	58	
94	2	5	1	2	1	1	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	103	Alto	38	65
95	4	3	3	5	4	4	3	5	5	4	5	3	5	5	2	5	2	5	4	5	3	5	2	5	2	5	103	Alto	48	55	
96	2	3	3	4	3	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	2	5	4	5	2	5	2	5	4	5	4	104	Alto	46	58	
97	1	5	5	5	5	1	5	5	3	4	3	2	2	4	3	4	3	2	1	4	3	4	3	2	3	2	84	Medio	44	40	
98	1	1	5	1	1	4	5	1	1	2	1	1	1	4	3	4	1	2	1	1	1	4	1	2	3	2	54	Bajo	24	30	
99	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	5	5	5	3	3	2	3	5	4	3	4	111	Alto	56	55	
100	3	3	4	4	5	5	2	5	5	5	4	2	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	3	5	111	Alto	47	64	
101	3	3	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	4	2	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	81	Medio	39	42	
102	3	2	3	2	2	3	3	4	2	3	3	3	2	3	4	2	3	4	2	4	3	2	3	4	3	4	76	Medio	33	43	
103	3	5	3	4	2	5	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	4	5	4	3	5	4	5	3	5	108	Alto	48	60	
104	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	88	Medio	40	48	
105	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	88	Medio	40	48	
106	4	5	3	4	5	5	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	4	5	5	3	5	4	5	5	5	115	Alto	52	63	
107	3	3	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	4	2	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	81	Medio	39	42	
108	3	2	3	2	2	3	3	4	2	3	3	3	4	3	4	2	3	4	2	4	3	2	3	4	3	4	78	Medio	33	45	

109	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	3	1	3	1	2	1	3	2	1	2	1	2	1	3	3	47	Bajo	21	26
110	2	2	1	1	2	2	3	1	1	3	1	3	2	3	1	2	2	2	2	1	1	2	3	2	1	2	48	Bajo	22	26
111	3	2	1	2	2	1	3	2	2	3	1	3	1	2	3	2	3	1	2	2	2	2	3	1	3	1	53	Bajo	25	28
112	4	5	3	4	5	4	5	5	4	4	5	3	4	5	5	4	5	4	4	3	5	4	5	4	5	5	113	Alto	51	62
113	3	3	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	4	2	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	81	Medio	39	42
114	3	3	3	2	2	3	3	4	2	3	3	3	4	3	4	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	83	Medio	34	49
115	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	90	Medio	42	48
116	3	2	3	2	2	3	3	4	2	3	3	4	2	3	4	2	3	4	2	4	3	2	3	4	3	3	76	Medio	34	42
117	3	3	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	4	2	3	3	3	2	3	3	4	3	2	4	82	Medio	39	43
118	3	2	3	2	2	3	3	4	2	3	3	3	2	3	4	2	3	4	2	4	3	2	3	4	3	4	76	Medio	33	43
119	3	5	3	5	3	2	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	3	5	1	4	4	5	5	5	5	107	Alto	47	60
120	4	4	3	1	5	4	3	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	4	109	Alto	46	63
121	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	91	Medio	43	48
122	3	5	3	5	3	2	5	4	4	4	5	4	3	5	5	5	4	3	5	1	4	4	5	5	5	5	106	Alto	47	59
123	4	4	3	1	5	4	3	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	110	Alto	46	64
124	3	2	1	2	2	1	1	2	2	3	1	3	1	2	3	2	3	1	2	2	2	2	3	1	2	2	51	Bajo	23	28
125	3	2	1	2	2	1	2	1	2	3	1	3	1	2	3	2	3	1	2	2	2	2	3	1	2	1	50	Bajo	23	27
126	3	3	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	4	2	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	83	Medio	39	44
127	3	2	3	2	2	3	3	4	2	3	3	3	2	3	4	2	3	4	2	4	3	2	3	4	3	3	75	Medio	33	42
128	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	3	2	2	1	2	3	2	1	3	2	2	1	45	Bajo	18	27
129	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	3	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	112	Alto	52	60
130	2	2	1	2	2	3	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	3	1	1	2	2	1	2	2	45	Bajo	21	24
131	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	92	Medio	43	49
132	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	3	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	112	Alto	52	60
133	2	2	1	2	2	3	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	3	2	1	2	2	1	2	1	46	Bajo	21	25
134	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	94	Medio	43	51
135	3	4	3	4	2	4	4	3	2	3	2	4	3	4	3	4	3	3	2	3	4	4	3	4	4	3	85	Medio	38	47

## Anexo 6. Artículo científico



### 1. TÍTULO

Ética profesional y la gestión administrativa de los trabajadores del área seguros del hospital San Juan de Lurigancho, 2017.

### 2. AUTOR

María Katia Velarde Lam

[katiavl5@hotmail.com](mailto:katiavl5@hotmail.com)

### 3. RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Ética profesional y la gestión administrativa de los trabajadores del área seguros del hospital San Juan de Lurigancho, 2017”, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la ética profesional y la gestión administrativa de los trabajadores del área de seguros, reviste gran importancia debido a que el comportamiento ético de los trabajadores del área de seguros debe ser un ejemplo a seguir por parte de las demás áreas y a nivel nacional en los diversos hospitales públicos y privados. La investigación se plasma en un diseño no experimental de corte transversal, descriptivo correlacional, tipo aplicada, enfoque cuantitativo, método hipotético deductivo, la población de estudio estuvo constituida por 135 trabajadores del área de seguros, la muestra es igual a la población de estudio. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, como instrumentos se aplicaron un cuestionario de ética profesional y un cuestionario de gestión administrativa, aplicando la escala de Likert, con una confiabilidad de nivel alto. Para la validación se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman, con un valor de  $r_s = 0,795$ , la cual nos muestra una correlación alta positiva, con un  $p\_valor = 0,000 < 0,05$ . Se concluye que existe relación directa entre la ética profesional y la gestión administrativa de

los trabajadores del área seguros del Hospital San Juan de Lurigancho. La contribución es promover los valores éticos que debe poseer el profesional que labora en cualquier entidad pública o privada y que sus actos incida en una eficiente gestión pública en las instituciones del Estado.

#### **4. PALABRAS CLAVE**

Ética profesional, gestión administrativa, honestidad y justicia.

#### **5. ABSTRACT**

This research work entitled "Professional ethics and administrative management of workers in the safe area of San Juan de Lurigancho Hospital, 2017", had the general objective to determine the relationship between professional ethics and the administrative management of workers in the area of insurance is of great importance since the ethical behavior of insurance workers must be an example to be followed by other areas and at national level in the various public and private hospitals. The research is based on a non-experimental cross-sectional, correlational descriptive, type applied, quantitative approach, hypothetical deductive method, the study population consisted of 135 insurance workers, the sample is equal to the study population. For data collection, the survey technique was used, as instruments were applied a professional ethics questionnaire and an administrative management questionnaire, applying the Likert scale, with a high level of reliability. For the validation, the Spearman correlation coefficient was applied, with a value of  $r_s = 0,795$ , which shows a high positive correlation, with a  $p\_value = 0,000 < 0,05$ . It is concluded that there is a direct relationship between professional ethics and the administrative management of the workers in the San Juan de Lurigancho Hospital. The contribution is to promote the ethical values that must be possessed by the professional that works in any public or private entity and that its actions affect an efficient public management in the institutions of the State.

#### **6. KEYWORDS**

Professional ethics, administrative management, honesty and justice.

## 7. INTRODUCCIÓN

El tema de estudio “Ética profesional y la gestión administrativa de los trabajadores del área seguros del hospital San Juan de Lurigancho, 2017”, es importante porque ha servido de aporte teórico y conceptual a diversas disciplinas, como la administración, gestión, administración de recursos humanos, calidad de servicio, administración pública y salud; en lo práctico servirá de referente para que las autoridades del hospital puedan tomar las acciones pertinentes para mejorar el servicio que se brinda, sobre todo lo relacionado a la ética, que tiene que ver con el actuar de sus miembros al momento de llevar a cabo sus funciones e interactuar con los pacientes y/o usuarios.

Se tuvo como problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre la ética profesional y la gestión administrativa de los trabajadores del área seguros del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017?, teniendo como objetivo determinar la relación entre la ética profesional y la gestión administrativa de los trabajadores del área seguros, la unidad de análisis lo conforman los trabajadores del área de seguros, el aporte se basa en que si hay una buena ética profesional de los trabajadores tendrán una buena gestión administrativas y los beneficiarios será los pacientes y/o usuarios del hospital.

Dentro de los antecedentes nacionales e internacionales, entre los más importantes se puede mencionar a Calzada (2017) con su tesis titulada “La ética profesional y la calidad de servicio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Señor de los Milagros”, se tuvo como objetivo determinar de qué manera la ética profesional se correlaciona con la eficacia de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Señor de los Milagros” - sede Huánuco 2017, se tuvo como resultados que 40% de los encuestados respondieron que los trabajadores de la cooperativa siempre transfieren la tolerancia, frente a un 60% que contestó que a veces. De otro lado, Agulló (2012) con su tesis titulada “La coherencia ética en la gestión de los recursos humanos: un factor clave para la forja del Ethos Corporativo”, se tuvo como propósito investigar la necesidad de impulsar la relación ética en y desde el mandato de recursos humanos para formar el Ethos Corporativo, los resultados detallan que de las

15 empresas, 8 podrían realizar una buena ejecución, dado que demuestran capacidad de afrontar la ética desde un acercamiento estratégico.

### **Variable 1: Ética profesional**

Rodríguez (2006) manifestó que la ética profesional “son los valores y gestiones en el desarrollo del trabajo, tales como: honestidad, disciplina, respeto y tolerancia a la multiplicidad de personas con que se interrelaciona; ser justo y justo con los colegas de trabajo y con los usuarios” (p.42).

### **Dimensiones de la ética profesional**

En la dimensión 1: Honestidad, Rodríguez (2006) señaló que honestidad refleja “las acciones de ser honrado e íntegro en las funciones, cumpliendo con las actividades de manera correcta sin intentar aprovecharse del puesto y posición de trabajo. Ser honesto es ser justo y equitativo, no se intenta engañar a otros” (p. 48).

En la dimensión 2: Justicia, Rodríguez (2006) sostuvo que la justicia “se refiere a la conducta que practican y fomentan de la justicia, ya en las circunstancias de cada directivo como en la interacción con los colegas del centro laboral y los usuarios” (p. 49).

### **Variable 2: Gestión administrativa**

Koontz, Weihrich y Cannice (2008) definieron a la gestión administrativa como “el proceso de diseñar y conservar un ambiente donde las personas, que laboran en grupos, alcanzan los objetivos y metas trazadas de forma eficiente” (p. 4).

### **Dimensiones de la gestión administrativa**

En la dimensión 1: Planear, Koontz, Weihrich y Cannice (2008) señalaron que planear “requiere de diversas acciones, empezando por establecer misiones y metas, así como las acciones para alcanzarlas” (p. 18).

En la dimensión 2: Integración, Koontz, Weihrich y Cannice (2008) sostuvieron que para integrar al personal es necesario que “todas las funciones y posiciones en la estructura organizacional estén cubiertas, lo cual se logra



identificando las obligaciones de fuerza laboral; haciendo un inventario del personal disponible, reclutando, seleccionando, colocando, promoviendo, evaluando y planificando cada una de las acciones” (p.39).

## **8. METODOLOGÍA**

La investigación presenta un diseño no experimental de corte transversal, descriptivo correlacional, tipo aplicada, enfoque cuantitativo, método hipotético deductivo, la población de estudio estuvo constituida por 135 trabajadores del área de seguros, la muestra es igual a la población de estudio. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, como instrumentos se aplicaron un cuestionario de ética profesional y un cuestionario de gestión administrativa, aplicando la escala de Likert, con una confiabilidad de nivel alto.

### **FICHA TÉCNICA:**

#### **Variable 1: Ética profesional**

Técnica: Encuesta

Instrumento: Cuestionario de ética profesional

Autor(es): Torres y Lajo (Lima, 2011)

Adaptado por: Br. María Katia Velarde Lam

Monitoreo: Validez mediante el juicio de expertos por 3 especialistas y la confiabilidad con el método Alfa de Crombach

Ámbito de aplicación: Trabajadores del área de Seguros.

#### **Variable 2: Gestión administrativa**

Técnica: Encuesta

Instrumento: Cuestionario de gestión administrativa

Autor(es): Marcelo y Zapata (Sevilla, 2008)

Adaptado por: Br. María Katia Velarde Lam

Monitoreo: Validez mediante el juicio de expertos por 3 especialistas y la confiabilidad con el método Alfa de Crombach

Ámbito de aplicación: Trabajadores del área de Seguros.

El procesamiento de datos se realizó en el software SPSS versión 23 en español, en la estadística descriptiva e inferencial. Se utilizó el método de correlación de Spearman con un nivel de significancia  $< 0,05$ .

## 9. RESULTADOS

En la tabla de contingencia de la ética profesional y la gestión administrativa, se observa que la ética profesional en un nivel Bajo, el 5,9% de los trabajadores del área de seguros del Hospital San Juan de Lurigancho presentan la gestión administrativa en un nivel Bajo y Medio. Por otro lado, la ética profesional en un nivel Medio, el 10,4% de los trabajadores del área de seguros del Hospital San Juan de Lurigancho presentan la gestión administrativa en un nivel Bajo, el 17,8% presentan un nivel Medio y el 1,5% presentan un nivel Alto. Por otro lado, la ética profesional en un nivel Alto, el 58,5% de los trabajadores del área de seguros del Hospital San Juan de Lurigancho presentan la gestión administrativa en un nivel Alto.

En la prueba de hipótesis general, se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman  $r_s = 0,795$ , con un  $p\_valor = 0.000 < \alpha = 0.05$ , existiendo una relación alta positiva, estadísticamente directa, entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna, se concluye que existe relación directa entre la ética profesional y la gestión administrativa de los trabajadores del área seguros.

## 10. DISCUSIÓN

La validez del instrumento se efectuó a través de un juicio de expertos para la aprobación correspondiente y la confiabilidad del instrumento se realizó con una muestra de 135 trabajadores del área de seguros, se aplicó el método Alfa de Cronbach; en la primera variable Ética profesional nos dio como resultado 0,927 y en la segunda variable Gestión administrativa arrojó como resultado 0,930 confirmando que son instrumentos muy confiables por presentar un nivel alto de confiabilidad.

Los datos obtenidos en la tabla de contingencia muestran que el 11,9% de encuestados presentan baja relación entre ética profesional con relación a la gestión administrativa, el 29,6% muestran una mediana relación entre la ética

profesional con relación a la gestión administrativa y el 58,5% muestran una alta relación entre ética profesional con relación a la gestión administrativa. Asimismo, el estudio realizado por Agulló (2012) nos mostró que de las 15 empresas, 8 podrían realizar una buena ejecución, porque demuestran capacidad de afrontar la ética desde un acercamiento estratégico. Recalcan la calidad de integrar el desarrollo humano en la planeación estratégica y lograr el soporte de la dirección, al lapso que requiere que se les encarguen determinados elementos clave de la ejecución. Lo cual evidencia que hay afinidad en los resultados en España y Perú. Por lo que Rodríguez (2006), manifestó que “la ética profesional implica diferentes valores y gestiones en el desarrollo cotidiano del trabajo, como son la honestidad, disciplina, respeto y tolerancia a la multiplicidad de personas con que se interrelaciona, ser justo y justo con los colegas de trabajo y con los usuarios que acuden a él” (p. 42).

## 11. REFERENCIAS

- Agulló, S. (2012). *La coherencia ética en la gestión de los recursos humanos: un factor clave para la forja del Ethos Corporativo*. Barcelona - España: Universidad Ramón Llull.
- Fred, D. (2008). *Conceptos de Administración Estratégica*. México DF: Pearson Educación.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México, D.F.: McGraw-Hill Interamericana.
- Koontz, H. Weihrich, H. Cannice, M. (2008). *Administración: una perspectiva global y empresarial*. México: Editorial McGraw-Hill.
- Rodríguez, M. (2006). *Ética gerencial: Comportamientos éticos de los gerentes que más valoran los empleados en Colombia*. Medellín - Colombia: Revista de la Universidad Eafit, año/vol. 42, número 143. Universidad Eafit.

## 12. RECONOCIMIENTOS

A las autoridades del Hospital San Juan de Lurigancho, por haberme permitido desarrollar el presente estudio.

## Anexo 7. Confiabilidad de los instrumentos

### PROGRAMA SPSS, VERSIÓN 22 ESPAÑOL CUESTIONARIO DE ÉTICA PROFESIONAL

#### Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

#### Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Válido	135	100,0
Casos Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	135	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach		
Alfa de Cronbach	basada en elementos estandarizados	N de elementos
,927	,928	30

#### Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
ítem_1	3,44	,911	135
ítem_2	3,36	1,244	135
ítem_3	3,34	1,045	135
ítem_4	3,39	1,270	135
ítem_5	3,12	1,521	135
ítem_6	3,41	1,410	135
ítem_7	3,44	1,279	135
ítem_8	3,75	1,314	135
ítem_9	3,64	1,353	135
ítem_10	3,39	1,107	135

ítem_11	3,17	1,504	135
ítem_12	3,70	1,394	135
ítem_13	3,67	1,309	135
ítem_14	3,84	1,145	135
ítem_15	3,79	1,082	135
ítem_16	3,65	1,142	135
ítem_17	3,74	1,221	135
ítem_18	3,66	1,235	135
ítem_19	3,31	1,129	135
ítem_20	3,41	1,180	135
ítem_21	3,29	1,152	135
ítem_22	3,43	1,279	135
ítem_23	3,47	1,303	135
ítem_24	3,94	1,131	135
ítem_25	3,91	1,218	135
ítem_26	3,75	1,342	135
ítem_27	3,66	1,311	135
ítem_28	3,59	1,142	135
ítem_29	3,39	1,184	135
ítem_30	3,44	1,279	135

#### Estadísticas de elemento de resumen

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza
Medias de elemento	3,536	3,119	3,941	,822	1,264	,046

#### Estadísticas de elemento de resumen

	N de elementos
Medias de elemento	30

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ítem_1	102,63	438,459	,264	,351	,928
ítem_2	102,70	419,464	,557	,742	,925
ítem_3	102,73	427,932	,470	,502	,926

ítem_4	102,68	431,159	,315	,598	,928
ítem_5	102,95	418,318	,462	,679	,926
ítem_6	102,66	416,390	,538	,790	,925
ítem_7	102,63	418,802	,552	,776	,925
ítem_8	102,32	411,890	,670	,783	,923
ítem_9	102,43	415,441	,582	,610	,924
ítem_10	102,67	438,072	,217	,635	,929
ítem_11	102,90	422,153	,404	,546	,927
ítem_12	102,37	417,414	,527	,662	,925
ítem_13	102,39	410,315	,704	,893	,923
ítem_14	102,22	409,279	,837	,758	,921
ítem_15	102,28	415,831	,734	,688	,923
ítem_16	102,41	411,797	,783	,711	,922
ítem_17	102,33	409,117	,784	,723	,922
ítem_18	102,41	413,303	,688	,898	,923
ítem_19	102,76	423,723	,524	,734	,925
ítem_20	102,66	423,286	,508	,635	,925
ítem_21	102,78	437,488	,219	,589	,929
ítem_22	102,64	424,621	,438	,610	,926
ítem_23	102,59	428,004	,364	,574	,927
ítem_24	102,13	423,066	,537	,669	,925
ítem_25	102,16	421,088	,536	,664	,925
ítem_26	102,32	417,517	,548	,615	,925
ítem_27	102,41	417,900	,555	,602	,925
ítem_28	102,48	421,520	,566	,737	,925
ítem_29	102,68	422,637	,520	,668	,925
ítem_30	102,63	422,608	,478	,754	,926

#### Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
106,07	449,361	21,198	30

## CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

### Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
	Válido	135	100,0
Casos	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	135	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach		
Alfa de Cronbach	basada en elementos estandarizados	N de elementos
,930	,929	26

#### Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
ítem_1	3,27	1,068	135
ítem_2	3,42	1,352	135
ítem_3	3,39	1,404	135
ítem_4	3,58	1,352	135
ítem_5	3,30	1,328	135
ítem_6	3,66	1,426	135
ítem_7	3,61	1,366	135
ítem_8	3,58	1,318	135
ítem_9	3,25	1,391	135
ítem_10	3,79	1,114	135
ítem_11	3,61	1,293	135
ítem_12	3,57	1,406	135

ítem_13	3,56	1,353	135
ítem_14	3,73	1,306	135
ítem_15	3,72	1,176	135
ítem_16	3,61	1,270	135
ítem_17	3,52	1,139	135
ítem_18	3,92	1,339	135
ítem_19	3,45	1,434	135
ítem_20	3,36	1,438	135
ítem_21	3,30	1,252	135
ítem_22	3,70	1,389	135
ítem_23	3,59	1,174	135
ítem_24	3,64	1,335	135
ítem_25	3,27	1,167	135
ítem_26	3,61	1,387	135

#### Estadísticas de elemento de resumen

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza
Medias de elemento	3,538	3,252	3,919	,667	1,205	,031

#### Estadísticas de elemento de resumen

	N de elementos
Medias de elemento	26

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ítem_1	88,73	414,051	,190	,487	,932
ítem_2	88,58	398,365	,431	,710	,930
ítem_3	88,61	401,268	,359	,478	,931
ítem_4	88,42	397,052	,456	,647	,929
ítem_5	88,70	388,971	,625	,631	,927
ítem_6	88,34	387,450	,605	,508	,927
ítem_7	88,39	394,567	,498	,474	,929



ítem_8	88,42	393,291	,543	,658	,928
ítem_9	88,75	384,488	,678	,710	,926
ítem_10	88,21	388,703	,763	,679	,925
ítem_11	88,39	380,270	,823	,757	,924
ítem_12	88,43	386,680	,629	,653	,927
ítem_13	88,44	386,010	,670	,668	,926
ítem_14	88,27	390,734	,601	,719	,927
ítem_15	88,28	405,323	,354	,552	,930
ítem_16	88,39	402,419	,381	,593	,930
ítem_17	88,48	402,446	,431	,599	,929
ítem_18	88,08	378,837	,822	,813	,924
ítem_19	88,55	385,653	,635	,768	,927
ítem_20	88,64	390,173	,549	,663	,928
ítem_21	88,70	392,509	,592	,735	,927
ítem_22	88,30	386,109	,649	,632	,926
ítem_23	88,41	400,185	,466	,691	,929
ítem_24	88,36	386,604	,668	,816	,926
ítem_25	88,73	400,496	,462	,607	,929
ítem_26	88,39	384,776	,675	,869	,926

#### Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
92,00	423,448	20,578	26