



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

“Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores en las oficinas de seguros y prestaciones económicas de Lima, EsSalud, 2023.”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Campos Vasquez, Nancy Yaseny (orcid.org/0000-0001-7884-5685)
Najarro Saavedra, Fiorella Soledad (orcid.org/0000-0003-3606-0059)

ASESOR:

Mg. Larroche Cueto, Benito Armando (orcid.org/0000-0002-5854-5770)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento.

CALLAO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

Para mis hijos Dominic y Kaori que son mi mayor espíritu de superación, a mi esposo Juan por ser mi soporte, a mis padres que desde lejos me motivan con sus fortalecedoras palabras, a ti Esther por tu paciencia y a toda mi familia por su apoyo incondicional para poder cumplir mi sueño.

Campos Vásquez, Nancy Yaseny

A mi Princesita Luana, hoy doy un paso más para ser ejemplo de la persona que más amo en este mundo. Gracias a ti, he decidido dar un peldaño más y seguir creciendo tanto personal como profesionalmente. Esperó que un día te des cuenta de que te debo todo lo que ahora soy y que este logro sirva de herramienta para guiarte en cada paso que das, eres la razón de que cada día me levante, eres mi principal motivo de superación e impulsarme a salir adelante y no decaer a cualquier adversidad que se presente en mi camino. A mi ángel en el cielo "MI PAPI", gracias por que cada vez que te pido que me des fuerzas para no decaer me envías una señal. Y a mi familia por ser el soporte de mi día a día.

Najarro Saavedra, Fiorella Soledad

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios, por permitirnos tener vida y salud, así como habernos permitido poder culminar con nuestra carrera. A nuestro profesor por ayudarnos y motivarnos en este largo y productivo proceso de enseñanza

A nuestras familias por ser nuestro soporte que nos han dado día a día.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, LARROCHE CUETO BENITO ARMANDO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis Completa titulada: "Gestión Administrativa y Desempeño Laboral de los trabajadores en las Oficinas De Seguros y Prestaciones Económicas de Lima, EsSalud, 2023.", cuyos autores son NAJARRO SAAVEDRA FIORELLA SOLEDAD, CAMPOS VASQUEZ NANCY YASENY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 18 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
LARROCHE CUETO BENITO ARMANDO DNI: 10618780 ORCID: 0000-0002-5854-5770	Firmado electrónicamente por: BLAROCHECT el 18- 07-2023 18:03:50

Código documento Trilce: TRI - 0599242





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, CAMPOS VASQUEZ NANCY YASENY, NAJARRO SAAVEDRA FIORELLA SOLEDAD estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión Administrativa y Desempeño Laboral de los trabajadores en las Oficinas De Seguros y Prestaciones Económicas de Lima, EsSalud, 2023.", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
NAJARRO SAAVEDRA FIORELLA SOLEDAD DNI: 47745400 ORCID: 0000-0003-3606-0059	Firmado electrónicamente por: FNAJARROS el 14-08- 2023 16:09:27
CAMPOS VASQUEZ NANCY YASENY DNI: 45794576 ORCID: 0000-0001-7884-5685	Firmado electrónicamente por: NCAMPOSVA el 15-08- 2023 08:18:10

Código documento Trilce: INV - 1240971

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA... ..	10
3.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	10
3.2. Variables y Operacionalización.....	11
3.3. Población, muestra y muestreo.....	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. 13	
3.5. Procedimiento de recolección de datos.	15
3.6. Método de Análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS.....	16
V. DISCUSIÓN	38
VI. CONCLUSIONES	42
VII. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS	44

RESUMEN

El objetivo principal de este estudio es establecer relación entre gestión administrativa y el desempeño laboral de los trabajadores en las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas de Lima, Essalud, 2023. Se utilizó una muestra de 113 trabajadores, y el tipo de investigación utilizada fue básica, diseño no experimental de corte transversal con alcance descriptivo correlacional. Un total de 159 trabajadores que respondieron las encuestas conformaron la población, resultando que el 58.41 % la gestión administrativa es medio, el 30.09 % es bajo y el 11.50% es alto y para la variable Desempeño Laboral manifiestan que el 57.52 % es medio, el 30.97% es bajo y el 11.50% es alto, para la comparación de las hipótesis planteadas se utilizó la prueba no paramétrica Rho de Spearman., la variable de Gestión Administrativa resulto con significancia bilateral de $0.01 < 0.05$, en donde indica que existe una correlación entre las dos variables.

Se concluye que la Gestión Administrativa y Desempeño Laboral en las OSPES de Lima, 2023, establecen una relación entre las variables estudiadas.

Palabras Clave: Gestión Administrativa, Desempeño Laboral, relación.

ABSTRACT

The main objective of this study is to determine if there is an association between administrative management and employee productivity at OSPES in Lima, Essalud, in the year 2023. A sample of 113 workers was produced, and the type of research used was basic, non-experimental cross-sectional design with correlational descriptive scope. A total of 159 workers who responded to the surveys made up the population, resulting in 58.41% of administrative management being medium, 30.09% being low and 11.50% being high, and for the Labor Performance variable they state that 57.52% is medium, the 30.97% is low and 11.50% is high, for the comparison of the hypotheses, the non-parametric test Spearman's Rho was obtained, the Administrative Management variable resulted with bilateral significance of $0.01 < 0.05$, where it indicates that there is a connection between the two variables.

Keywords: Administrative Management, Job Performance, relationship.

I. INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa a nivel mundial está orientada en cuatro pilares como planificación, organización, dirección y control. Sin embargo, pocas veces esto se logra, dado que, se han encontrado faltas en ello, por tal motivo, se propuso tácticas y planes de mejora. Siendo esto crucial para el acceso oportuno a los recursos y el logro de objetivos, teniendo el orden, la disciplina, la motivación y la iniciativa como pilares fundamentales de la gestión y de trascendental importancia, dado que la motivación e iniciativa de los trabajadores repercuten positivamente en el desempeño laboral de una entidad, reflejándose en el crecimiento económico permanente y la mejora empresarial. (Loguzzo, 2017).

El desempeño laboral y la gestión administrativa actualmente se encuentran siendo estudiados. Se considera que teniendo buena administración pública se lleva a tener objetivos claros, tener un conocimiento preciso por medios tanto contables al igual que humanos, y desarrollar políticas que contribuyan a lograr esos objetivos. (Chiavenato 2013 y Olivares, Silva & Carlos 2012). Sin embargo, esto no se refleja en diversas entidades e instituciones. Según Salazar (2019), hay indicios de falta de coordinación en el lado organizacional y de dirección en el plan, por fallas en la gestión administrativa, hacia la misión y visión que determinan el funcionamiento de la empresa, así como las decisiones las toman diferentes personas y esto provoca frustración e insatisfacción en los empleados, por lo que finalmente no existe un liderazgo. (Bordas, 2017).

Así mismo, Falconi, Luna, Sarmiento y Andrade (2019) refiere que, para una buena gestión administrativa, se debe considerar que, el trabajador deberá poseer un elevado nivel de compromiso y desempeño, para ayudar a mejorar la gestión. En la administración pública en el Perú, posee problemas que varían desde la falta de formación profesional, hasta el interés en la rápida solución de los obstáculos burocráticos. (Sandoval, 2015).

En EsSalud es claro que no existe un proceso de gestión administrativa compartida por parte de los líderes, lo cual, es difícil dada la vinculación de valores, normas, creencias y expectativas. Siendo ello, no deseable porque no trae beneficios para el progreso institucional. Siendo el proceso administrativo quien determina el método de normas o procedimientos adecuados para la ejecución, siendo esto afectado al desempeño laboral del empleado.

En las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas de Lima (OSPES), evidenciamos gran falta de gestión administrativa y desempeño laboral por parte del colaborador; considerando que, los procesos administrativos no son conducidos directamente por las jefaturas. Así como, dificultades durante el desenvolvimiento de las funciones de los trabajadores, no siendo muchas veces realizadas, siendo ello, un retraso para el cumplimiento de las metas, en lo cual, se percibe el bajo nivel de desempeño laboral.

Ante la problemática antes mencionada, se formula la siguiente interrogante: ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los trabajadores en las OSPES de Lima, Essalud, 2023?, y de forma específica se formulan las siguientes interrogantes: ¿Qué relación existe entre la planificación y el desempeño laboral de los trabajadores en las OSPES de Lima, Essalud, 2023?, ¿Qué relación existe entre organización y el desempeño laboral de los trabajadores en las OSPES de Lima, Essalud, 2023?, ¿Qué relación existe entre dirección y el desempeño laboral de los trabajadores en las OSPES de Lima, Essalud, 2023?, ¿Qué relación existe entre control y el desempeño laboral de los trabajadores en las OSPES de Lima, Essalud, 2023?.

La justificación teórica del estudio se basa en el contenido del presente trabajo dado que, se encuentra sujeto a autores, siendo un aporte importante para futuras investigaciones, así mismo, la justificación metodológicamente, se considera una serie de pasos, en donde se aplicó procedimientos, técnicas e instrumentos y en la justificación práctica, refiere que, de acuerdo con la presente investigación, permitirá

conocer los problemas que puede presentar respecto a las variables de estudio, teniendo como fin recomendar acciones de mejora.

El objetivo general: establecer relación entre gestión administrativa y el desempeño laboral de los trabajadores en las OSPES de Lima, Essalud, 2023, tenemos como objetivos específicos: establecer la relación entre planificación y el desempeño laboral de los trabajadores en las OSPES de Lima, Essalud, 2023, establecer la relación entre organización y el desempeño laboral de los trabajadores en las OSPES de Lima, Essalud, 2023, establecer la relación entre dirección y el desempeño laboral de los trabajadores en las OSPES de Lima, Essalud, 2023 y establecer la relación entre control y el desempeño laboral de los trabajadores en las OSPES de Lima, Essalud, 2023.

Como hipótesis general: existe relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los trabajadores en las OSPES de Lima, Essalud, 2023, y como hipótesis específicos: existe relación entre la planificación y el desempeño laboral de los trabajadores en las OSPES de Lima, Essalud, 2023, existe relación entre la organización y el desempeño laboral de los trabajadores en las OSPES de Lima, Essalud, 2023, existe relación entre la dirección y el desempeño laboral de los trabajadores en las OSPES de Lima, Essalud, 2023, existe relación entre el control y el desempeño laboral de los trabajadores en las OSPES de Lima, Essalud, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Como antecedentes nacionales tenemos los siguientes: Villegas (2019), su finalidad fue describir la Gestión Administrativa en la Municipalidad, ubicada en Cuzco. Su publicación es no experimental, de tipo básico y cuantitativo. 39 empleados fueron entrevistados. Obtuvo como resultado, un promedio regular para la variable de gestión administrativa, siendo ello, importante para la superación de situaciones identificadas y se considere en tomar las acciones para un correcto funcionamiento.

Baldeón (2021), en su investigación nos expone cómo establecer la semejanza de la calidad del servicio y la gestión administrativa llevada a cabo en Huancayo. Su metodología es no experimental, tipo básica y descriptivo. Manejó como muestra 42 trabajadores y como herramienta fue un cuestionario. Llegando a la conclusión que, en su dimensión planeación es regular, teniendo como resultado un 52.38%, Por consiguiente, no, se está llevando a cabo una planificación adecuada dentro de la organización.

Además, los autores Díaz y Ordóñez (2019), comprobó la relación entre la Gestión Administrativa y el desempeño en Tarapoto, siendo no experimental con enfoque cuantitativo, de tipo básica. Con población de 80 colaboradores. Su instrumento fue adaptado. En su prueba estadística de Pearson obtuvo 0,697, dio como resultado que las variables tuvieran una relación., obteniendo una correlación positiva media, teniendo en cuenta que cuanto más desarrollados los métodos de acción en la gestión administrativa por el esfuerzo de un grupo de personas, mayor será la eficiencia del trabajo para lograr la meta.

Igualmente, Navarro y Torres (2021), pretendía establecer la relación de Gestión Administrativa con el desempeño laboral en Cajamarca". Siendo tipo básica, descriptivo y no experimental. Su población elegida es 20 empleados, usó la encuesta, como recolector de datos el cuestionario. Obtuvo en su prueba estadística un 0.521, en donde se determina una correlación positiva y considerada. Concluyó que existientemente hay relación directa entre organización y desempeño laboral. Obteniendo ($Rho = 0.474$) siendo correlación moderadamente positiva.

Finalmente, Goyber (2019), investigó cómo identificar el nivel de gestión administrativa y cómo se relaciona con la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Tingo María. Fue descriptiva, no experimental y de tipo básica. Población fue conformada por los usuarios del municipio y su muestra estaba compuesta por 230 usuarios y se usaron dos cuestionarios. Concluyendo que existen diferencias significativas entre ambas variables.

Y como antecedentes internacionales se cuenta con los siguientes: Echevarría (2021), su finalidad fue comprobar el efecto de los procesos administrativos en el desempeño laboral en una Unidad Educativa en Ecuador. Es teórica, transversal y no experimental. Su instrumento fue el cuestionario, su población fue de 24 docentes. Teniendo como terminación que existe relación directa en cuanto al uso de procesos administrativos y el desempeño laboral de quienes laboran dicha Unidad Educativa, comprobando la validez su principal hipótesis de investigación. Asimismo, cuanto mejor se apliquen los procesos administrativos en una organización, más efectivos serán los funcionarios.

Mora y Escobar (2020), presentó su investigación: determinar el nivel de semejanza que existe entre clima organizacional y desempeño laboral en un Instituto en Argentina. Siendo tipo teórica, cuantitativa de tipo no experimental. Aplicaron el instrumento de IMCOC. Su población era de 8 personas. De igual manera, concluye que existe un alto desempeño laboral por parte del personal del instituto, dando cumplimiento al primer objetivo específico de su investigación.

Vera, N. y Suárez, M. (2018), realizó un artículo: socializar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral y servicio al cliente de los funcionarios de Telecomunicaciones en Ecuador. Su estudio es básica y no experimental, muestra y población de 59 colaboradores, de técnica la encuesta y de instrumento el cuestionario. Llegan a concluir que ambas variables están relacionadas, siendo desempeño laboral de los empleados es óptimo ya que permite que la organización tenga un buen ambiente laboral y que se tenga buenas

condiciones de trabajo siendo estas suficientes para motivar e incentivar a sus empleados a ser más exitosos.

Saavedra et al. (2020), detalló la complacencia laboral en la gestión administrativa, el método empleado fue tipo básica, no experimental descriptiva con una revisión sistemática, lo cual luego de recaudar información se elaboró un registro de antecedentes. El autor menciona que la satisfacción laboral del personal es su sentimiento en su lugar de trabajo, donde los empleados se encuentran insatisfechos por motivos como bajo salario, ambiente laboral inadecuado y falta de satisfacción del líder. Por lo tanto, las tácticas son esenciales para guiar a la organización hacia sus objetivos, ayudando a lograr las metas establecidas.

Saavedra y Delgado (2020), en su estudio científico tuvieron el objetivo de “caracterizar la satisfacción laboral en la gestión administrativa”. De tipo básica descriptiva no experimental con revisión sistemática. Su recolector de datos fue la revisión bibliográfica. Concluyó que para la gestión administrativa se deberá emplear una estrategia para liderar una organización, porque ayuda al logro de los objetivos, por lo que, se debe utilizar el proceso administrativo adecuado.

Para la variable gestión administrativa citamos a Fayol, quien aboga por una “teoría clásica de la gestión”, afirma que los principios de la gestión son inmateriales e influyen en el comportamiento administrativo. Asimismo, apuesta por aumentar la eficiencia de la organización al considerarla como un sistema cerrado. Además, establece que una buena gestión administrativa está sujeto a ciertos estándares pudiendo ser reconocidos y examinados. Además, precisa cinco elementos básicos: “planificación, organización, dirección, coordinación y control”. (Espinoza, 2009).

Como definiciones se cita los siguientes autores: Gonzales et. al. (2020), precisaron que la gestión administrativa se considera como componente primordial para la administración, especialmente estas últimas décadas. Para optimizar los

procesos, es importante desarrollar una calidad y eficacia de lo que brindan las entidades públicas. Ya que, es la secuencia de actividades para lograr administrar una organización, realizando un grupo de labores, recursos y esfuerzos, coordinando y guiando las labores y distintas ocupaciones que se deben desarrollar en una empresa, que permitan alertar ante cualquier problema y lograr los objetivos planteados. Por consiguiente, Mendoza Briones (2017), precisa que, la gestión administrativa es sistémica, siendo coherentes las acciones que se realizan para cumplir las funciones del proceso administrativo con el fin de alcanzar las metas. De manera similar, Falconi et. al. (2019), indica que la gestión administrativa impone una gran demanda en la planificación, organización, coordinación, gestión y control del negocio, así como en la mejora de la gestión de los activos del negocio, incluido el éxito del negocio, que son recursos tanto financieros como humanos enfocados en el logro de las metas establecidas por los estatutos de la empresa. Además, para Peña et. (2022), la gestión administrativa, es un elemento clave en las instituciones, ya que ejerce como un eje primordial en el desempeño de actividades o tareas que las empresas asignan para lograr los objetivos planteados y obtener el éxito empresarial, Sin embargo, Navarro y Torres (2021), indican que es un pilar significativo para el éxito de la empresa como organización, pues con ayuda de la gestión se diagnostica los componentes responsables del adecuado o inadecuado desempeño laboral.

Como definición de nuestras dimensiones se precisa lo siguiente: la planificación es un procedimiento de toma de elecciones para conseguir un futuro anhelado, teniendo presente el caso de hoy, así como, los componentes internos y externos que conllevan al logro de dichos fines. (Góngora, Zaidman y Alconada 2019). Para la organización, se centra en la distribución y forma en la opera una empresa para garantizar que alcance sus objetivos. Las empresas no se organizan solas y las estructuras no surgen por casualidad; debido a esto, la gestión de una empresa puede no ser perfecta si no existen estructuras organizativas, lo que puede crear caos para la organización o la empresa. (Mero 2018). La Dirección, es la ejecución de la estrategia trazada, dirigiendo los esfuerzos hacia las metas establecidas con liderazgo, motivación y comunicación. (Gonzales et. al. 2020). Y para Control, se

comprueba si las tareas planificadas están en línea con la estrategia planificada para evitar problemas y lograr que los resultados sean evaluados para una mejor toma de decisiones. (Gonzales et. al. 2020).

Como teoría de la segunda variable se ha considerado el modelo teórico de Campbell, se originó a partir de la necesidad de una medición exhaustiva del desempeño laboral, siendo considerado pilares teóricos de la evaluación del desempeño laboral, por ser un marco multidimensionalmente para tomar los elementos clave de la medición. La medición del desempeño puede ayudar a desarrollar estrategias para lograr objetivos. (Bautista, R. & Cienfuegos, R. 2020).

Como definiciones, se citó a los siguientes autores: Rodríguez, K. y Lechuga, J. (2019), define desempeño laboral como el actuar de personas cuando usan sus habilidades, tendencias y necesidades, siendo ello fundamental para el cumplimiento con la empresa. Así mismo, para Pashanasi et. al. (2021), mencionó que, actualmente, las evaluaciones de desempeño laboral de las empresas públicas buscan identificar brechas en las capacidades de los ejecutivos con base en perfiles de puestos para desarrollar tácticas de consolidación y contribuir al logro de metas y/o resultados esperados. Además, Gonzalo (2020), manifestó que el desempeño laboral se ha transformado en uno de los temas muy importantes debido que sus actividades están encaminadas al logro de las metas organizacionales, mantener un buen desempeño de los empleados es un hecho importante, ya que al hacerlo se puede conseguir una ventaja competitiva que logre posicionarse en el mercado, diferenciándolos de la competencia. Sin embargo, Salazar (2019), precisa que el desempeño laboral sirve para que los profesionales demuestren su nivel de conocimiento, habilidades, experiencia, actitudes ante el conflicto, principales motivaciones, rasgos de carácter y valores relevantes para el logro de resultados propuestos y relacionados con los requisitos de la organización. Es más, González y Vílchez (2021), refieren que los colaboradores de la organización, dado a sus propias capacidades, conocimientos, destrezas y talentos, en los cargos que ocupa la empresa, para desempeñar las funciones y tareas asignadas, para realizar el

trabajo, para establecer metas al efecto, para producir comportamientos y cambios, para ayudar a las organizaciones y sus empleados a determinar su eficiencia y eficacia para la ejecución de los procedimientos.

Como definiciones de las dimensiones de desempeño laboral son las siguientes: Orientación de Resultados, se dice que los colaboradores de la organización saben lo que quieren lograr y una vez formulado, el siguiente paso es dar a conocer cuán importante son las funciones que realizan para el logro de las metas planteadas. (Gonzales 2020). Para Iniciativa, es la idea de adaptar situaciones innovadoras e inteligentes para convertirlas en actividades que expongan nuevas situaciones o cambien procesos, procedimientos o estándares para aumentar y optimizar el desempeño laboral, con el fin de dar cumplimiento a las metas que establece la empresa. (González y Vílchez 2021) y para Trabajo en Equipo, Duran (2018), define a un grupo de personas que laboran por una misión, lo cual cada uno es responsable de ello y tienen una visión enfocada a un objetivo.

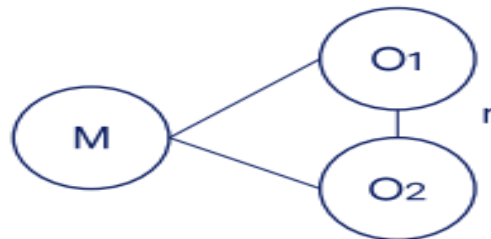
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

3.1.1. Tipo de Investigación

Es tipo básica, usada para campo científico, en donde permite comprender y expandir nuestro conocimiento en ciertos fenómenos o campos. (Rodríguez 2020).

Encargado de analizar elementos que puedan medirse y cuantificarse con un enfoque cuantitativo. (Castellano et. al. 2020) y de nivel de investigación correlacional, con el que se asocia una variable para indicar el grado de correlación que existe. (Hernández-Sampieri, et. al. 2014)



Siendo:

M: Trabajadores

O1: Variable1

O2: Variable2

r: Relación existente

3.1.2 Diseño de Investigación

No experimental, lo cual, Arias, J. y Gallardo, M. (2021) indica que dicho diseño es evaluado en contexto natural sin alterar ninguna situación, siendo ello, que las variables no sean manipuladas.

Así mismo, es de corte transversal, lo cual, estos serán recogidos en un momento y en un tiempo único, según (Castellano et. al. 2020)

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: Gestión Administrativa

Como definición conceptual, es convertida en elemento principal del éxito de una empresa como organización, ya que la gerencia hace un diagnóstico de componentes responsables de un trabajo adecuado o inadecuado. (Navarro y Torres 2021).

Para la definición operacional se tomará en consideración las cuatro etapas del proceso administrativo siendo: “planificar, organizar, dirección y control”, con sus respectivos indicadores presentes en 22 ítems.

Se ha estimado considerar como escala de medición: ordinal

Variable 2: Desempeño Laboral

Con definición conceptual, es convertido en tema importante, es decir, las acciones que toman para los logros organizacionales, siendo necesarios para el buen desempeño laboral de los colaboradores, ya que de este modo se puede poseer una ventaja competitiva, mejorando su posición en el mercado y diferenciándola de la competencia. (Gonzales 2020).

Sin embargo, la definición operacional del desempeño laboral considera para su medición de orientación de resultados, iniciativa y trabajo en equipo con sus respectivos indicadores presentes en 20 ítems.

Medido mediante escala ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población:

Asociación sistemática de individuos, objetos, acciones en donde conserva ciertas características frecuentemente visibles en un momento dado. (Castellano et.). al. 2020). Para el presente estudio, se ha contado con 159 trabajadores, considerando a las oficinas de San Miguel, San Isidro, Corporativa y Jesús María.

Tabla 1

Población

Oficinas	Nº Trabajadores
San Miguel	49
San Isidro	32
Corporativa	35
Jesús María	43
TOTAL	159

Criterios de inclusión

- Trabajadores del RG. Laboral 276.
- Trabajadores del RG. Laboral 728.
- Trabajadores del RG. Laboral CAS.

Criterios de exclusión

- Trabajadores con recibo por honorarios.

3.3.2 Muestra:

Es una parte de la población. Lo cual, hay procedimientos y fórmulas para la

obtención de la cantidad que debe ser considerado para la muestra. Siendo ello, la parte típica de la población. (López, 2004). De acuerdo, a la fórmula realizada se obtiene que muestra es de 113 trabajadores.

$$\frac{159 \cdot (1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)}{(0.05)^2 \cdot (159 - 1) + (1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)} = 112.6631253$$

3.3.3. Muestreo Probabilístico aleatorio simple:

En esta técnica de muestreo, en donde cada elemento de la población que se incluirá en la muestra se elige aleatoriamente, con la misma probabilidad de ser elegido, y a cada elemento se le asigna un número que servirá como identificador único.

Tabla 2
Muestra

Oficinas	N° Trabajadores
San Miguel	35
San Isidro	22
Corporativa	25
Jesús María	31
TOTAL	113

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

3.4.1 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: encuesta, que nos permite recabar información importante sobre un tema determinado. (Rebollo & Ábalos, 2022). El cuestionario fue nuestra herramienta, que consta de una serie de preguntas técnicamente estructuradas y ordenadas. (Niño, 2019).

3.4.2 Validez

De acuerdo con Niño (2019), señala que la validez es una cualidad del instrumento, lo cual, es permitido para la medición de las variables.

El instrumento utilizado estuvo sometido a juicio de expertos habiendo 03 profesionales que comprobaron que es aplicable y válido.

3.4.3 Confiabilidad

Para encontrar fiabilidad de nuestro cuestionario, se efectuó una prueba piloto a 19 trabajadores, y se usó el sistema SPSS, siendo de fácil uso, que mide la similitud de las variables, donde aplicamos la prueba de Alfa Cronbach.

Tabla 3

Fiabilidad de la Variable 1

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
.710	22

La fiabilidad realizada, nos muestra como resultado 0. 710, siendo el instrumento aceptable.

Tabla 4

Fiabilidad de la Variable 2

Alfa de Cronbach	N.º de elementos
.854	20

De acuerdo con al análisis de fiabilidad, se muestra el resultado de 0.854, siendo el instrumento bueno.

3.5. Procedimiento de recolección de datos

Recopilamos los datos a 159 empleados a través de un cuestionario que se distribuyó virtualmente a través de un enlace realizado en Google Forms y se encuentra en los Anexos. Al final, la indagación obtenida ha sido analizada en el programa SPSS, con el fin de constatar las conjeturas sugeridas y así verificar su ejecución.

3.6. Método de Análisis de datos

Examinamos y procesamos toda la información recogida durante la preparación del cuestionario, y se usó la herramienta de Microsoft Excel, trasladado a hojas de datos, considerando que los resultados de los formularios se procesan cualitativamente. Además, la base de datos se exportó al sistema SPSS, luego se creó una tabla de frecuencia para cada pregunta de la encuesta para analizarla e interpretarla en consecuencia. Después, se realizó el análisis descriptivo, donde diagnosticó las variables estudiadas, lo que se compara con tablas y figuras, utilizando la categoría de frecuencia y porcentaje. Finalmente, se contrastó las hipótesis establecidas, para validar si existe correlación entre ellas.

3.7. Aspectos éticos

Consideramos los siguientes principios éticos como justicia, beneficencia y el respeto a las personas identificadas en el “Código de Ética de la Universidad”, garantizamos que nuestro estudio no ha sido manipulado. Además, contamos con el consentimiento de la empresa, debidamente firmada por el Gerente Central de Seguros y Prestaciones Económicas, así mismo, se ha mantenido en anonimato a los trabajadores que nos apoyaron en realizar nuestro cuestionario y finalmente se ha realizado según la norma APA 7ª edición.

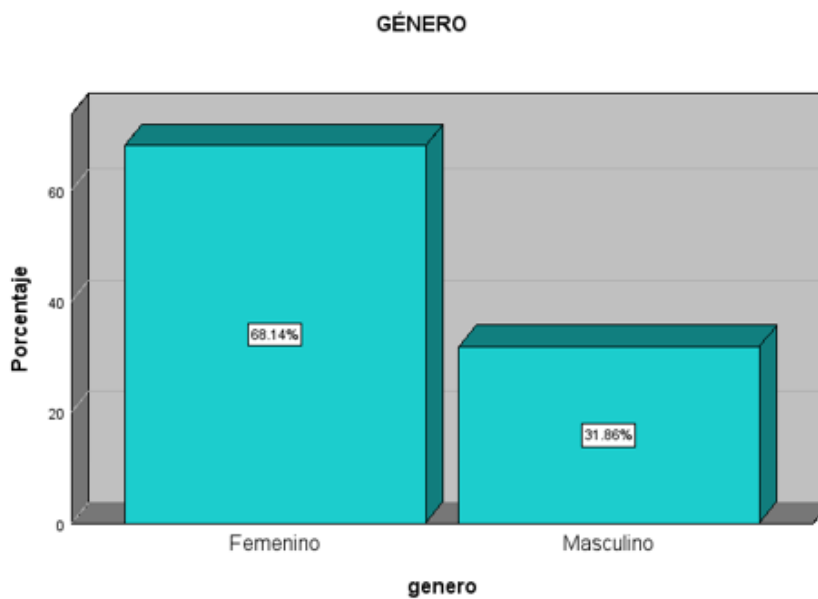
IV. RESULTADOS.

Resultados Descriptivos

Tabla 5
Estadístico por Género

Género	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	77	68.1
Masculino	36	31.9
TOTAL	113	100.0

Figura 1

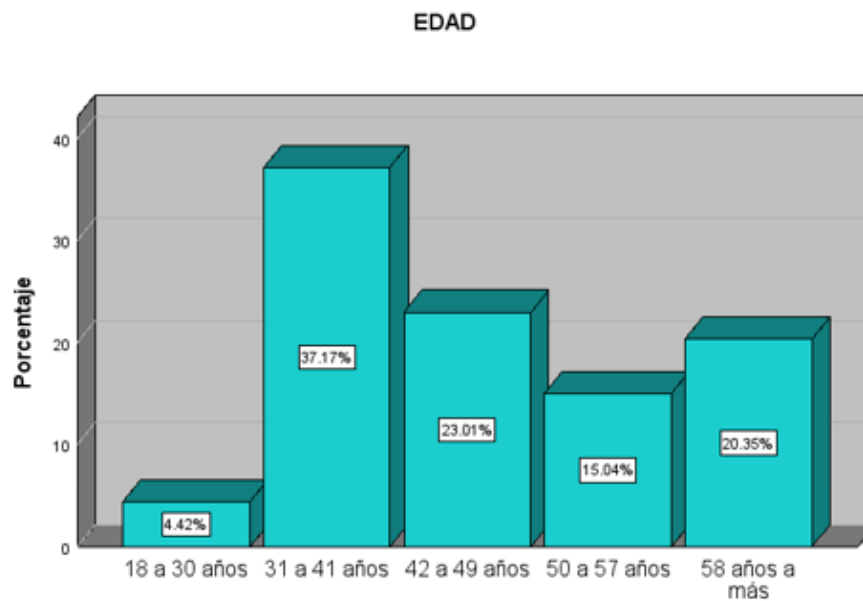


Nota: En la Tabla 5 y Figura1, evidenciamos como resultado un 68.14% (77) son del sexo Femenino y el 31.86% (36) son masculinos.

Tabla 6
Estadístico por Edad

Edad	Frecuencia	Porcentaje
18 a 30 años	5	4.4
31 a 41 años	42	37.2
42 a 49 años	26	23.0
50 a 57 años	17	15.0
58 años a más	23	20.4
TOTAL	113	100.0

Figura 2

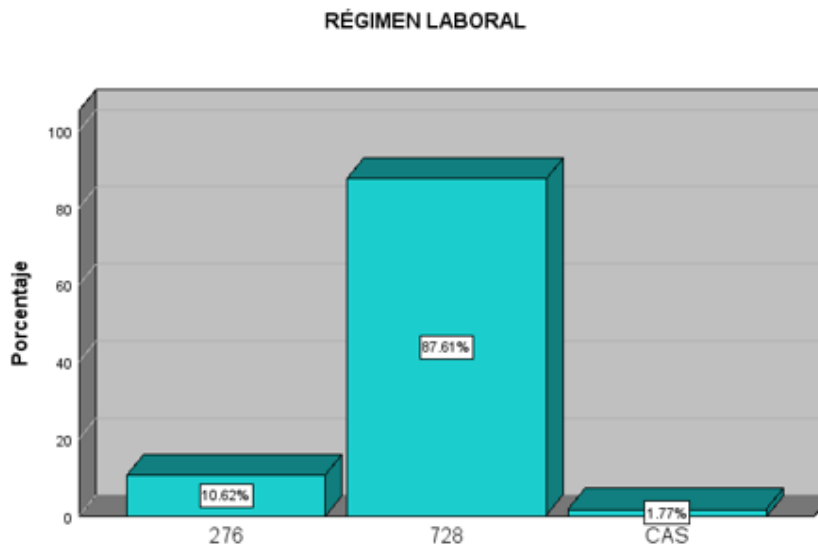


Nota: En la Tabla 6 y Figura 2, se muestra que los trabajadores encuestados hay una preponderancia de las siguientes edades: de 31 a 41 años con el 37.17%, de 42 a 49 años con el 23.01%, de 50 a 57 años con el 15.04%, de 58 años a mas con el 20.35% y de 18 a 30 años con el 4.42%.

Tabla 7
Estadístico por Régimen Laboral

Régimen Laboral	Frecuencia	Porcentaje
276	12	10.6
728	99	87.6
CAS	2	1.8
TOTAL	113	100.0

Figura 3



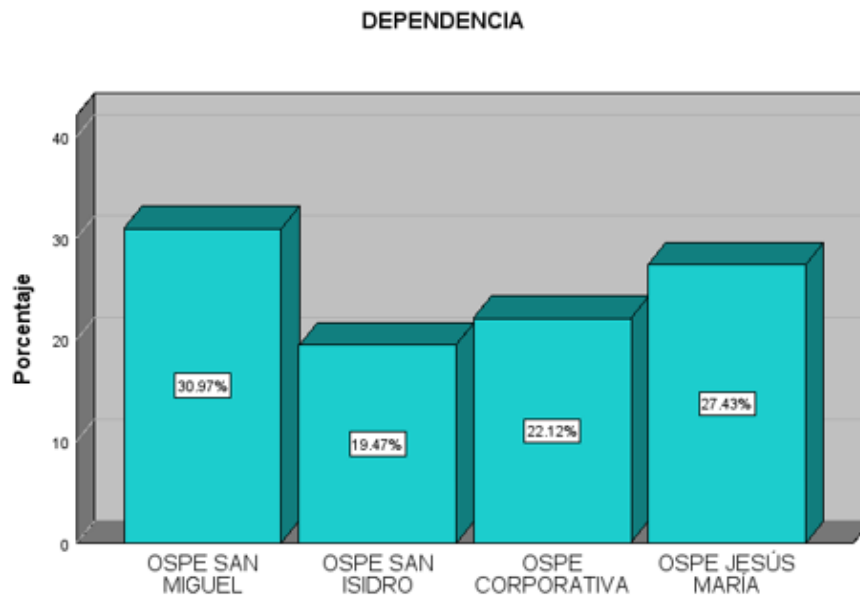
Nota: En la Tabla 7 y Figura 3, se comprueba que, el 87.61% es del régimen laboral 728, el 10.62% es del 276 y el 1.77% Cas.

Tabla 8

Estadístico por Dependencias

Dependencias	Frecuencia	Porcentaje
OSPE SAN MIGUEL	35	31.0
OSPE SAN ISIDRO	22	19.5
OSPE CORPORATIVA	25	22.1
OSPE JESÚS MARÍA	31	27.4
TOTAL	113	100.0

Figura 4

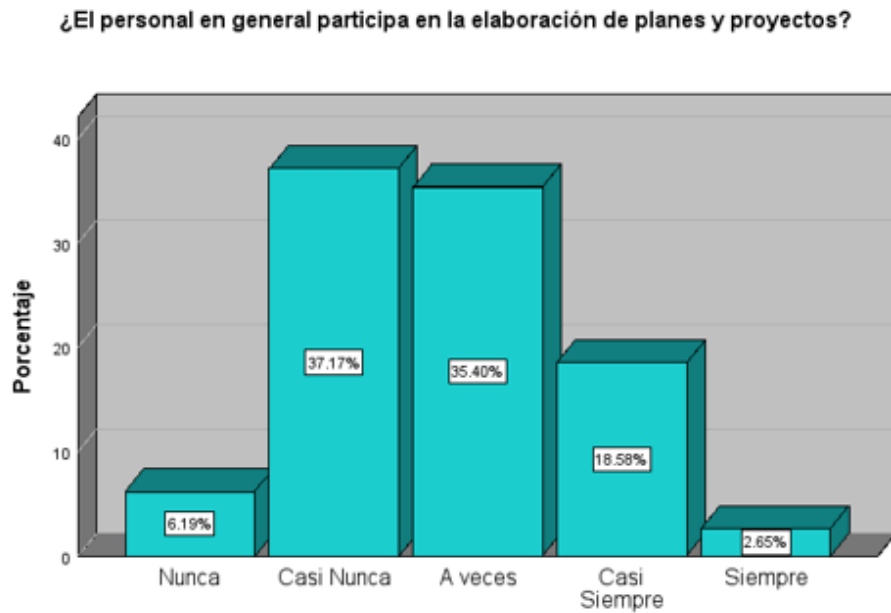


Nota: En la Tabla 8 y Figura 4, se prueba lo siguiente: el 30.97% son de la OSPE San Miguel, el 27.43% de la OSPE Jesús María, el 22.12% de la OSPE Corporativa y el 19.47% de la OSPE San Isidro.

Tabla 9
Estadístico del Cuestionario de Variable 1

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	6.2
Casi Nunca	42	37.2
A veces	40	35.4
Casi Siempre	21	18.6
Siempre	3	2.7
TOTAL	113	100.0

Figura 5

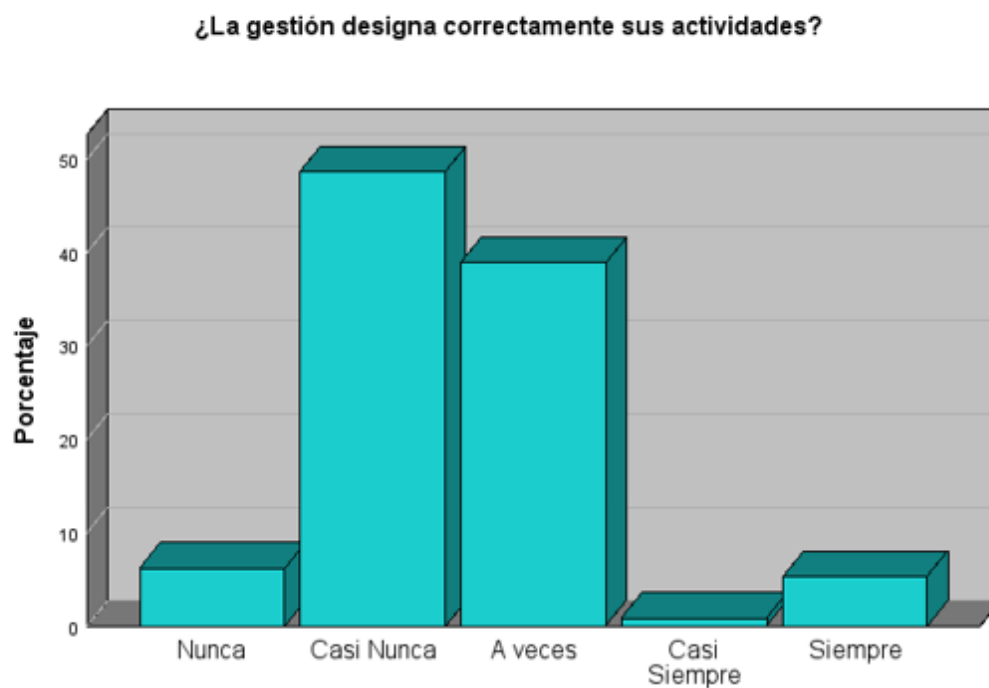


Nota: En la Tabla 9 y Figura, evidenciamos respecto a, si el personal participa en la elaboración de planes y proyectos, manifestaron lo siguiente: 37.17% casi nunca, el 35.40% a veces, el 18.58% casi siempre, el 6.19% nunca y el 2.65% siempre.

Tabla 10

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	6.2
Casi Nunca	55	48.7
A veces	44	38.9
Casi Siempre	1	0.9
Siempre	6	5.3
TOTAL	113	100.0

Figura 6



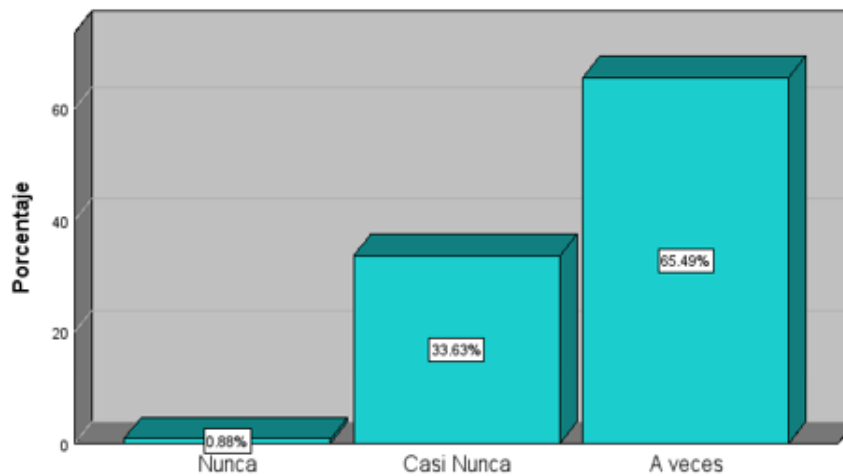
Nota: En la Tabla 10 y Figura 6, respecto a que si la gestión designa correctamente sus actividades respondieron lo siguiente: el 48.7% casi nunca, el 38.9% a veces, el 6.2% nunca el 5.3% siempre y el 0.09% casi siempre.

Tabla 11

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	0.9
Casi Nunca	38	33.6
A veces	74	65.5
TOTAL	113	100.0

Figura 7

¿La gestión da a los trabajadores la confianza de expresar sus comentarios y recomendaciones, sean personales o laborales?



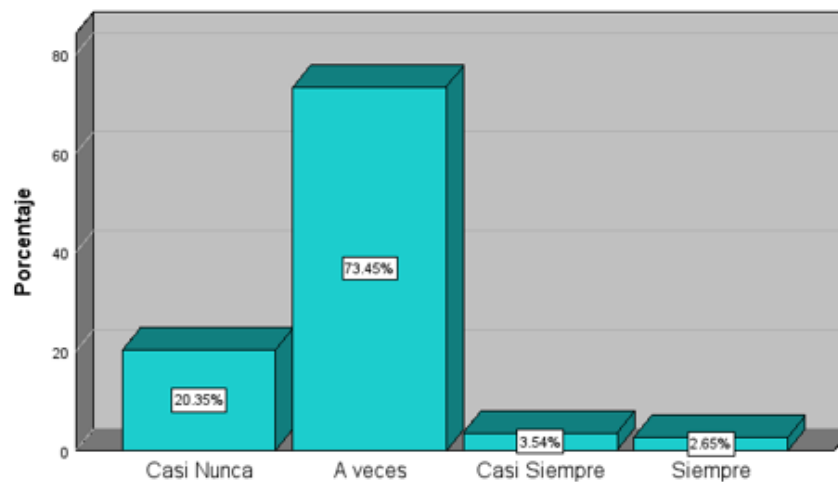
Nota: Según la Tabla 11 y Figura 7, los trabajadores de las OSPES; respecto a si la gestión da la confianza a los trabajadores en expresar sus comentarios y/o recomendaciones ya sean personales o laborales indicaron lo siguiente: el 65.49% a veces, el 33.63% casi nunca y el 0.88% nunca.

Tabla 12

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	23	20.4
A veces	83	73.5
Casi Siempre	4	3.5
Siempre	3	2.7
TOTAL	113	100.0

Figura 8

¿Se informa de manera mensual y/o trimestral la ejecución de los procesos?

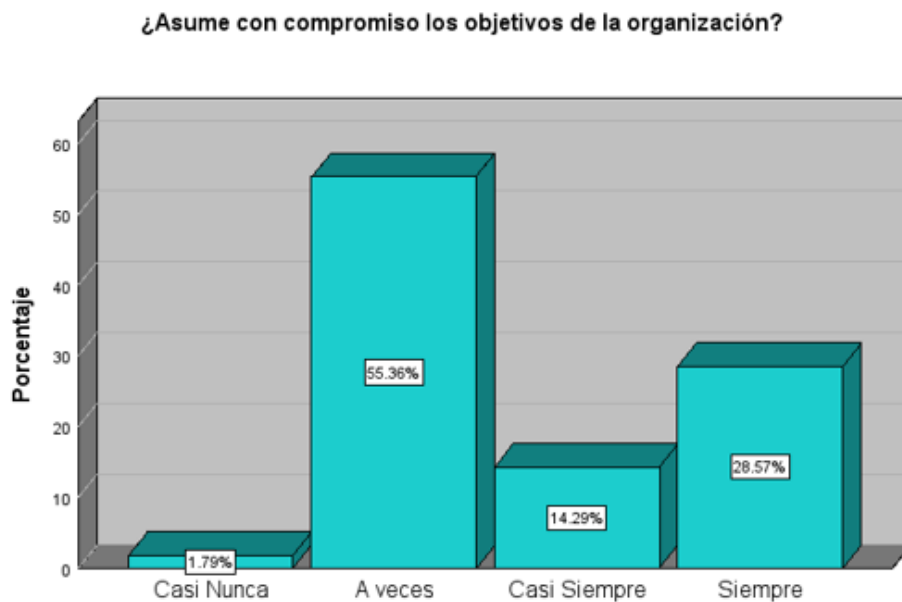


Nota: La Tabla y Figura 8, muestra que los trabajadores de las OSPES; respecto si se informa de manera mensual y/o trimestral la ejecución de los procesos indicaron que, el 73.45% a veces, el 20.35%, el 3.54% casi siempre y el 2.65% siempre.

Tabla 13
Estadística de Cuestionario de la Variable 2

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	2	1.8
A veces	62	54.9
Casi Siempre	16	14.2
Siempre	32	28.3
TOTAL	113	100.0

Figura 9

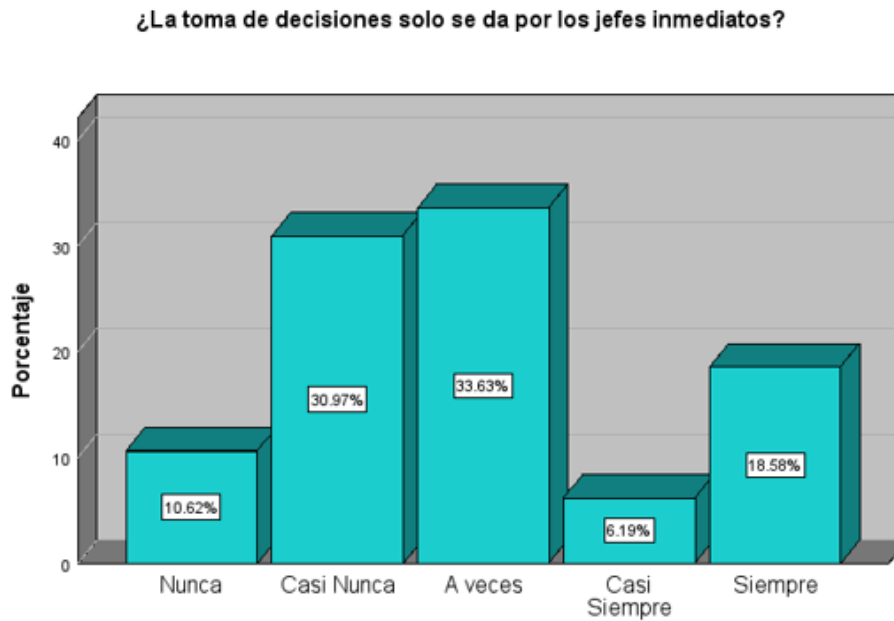


Nota: En la Tabla 13 y Figura 9, respecto a que, si se asume con compromiso los objetivos de la organización comentaron lo siguiente: el 55.36% a veces, el 28.57% siempre, el 14.29% casi siempre y el 1.79% casi nunca.

Tabla 14

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	12	10.6
Casi Nunca	35	31.0
A veces	38	33.6
Casi Siempre	7	6.2
Siempre	21	18.6
TOTAL	113	100.0

Figura 10

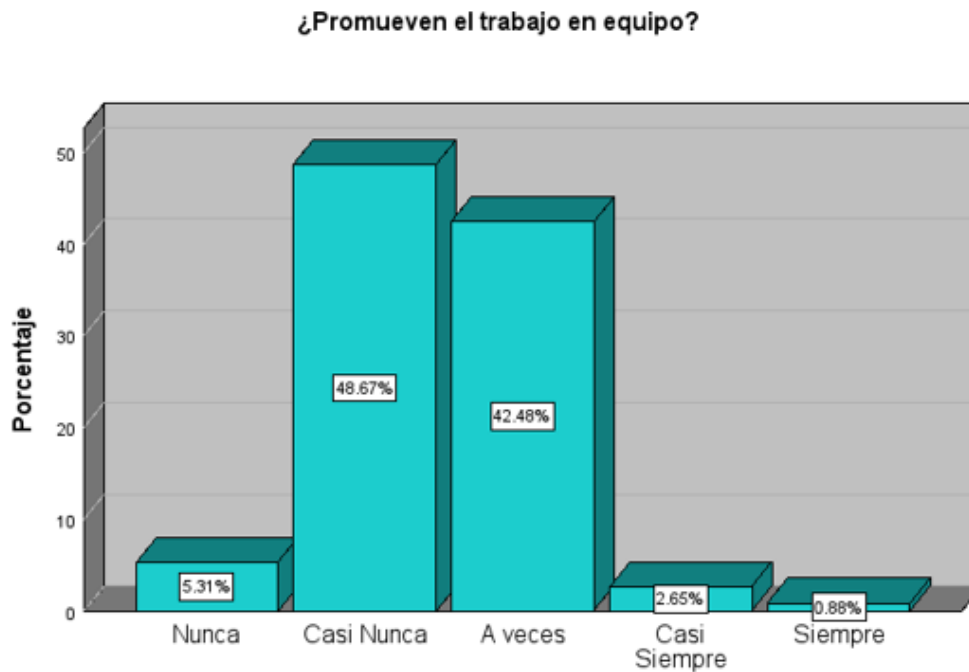


Nota: En la Tabla 14 y Figura 10, se certifica que los trabajadores de las OSPES; respecto a que, si la toma de decisiones solo se da por los jefes inmediatos, manifestaron lo siguiente: 4.42% a veces, 17.70% casi siempre y el 77.88% siempre.

Tabla 15

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	5.3
Casi Nunca	55	48.7
A veces	48	42.5
Casi Siempre	3	2.7
Siempre	1	0.9
TOTAL	113	100.0

Figura 11

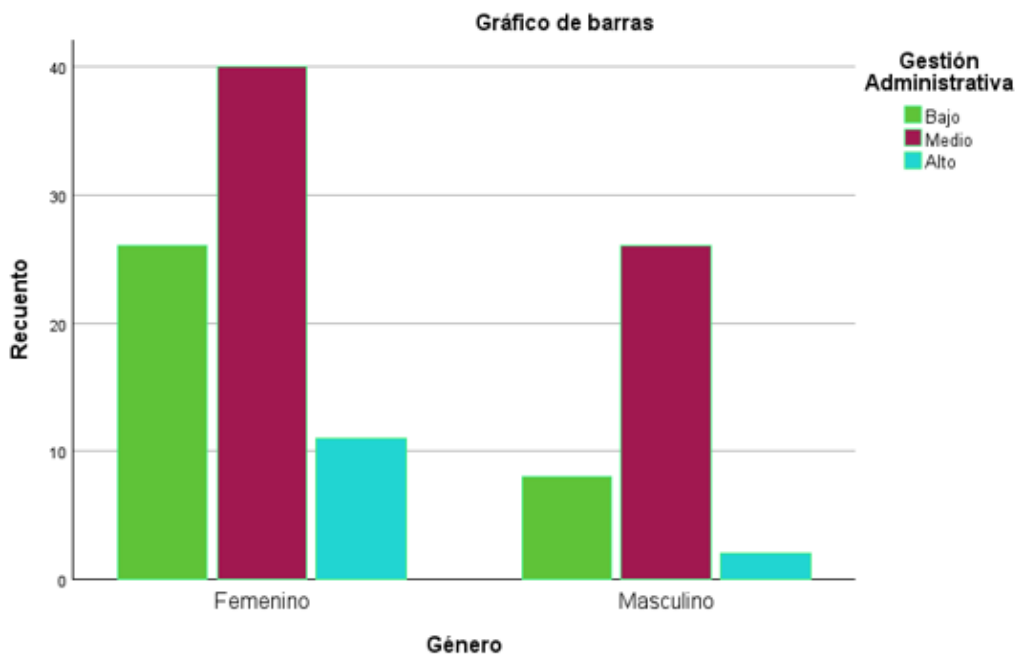


Nota: En la Tabla 15 y Figura 11, muestra respecto a que, si se promueve el trabajo en equipo, manifestaron lo siguiente: el 48.67% casi nunca, el 42.48% a veces, el 5.31% nunca el 2.65% casi siempre y el 0.88%.

Tabla 16
Estadística de Tablas Cruzada de Género

		Gestión Administrativa				
			Bajo	Medio	Alto	Total
Género	Femenino	% dentro de Género	33.8%	51.9%	14.3%	100.0%
	Masculino	% dentro de Género	22.2%	72.2%	5.6%	100.0%

Figura 12

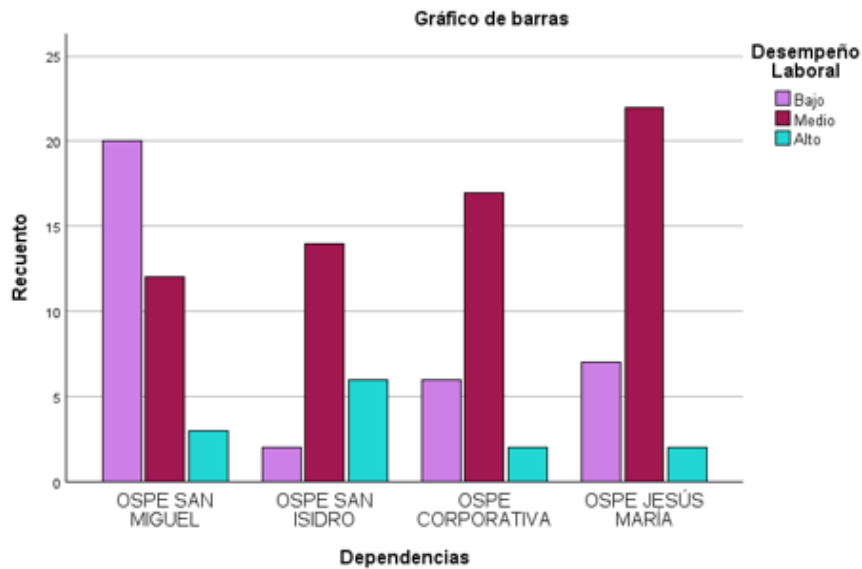


Nota: Al verificar la tabla cruzada entre el género con gestión administrativa, podemos observar que el 51.9% (40) del sexo femenino y el 72.2% (26) del sexo masculino, manifiestan que la gestión administrativa es medio.

Tabla 17
Estadística de Tabla Cruzada de Dependencias

			Desempeño Laboral			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Dependencias	OSPE SAN MIGUEL	% dentro de Dependencias	57.1%	34.3%	8.6%	100.0%
	OSPE SAN ISIDRO	% dentro de Dependencias	9.1%	63.6%	27.3%	100.0%
	OSPE CORPORATIVA	% dentro de Dependencias	24.0%	68.0%	8.0%	100.0%
	OSPE JESÚS MARÍA	% dentro de Dependencias	22.6%	71.0%	6.5%	100.0%

Figura 13

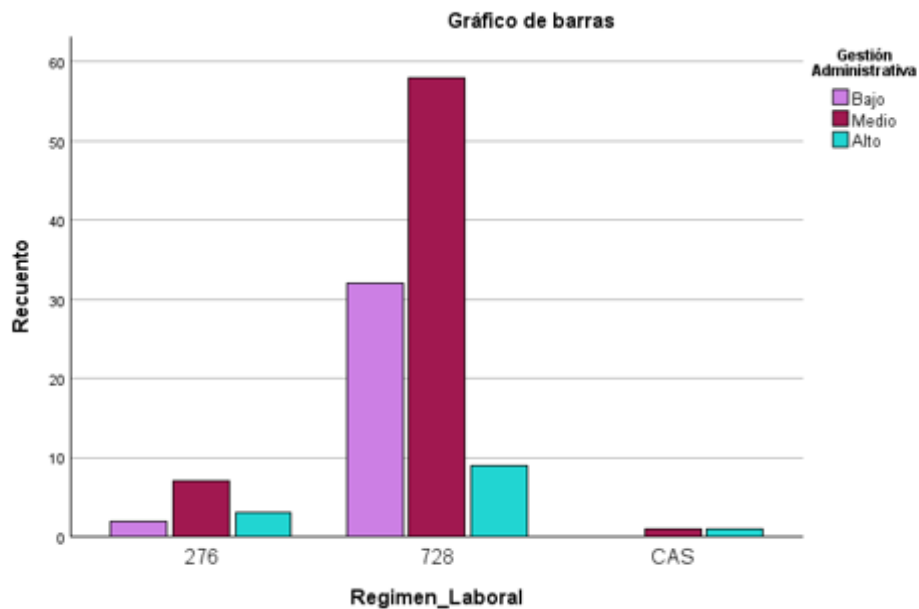


Nota: Al verificar la tabla cruzada entre dependencias con desempeño laboral, podemos observar que el 71.0% (22) que son de la OSPE Jesús María, indican que el desempeño laboral es medio, en comparación de la OSPE San Miguel quien con el 57.1% (20).

Tabla 18
Estadística de Tabla Cruzada de Régimen Laboral

		Gestión Administrativa				
			Bajo	Medio	Alto	Total
Régimen Laboral	276	% dentro de Régimen Laboral	16.7%	58.3%	25.0%	100.0%
	728	% dentro de Régimen Laboral	32.3%	58.6%	9.1%	100.0%
	CAS	% dentro de Régimen Laboral	0.0%	50.0%	50.0%	100.0%

Figura 14

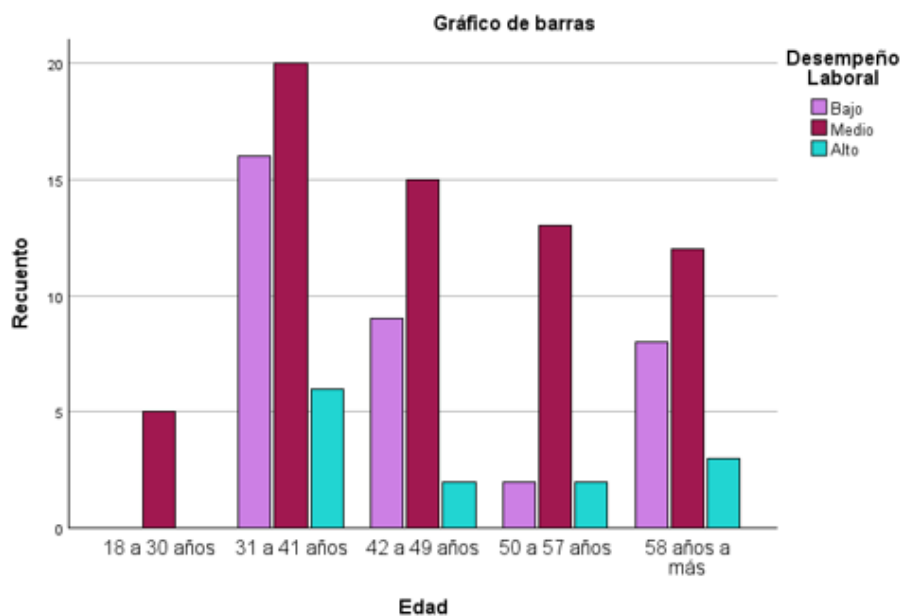


Nota: Al verificar la tabla cruzada entre régimen laboral con gestión administrativa, podemos observar que 58.6% (58) del régimen laboral 728, precisan que, la gestión administrativa es regular, sin embargo, en la Tabla 09, se evidencia que no se les permite la participación a los trabajadores en la elaboración de planes y proyectos, siendo ello importante para tener una mejor gestión administrativa.

Tabla 19
Estadística de Tabla Cruzada de Edad

			Desempeño Laboral			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Edad	18 a 30 años	% dentro de Edad	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%
	31 a 41 años	% dentro de Edad	38.1%	47.6%	14.3%	100.0%
	42 a 49 años	% dentro de Edad	34.6%	57.7%	7.7%	100.0%
	50 a 57 años	% dentro de Edad	11.8%	76.5%	11.8%	100.0%
	58 años a más	% dentro de Edad	34.8%	52.2%	13.0%	100.0%

Figura 15



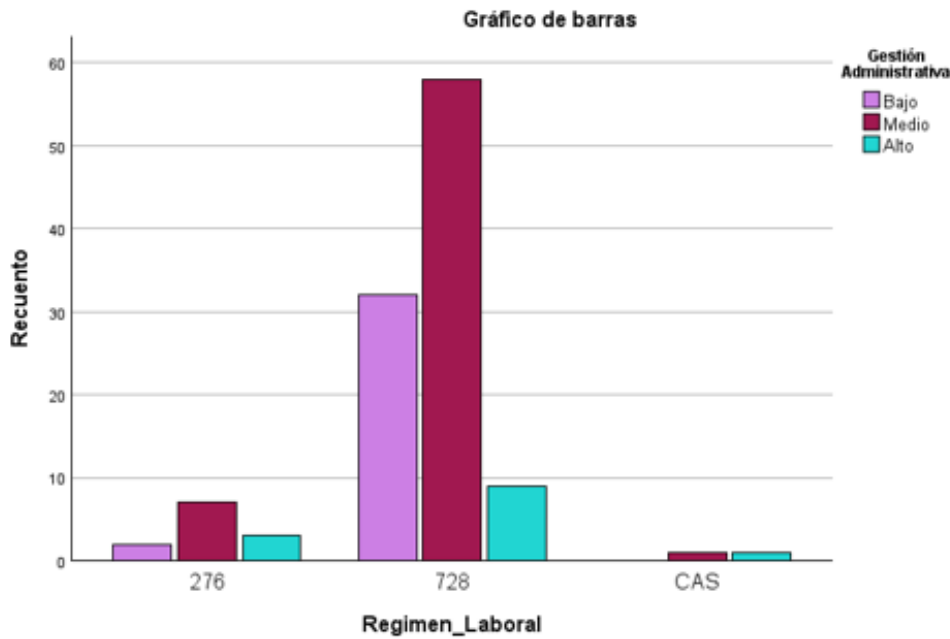
Nota: Al verificar la tabla cruzada entre edad con desempeño laboral, se evidencia que, de las personas encuestadas de las edades de 31 a 41 años indican que el desempeño laboral es medio, sin embargo, los trabajadores de las edades de 50 a 57 años precisan que el desempeño laboral es bajo, dado que, se evidencia que, los trabajadores de ese rango de edad, no se les permite brindar nuevas ideas para la toma de decisiones, siendo esto, perjudicial para el desempeño laboral de dichos trabajadores.

Tabla 20
Estadística de Tabla Cruzada de Régimen Laboral

			Gestión Administrativo			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Régimen	276	% dentro de Régimen Laboral	16.7%	58.3%	25.0%	100.0%
Laboral	728	% dentro de Régimen Laboral	32.3%	58.6%	9.1%	100.0%
	CAS	% dentro de Régimen Laboral	0.0%	50.0%	50.0%	100.0%

Nota: Al verificar la tabla cruzada entre régimen laboral con gestión administrativa, se evidencia que, de

Figura 16

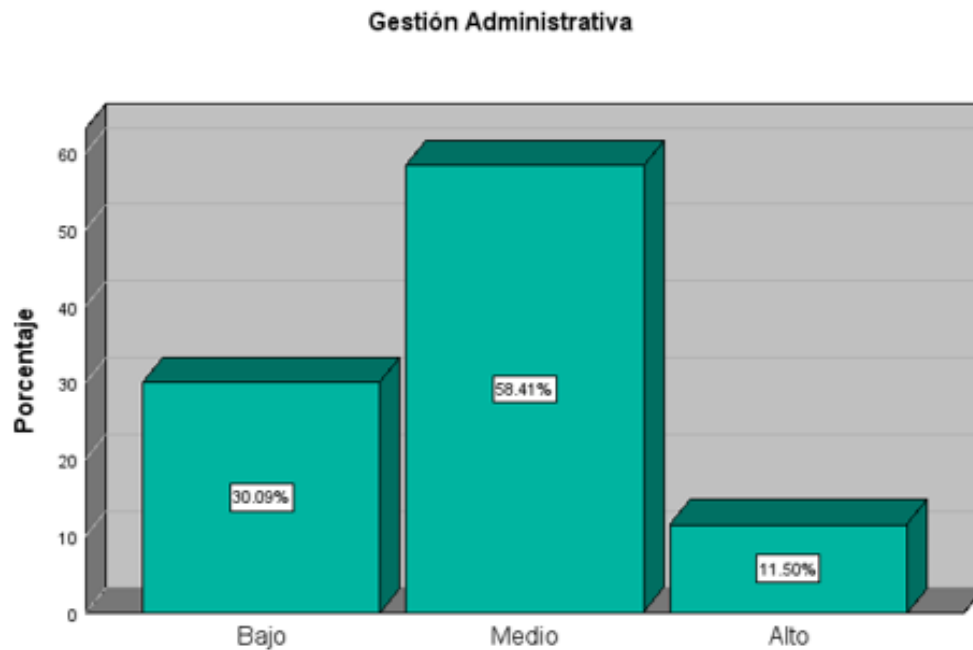


las personas encuestadas del régimen laboral 728 indican que la gestión administrativa es medio y del régimen laboral 276 es bajo, ya que, se evidencia que no participan de las actividades que se programan por parte de la organización.

Tabla 21
Estadística Agrupada Variable1

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	34	30.1
Medio	66	58.4
Alto	13	11.5
TOTAL	113	100.0

Figura 17

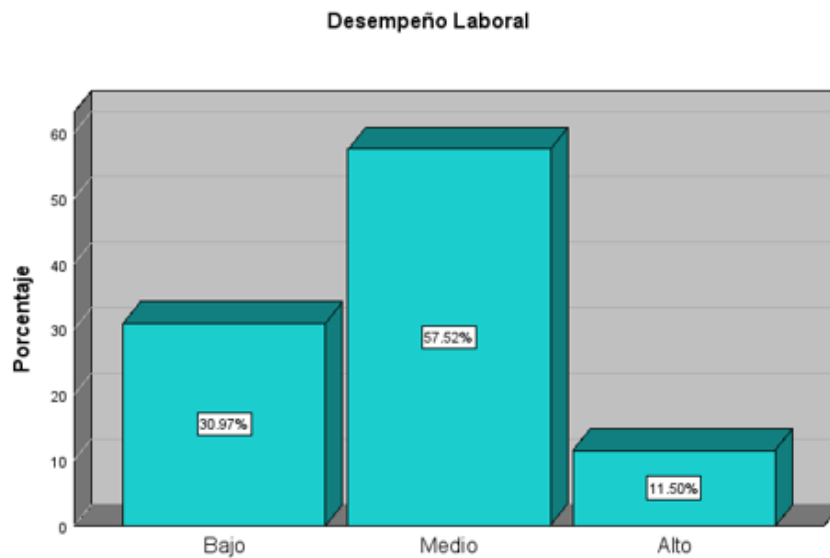


Nota: Al verificar la tabla agrupada, prueba que, de acuerdo a las percepciones de los trabajadores encuestados, precisan el 58.41%, la gestión administrativa en las OSPES es medio, dado que, no se encuentran bien implementados los procesos administrativos de EsSalud.

Tabla 22
Estadística Agrupada Variable2

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	35	31.0
Medio	65	57.5
Alto	13	11.5
TOTAL	113	100.0

Figura 18



Nota: Al verificar la tabla agrupada, se evidencia que, el 57.52% de los trabajadores de las OSPES de Lima, manifiestan que el desempeño laboral es medio.

Estadístico Inferencial

a) Hipótesis General:

(H₀): No existe relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los trabajadores en las OSPES de Lima, Essalud, 2023.

(H₁): Si existe relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los trabajadores en las OSPES de Lima, Essalud, 2023.

Tabla 24
Contrastación de Hipótesis General

			Desempeño Laboral
Correlación Rho	Gestión	Coeficiente	.456
De Spearman	Administrativa	Sig. (bilateral)	<.001
		N	113

Interpretación: Según Tabla 24, el Rho de Spearman es .456, siendo una correlación positiva media, con sig.= 0,001, dado que existe una correlación entre las dos variables, resulta que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

b) Hipótesis Específicas I

(H₀): No existe relación entre la planificación y el desempeño laboral de los trabajadores en las OSPES de Lima, Essalud, 2023.

(H₁): Si existe relación entre la planificación y el desempeño laboral de los trabajadores en las OSPES de Lima, Essalud, 2023.

Tabla 25
Contrastación de Hipótesis Específicas I

			Desempeño Laboral
Correlación Rho	Planificación	Coeficiente	.360
De Spearman		Sig. (bilateral)	<.001
		N	113

Interpretación: De la tabla 25, el Rho de Spearman es de 0.360, siendo una correlación positiva media. Además, con sig. = 0,001, siendo, la hipótesis nula rechazada y la hipótesis alterna aceptada, concurriendo una correlación entre planificación y el desempeño laboral.

c) Hipótesis Específicas II

(Ho): No existe relación entre la organización y el desempeño laboral de los trabajadores en las OSPES, Essalud, 2023.

(H1): Si existe relación entre la organización y el desempeño laboral de los trabajadores en las OSPES, Essalud, 2023.

Tabla 26
Contrastación de Hipótesis Específicas II

			Desempeño Laboral
Correlación Rho	Organización	Coeficiente	.350
De Spearman		Sig. (bilateral)	<.001
		N	113

Interpretación: El Rho de Spearman es 0.350, como lo demuestra la Tabla 26 con sig. = 0,001. Siendo aceptada la hipótesis alternativa, según la cual existe una correlación entre la organización y el desempeño laboral, y es rechazada la hipótesis nula.

d) Hipótesis Específicas III

(Ho): No existe relación entre dirección y el desempeño laboral de los trabajadores en las OSPES de Lima, Essalud, 2023.

(H1): Si existe relación entre dirección y el desempeño laboral de los trabajadores en las OSPES de Lima, Essalud, 2023.

Tabla 27
Contrastación de Hipótesis Específicas III

		Desempeño Laboral	
Correlación Rho	Dirección	Coficiente	.362
De Spearman		Sig. (bilateral)	<.001
		N	113

Interpretación: En la tabla 27, menciona el Rho de Spearman = 0.362, siendo una correlación positiva media. Considera como sig. = 0,001, siendo que, la hipótesis nula se rechaza y la hipótesis alterna se acepta, existiendo una correlación entre la dimensión dirección y la variable desempeño laboral.

e) Hipótesis Específicas IV

(Ho): No existe relación entre control y el desempeño laboral de los trabajadores en las OSPES de Lima, Essalud, 2023.

(H1): Si existe relación entre control y el desempeño laboral de los trabajadores en las OSPES de Lima, Essalud, 2023.

Tabla 28
Contrastación de Hipótesis Específicas IV

		Desempeño Laboral	
Correlación Rho	Control	Coefficiente	.136
De Spearman		Sig. (bilateral)	<.151
		N	113

Interpretación: De la tabla 28, se visualiza que la Rho de Spearman es de 0.136, siendo una correlación positiva débil. Además, su sig.= es 0.151, siendo que, la hipótesis alterna se rechaza y se acepta la hipótesis nula, no existiendo correlación entre la dimensión control y desempeño laboral.

V. DISCUSIÓN

Respecto a las variables estudiadas y según el total de la muestra (113 trabajadores), se obtuvo como resultado lo siguiente: 58.41% para gestión administrativa y el 57.52% para desempeño laboral, estando ambos de nivel medio, se visualiza en la tabla 21 y el gráfico 17, así como también en la tabla 22 y el gráfico 18.

Por consiguiente, se ha aceptado la hipótesis alternativa y se ha refutado la hipótesis nula, de acuerdo con nuestra hipótesis general. La Tabla 23 muestra que existe una correlación positiva media ($r=0.456$), entre la gestión administrativa y el desempeño laboral, siendo que, si la gestión administrativa es excelente, el desempeño de los empleados en la OSPES de Lima también será excelente. Este resultado corrobora los hallazgos de Díaz y Ordóñez (2019), encontrando relación positiva media entre sus variables estudiadas ($r=0,697$), siendo ambos resultados similares. Sin embargo, nuestros resultados difieren con los autores antes mencionados, respecto a su dimensión planificación dado que, en su investigación los colaboradores casi siempre participan en la elaboración de planes y proyectos ya que son involucrados en dicho proceso, caso contrario a nuestra investigación, siendo casi nunca los trabajadores involucrados para dicho proceso. Así mismo Villegas (2019), quien obtuvo un resultado negativo en la variable gestión administrativa, obteniendo la misma percepción que nuestra investigación, donde se evidencia que falta la ejecución de los planes porque no se incluye a los colaboradores en el logro de las metas de la institución. Del mismo modo, ocurre con Navarro y Torres (2021), quien investigó como “determinar la relación de la Gestión Administrativa con el desempeño laboral en Cajamarca”, que también mostró una correlación positiva teniendo como resultado ($r=0.521$), aunque en su investigación menciona que la población estudiada se encuentra de acuerdo con la gestión administrativa, siendo lo contrario para nosotras, en donde nuestros resultados respecto a gestión administrativa es medio, ya que, para los trabajadores de la OSPES de Lima, no hay una correcta planificación, organización, dirección y control en Essalud.

Respecto a la hipótesis específica 1, existe una correlación positiva media ($r=0.360$) según los estudios realizados y con $\text{sig.}= 0.001$, entre planificación y desempeño laboral, observado en tabla 25. Lo cual, coincide con Baldeón (2021), quien obtuvo un resultado similar ($r=0.432$), teniendo integración significativa entre las variables estudiadas, además, los objetivos de la gestión no están claros y se está haciendo una planificación insuficiente. Igualmente, coincidimos con la información indicada por Saavedra y Delgado (2020), quien manifiesta que para tener un buen desempeño laboral se debe de considerar la satisfacción laboral, quiere decir, que ello debe ser canalizado por RRHH., así como el jefe del área para reconocer y motivar a los trabajadores, lo cual, afirmamos, lo mencionado por el autor, dado que a mayor motivación se realizará un mejor desempeño laboral.

Posteriormente para la hipótesis específica 2, se consiguió una correlación positiva media ($r=0.350$), con $\text{sig.}= 0.001$, entre organización y el desempeño laboral, mostrando la tabla 26. Información difiere con el resultado del autor Echevarría (2021), quien obtuvo ($r=0.674$), existiendo una alta relación entre sus variables de estudio, donde manifestaron conocer respecto a los valores, visión, misión de la institución, siendo ello importante para la organización. Sin embargo, coincidimos que hace falta un plan estratégico y que se debe de asignar correctamente las funciones a los trabajadores logrando beneficios en resultados para la organización

De la misma forma, respecto a la hipótesis específica 3, existe una correlación positiva media ($r=0.362$), según el resultado, con $\text{sig.}= 0.001$, entre dirección y desempeño laboral, que se encuentra en la tabla 27. Sin embargo, no coincidimos con Goyber (2019), quien obtuvo como ($r=0.498$) y $\text{sig.}= -0.045.$, siendo que el grado de correlación entre sus variables sea negativa moderada, no relacionándose significativamente. Pero, coincidimos que existe liderazgo por parte

de los trabajadores, siendo importante el compromiso de ellos y para el éxito de la organización.

Así mismo, en cuanto a la Hipótesis Especifica 4, según tabla 28, se ha obtenido como resultado que existe correlación positiva débil ($r=0.136$), con $\text{sig.}=0.151$, no existiendo una relación entre dirección y desempeño laboral. Sin embargo, para el autor Echevarría (2021), en su estudio obtuvo ($r=0.806$), con $\text{sig.}=0.000$, teniendo una alta relación directa y positiva entre sus variables, considera que es importante que exista un monitoreo continuo en el cumplimiento de funciones y procesos que logren que la institución se desarrolle de manera ordenada y óptima, lo cual, afirmamos lo mencionado por el autor, dado que, el control es crucial porque permite medir y corregir el desempeño, asegurando que se han alcanzado las metas.

Además, según teoría de Fayol, enfatiza las tareas fundamentales que debe realizar una organización para funcionar eficazmente, involucrando a todas las partes, ya sean áreas o personas, y permitiendo que todos los empleados sean tomados en cuenta para crear una energía unificada y un equipo. Fayol hizo un punto crucial cuando dijo que era un deber compartido con los subordinados. También establece distinciones entre la administración y la organización, señalando que la última solo se refiere a la estructura y la forma como algo estático y restringido, mientras que la primera se refiere a la administración como un todo, es decir, una colección de procesos intrincadamente interconectados.

Sin embargo, según la teoría de Campbell, su herramienta puede ser útil para medir el desempeño de la organización, detectar áreas que requieren mejoras y facilitar mejores decisiones sobre la gestión de recursos humanos. Además, es una excelente herramienta para establecer objetivos, hacer un seguimiento del desarrollo y evaluar el desempeño de los empleados. Este modelo, según las investigaciones obtenidas, se determina que dicha herramienta es esencial porque nos permite

aumentar la productividad, recibir retroalimentación sobre el desempeño y participar en la mejora continua.

Dado que, nuestro anterior asesor nos había brindado información completamente diferente a nuestro asesor actual, respecto a nuestro tipo de investigación, se requirió implementar nuevamente nuestro marco teórico, siendo un desafío recopilar información para nuestro estudio una vez más.

VI. CONCLUSIONES

La presente investigación es respaldada en cuanto al objetivo principal, por medio de un proceso estadístico, en donde se ha obtenido una correlación de $Rho= 0.456$, donde presentó una correlación positiva media y su sig. de 0.001, cuya cifra afirma que si se establece relación entre gestión administrativa y desempeño laboral en las OSPES de Lima, Essalud, 2023, según la percepción de los encuestados en donde un 58.41% precisan que no hay una correcta planificación, organización, dirección y control.

Para el Objetivo 1: Se ha obtenido una correlación de $Rho= 0.360$, donde presentó una correlación positiva media y su sig. de 0.001, en donde se establece relación entre planificación y desempeño laboral en las OSPES de Lima, Essalud, 2023, sin embargo, se evidencia que no se involucra al personal para la elaboración de planes y proyectos y que no se encuentran identificados con los objetivos de la gestión.

Para el Objetivo 2: Se ha obtenido una correlación de $Rho= 0.350$, donde presentó una correlación positiva media y su significancia de 0.001, afirmando que, establece relación entre organización y desempeño laboral en las OSPES de Lima, Essalud, 2023, evidenciándose que no se designa correctamente las actividades a los trabajadores no siendo considerado sus perfiles para el puesto.

Para el Objetivo 3: Se ha obtenido una correlación de $Rho= 0.362$, donde presentó una correlación positiva media y su sig. de 0.001, evidenciando que, si establece relación entre dirección y desempeño laboral en las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas de Lima, Essalud, 2023, evidenciando que hay una falta de liderazgo y el personal no se encuentra motivado para la realización de sus funciones.

Para el Objetivo 4: Se ha obtenido una correlación de $Rho= 0.136$, donde presentó una correlación positiva débil, teniendo significancia de 0.151, en donde muestra que, no establece relación entre control y desempeño laboral en las OSPES de Lima, Essalud, 2023, demostrando la falta de monitoreo de las actividades del personal.

VII. RECOMENDACIONES

Considerando los resultados alcanzados se presenta las siguientes recomendaciones:

- Para fomentar una buena comunicación asertiva y la capacidad de brindar una mejor información a los asegurados, se recomienda a los Jefes de las OSPES de Lim, tener en consideración la planificación, organización, dirección y control con el fin de mejorar la gestión administrativa.
- En cuanto a planificación, se sugiere a los Jefes de las OSPES de Lima, involucrar al personal para la realización de los objetivos, procesos y planes que existan para la gestión, en aras de mejorar y lograr metas organizacionales.
- En cuanto a la organización, se sugiere a los Jefes de las OSPES de Lima poner más énfasis en jerarquías estructuradas, definiendo cada tarea realizada por cada colaborador de manera clara y concisa y asignando asertivamente sus funciones a fin de seguir los procedimientos adecuados para protegerlos y asegurar de que los servicios se brinden de manera eficiente.
- En cuanto a la dirección, se recomienda a los Jefes de las OSPES de Lima apoyen iniciativas que unifiquen al personal y promuevan el liderazgo. También se sugiere que se ofrezcan incentivos y otras formas de reconocimiento, junto con otros métodos creativos, para motivar a los empleados y fomentar un sentido de trabajo en equipo.
- En cuanto al control, se recomienda a los Jefes de las OSPES de Lima seguir midiendo los logros para corregir y prevenir errores que puedan ocurrir. Esto incluye no solo medir la productividad de los empleados, sino también su nivel de satisfacción con la empresa, y asegurarse de que tengan las mejores condiciones laborales.

REFERENCIAS

Asencio, A. D. (2018). *Trabajo en equipo*. Editorial Elearning. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=GG12DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA5&dq=trabajo+en+equipo&ots=4Zcw5LCOCs&sig=IUpGaLMvuwP6vXFgDpn-JleSTkw#v=onepage&q=trabajo%20en%20equipo&f=false>

Bautista Cuello, R., Cienfuegos Fructus, R., & Aquilar Panduro, J. D. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54-60.

<https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>

Camavilca, B., & Julio, P. (2021). *Gestión administrativa y calidad de servicio de la Empresa JBP S.A.C., Huancayo - Junín, 2021*. Universidad Alas Peruanas.

Espinoza Sotomayor, R. (2009). El fayolismo y la organización contemporánea. *Visión gerencial*, 1, 53-62.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=465545880010>

Falconi Piedra, J. F., Luna Altamirano, K. A., Sarmiento Espinoza, W. H., & Andrade Cordero, C. F. (2019). Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. *Visionario Digital*, 3(2), 155-169.

<https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.406>

Falconi Piedra, J. F., Luna Altamirano, K. A., Sarmiento Espinoza, W. H., & Andrade Cordero, C. F. (2019). *Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes*. *Visionario Digital*, 3(2), 155-169.

<https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.406>

Góngora, N. H., Zaidman, M. L., & Alconada, M. (2019). La cultura organizacional, la planificación a largo plazo y el horizonte temporal. *VI CONLAD y IX Encuentro Internacional de Administración de la Región Jesuítico Guaraní (Universidad Nacional de Misiones, 2019)*.

<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n1/2218-3620-rus-10-01-180.pdf>

Loguzzo, H. (2017). *Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones*. Universidad Nacional Arturo Jauretche.

<https://biblioteca.unaj.edu.ar/wp-content/uploads/sites/8/2017/02/Introduccion-gestion-y-administracion-organizaciones.pdf>

Mero-Vélez, J. M. (2018). Empresa, administración y proceso administrativo. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables)*. ISSN: 2588-090X . Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP), 3(8), 84-102.

<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v3i8.59>

Navarro Cabrera, E. D., & Torres Correa, Y. J. (2021). "Relación de la gestión administrativa con el desempeño laboral en los trabajadores de la gerencia de administración y finanzas en la EPS SEDACAJ S.A 25485090Cajamarca en el año 2021". Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.

<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/2285/TESIS%20FINAL%20UPAGU.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pashanasi Amasifuen, B., Gárate Ríos, J., & Palomino Alvarado, G. del P. (2021). Desempeño laboral en instituciones de educación superior: una revisión Latinoamericana de literatura. *Comuni@cción*, 12(3), 163-174.

<https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.537>

Peña Ponce, D. K., Sanchez Chancay, M. R., & Sancan Lopez, L. T. (2022). *Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio*. *RECIMUNDO*, 6(supl 1), 120-131.

[https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(suppl1\).junio.2022.120-131](https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(suppl1).junio.2022.120-131)

Rodríguez-Marulanda, K. P., & Lechuga-Cardozo, J. I. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 87, 79-101.

<https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2452>

Saavedra, J. M., & Delgado, J. M. B. (2020). *Satisfacción laboral en la gestión administrativa*. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176

Salazar Marmolejo, L., & Ospina Nieto, Y. (2019). Satisfacción laboral y desempeño.

<https://repository.upb.edu.co/handle/20.500.11912/9384>

Sixto González Rodríguez, S., Augusto, D., Intriago, V., Margarita, A., Morán, I., Omar, G., & Cordova, V. (s. f.). *Modelo de Gestión Administrativa*.

<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>

Vera Campuzano, N., & Suárez Caiche, A. M. (2018). *Incidence of the organizational climate in the labor performance, the customer service: Telecommunications Corporation of the Canton La Libertad*. *Universidad y Sociedad*, 10(1), 180-186.

Recuperado de

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100180&lng=es&tlng=es)

[36202018000100180&lng=es&tlng=es.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100180&lng=es&tlng=es)

Villegas, Ch., & Andre, E. (2019). *Gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Anta departamento de Cusco, 2019*. Universidad Andina del Cusco.

<https://hdl.handle.net/20.500.12557/3321>

ANEXO 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION

MATRIZ OPERACIONAL								
Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Definición Dimensiones Subvariables	Indicadores	Definición Indicador	Técnicas Instrumentos	
Gestión Administrativa	<p>La gestión administrativa viene a ser un factor primordial dentro del éxito de una empresa como organización, ya que mediante la gestión se diagnostica componentes responsables de un adecuado o inadecuado desempeño laboral. (Navarro y Torres 2021).</p>	Tomará en consideración la planificación, organización, dirección, y control con sus respectivos indicadores presentes en 22 ítems.	Planificación	<p>Es un procedimiento de toma de elecciones para conseguir un futuro anhelado, teniendo presente el caso de hoy y los componentes internos y externos que van a poder influir en el logro de dichos fines. (Góngora, Zaidman y Alconada 2019).</p>	Propósitos	<p>Es aquello que los seres humanos que forman parte de la empresa desean lograr para su bienestar y el de otros. (Sanchez 2022).</p>		
				<p>Incluye establecer metas, fijar metas, identificar recursos y actividades a realizar en un momento dado. (Gonzales et. al. 2020)</p> <p>A veces, hay una idea de que la planificación es un proceso aburrido e imposible y su negligencia no aporta resultados. No obstante, la compañía no puede guiar sus actividades si no sabe lo que está haciendo y por lo que está haciendo. (Dávalos y Ramírez, 2019)</p>	Estrategias	<p>Es un procedimiento dispuesto para la toma de decisiones y/o para accionar frente a un determinado escenario. Esto, buscando alcanzar uno o varios objetivos previamente definidos. (Westreicher 2020).</p>		
					Objetivos	<p>Son aquellos fines que la organización busca lograr a través de su existencia y operaciones. Por tanto, son un resultado medible que una organización pretende lograr y que guía a todos sus miembros para conseguirlo. (Santander 2022).</p>		
	<p>La gestión administrativa es la forma en que se utilizan los recursos escasos para conseguir los objetivos deseados. (Montes de Oca - Pulla, 2019)</p>		Organización	División de trabajo	<p>La organización es la cantidad de obligaciones. Como funcionalidad tiene relación con la construcción de una composición que garantice el desarrollo de cada una de las labores que se tienen que llevar a cabo para conseguir las metas organizacionales, así como los papeles o papeles que tienen que realizar todas los individuos colaboradoras de la organización. (Inacap 2018).</p>	Coordinación	<p>Es el instrumento que permite integrar las funciones independientes de todos los departamentos de una empresa. Esto, con el fin de alcanzar eficientemente las metas establecidas. (Westreicher 2021).</p>	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
	<p>Es elemento fundamental para la administración, el aspecto unificador, sistemático que ha logrado ser la base del desarrollo comercial, económico, social y tecnológico, especialmente estas últimas décadas. (Gonzales et. al. 2020)</p>			Jerarquización	<p>La jerarquía es una estructura en la que existe un orden ascendente y descendente. Este es determinado por el valor de los elementos o el poder que tienen unos sobre otros. (Lopez 2020).</p>			
	<p>La gestión administrativa contiene un alto de demanda tanto en el progreso de funciones y planificación, organización, coordinación, gestión y control de la organización como una mejor administración de los bienes de la compañía, incluidos el logro de la empresa que son material financiero y humano, orientado a cumplir objetivos determinados por la guía de la compañía. (Falconi et., 2019)</p>			Liderazgo	<p>La organización de la empresa se centra en la estructura y los modos de actuación para conseguir que ésta logre los objetivos empresariales que se plantea; las empresas no se organizan por sí mismas, ni se diseñan estructuras de forma aleatoria; por ello, el funcionamiento de la empresa puede no ser el idóneo, si no se disponen de estructuras organizativas, pudiendo llevar a un caos a la organización o empresa. (Mero 2018).</p>	Motivación	<p>El liderazgo es un punto de partida fundamental en el éxito de la eficiencia, eficacia y efectividad de las empresas. (Capa et. al. 2018).</p> <p>Es la técnica que permite satisfacer y sensibilizar al individuo que va a formarse o a ejecutar alguna tarea y/o actividad, ya que esta es la inspiración que provee de fuerza, así como guía que permite actuar dependiendo del estado interno de la persona, según las metas establecidas, ya que estar motivado estimula al ser humano a realizar todo lo que desea lograr para satisfacer sus necesidades. (González y Vilchez 2021)</p>	
	<p>Es un factor clave en las instituciones, ya que ejerce como un eje primordial en el desempeño de actividades o tareas que las empresas asignan para lograr los objetivos planteados y obtener el éxito empresarial, ya que si existiera una gestión y toma de decisiones inadecuada esta conduciría a una organización sin éxito. (Peña et, 2022)</p>		Dirección	<p>Evidencia en los individuos para colaborar al logro de nuestros propios fines de manera facultativa y con disposición. (Nadales 2018)</p> <p>Es la ejecución de la estrategia trazada, dirigiendo los esfuerzos hacia las metas establecidas con liderazgo, motivación y comunicación. (Gonzales et. al. 2020).</p>	Comunicación	<p>Es la habilidad social y profesional, así como, capacidades necesarias para expresarnos con éxito, tanto en la empresa, como en nuestra vida diaria, teniendo las capacidades necesarias para una escucha activa e inteligente. (Fernandez 2022).</p>		
			Control	<p>la dirección es concebida desde dos puntos de vista, como actividad y como un tipo de relación social. Como actividad significa que es un proceso sistemático, racional, sistémico y sujeto a cambios orientados al alcance de un fin determinado. (Velázquez 2019).</p> <p>El control administrativo unifica a los puntos indispensables para garantizar una eficaz administración del consorcio u organización del Sector público, por cuanto posibilita que estas logren evolucionar sus tareas de forma positiva orientado al logro de los objetivos. (Perez y Barbañán 2021).</p>	Evaluación	<p>Las evaluaciones dicen cosas tales como si algo es bueno o malo, si sirve o no sirve, si responde o no a las expectativas. (Hintze 2022).</p>		
			Medición	<p>Verifica si las tareas planificadas están en línea con la estrategia planificada para evitar problemas y lograr que los resultados sean evaluados para una mejor toma de decisiones. (Gonzales et. al. 2020).</p> <p>Es el conjunto de los sistemas de información que permiten seguir el funcionamiento de los planes una vez puestos en marcha, medir las desviaciones que se producen en los mismos, conocer las causas de estas y tomar una acción correctiva. (Schmidt et, 2018)</p>	Medición	<p>Es asignar números y evaluar es hacer un juicio integral acerca de las cualidades del objeto de interés. (Flotts & Garcia 2019).</p>		

Matriz de Operacionalización de Desempeño Laboral

MATRIZ OPERACIONAL							
Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Definición Dimensiones Subvariables	Indicadores	Definición Indicador	Técnicas Instrumentos
Desempeño Laboral	El desempeño laboral se ha transformado en uno de los temas de mucha importancia ya sea por las actividades que estos desempeñan para cumplir los objetivos de la organización, mantener el buen desempeño de los colaboradores es un hecho importante porque a través de ello se puede obtener una ventaja competitiva la cual hará que llegue a posicionarse en el mercado y a la vez diferenciarla de su competencia. (Gonzales 2020)	Considera para su medición la orientación de resultados, iniciativa y trabajo en equipo con sus respectivos indicadores presentes en 20 ítems.	Orientación de Resultados	Se dice que, los colaboradores de la organización tengan conocimiento de los objetivos a donde se quiere llegar, una vez desarrollado lo antes mencionado el siguiente paso es dar a conocer la importancia de las funciones que cumple cada colaborador, para el alcanzar los objetivos planteados. (Gonzales 2020).	Objetivos	Son aquellos fines que la organización busca lograr a través de su existencia y operaciones. Por tanto, son un resultado medible que una organización pretende lograr y que guía a todos sus miembros para conseguirlo. (Santander 2022).	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
				Es la técnica que permite satisfacer y sensibilizar al individuo que va a formarse o a ejecutar alguna tarea y/o actividad, ya que esta es la inspiración que provee de fuerza, así como guía que permite actuar dependiendo del estado interno de la persona, según las metas establecidas, ya que estar motivado estimula al ser humano a realizar todo lo que desee lograr para satisfacer sus necesidades. (González y Vilchez 2021)	Motivación		
				Es un modelo dinámico que asume el logro de objetivos fundamentales de la organización: Misión, Visión y objetivos estratégicos; integrando la asignación y el reconocimiento de los objetivos individuales de los miembros de la organización. (Suares 2020).	Control	el control es el conjunto de los sistemas de información que permiten seguir el funcionamiento de los planes una vez puestos en marcha, medir las desviaciones que se producen en los mismos, conocer las causas de estas y tomar una acción correctiva. (Schmidt et, 2018)	
				Hacer que los trabajadores y personas visualicen el objetivo de la institución u organización, luego concientizar el valor de sus acciones y trabajo para que ellos, empiecen a involucrarse en las actividades o tareas propuestas por la organización para el logro de los objetivos y metas. (Navarrete, 2023)	Clima Laboral	Es el entorno físico y humano en el que se desarrolla el trabajo diario de la empresa, y vincula la satisfacción de los empleados con la productividad, enfocada al desarrollo y beneficios, donde los empleados aumenten las posibilidades de alcanzar los objetivos y metas, por lo tanto, cuando mejora la productividad mejoran los ingresos empresariales. (Caile y Cedeño 2022).	
	El Desempeño laboral de los trabajadores es importante para su valoración propia y para su logro, para cual el individuo debe estar satisfecho en su centro laboral. (Fashanasi, Gárate y Palomino 2021) .		Iniciativa	Comprende en empezar cosas nuevas, el otorgar opiniones creativas e innovadoras, congruencias, con el objetivo de obtener los consecuencias deseadas, es decir cumplir con los objetivos propuestos, sin la necesidad que otros factores te animen e impulsar en ejecutar ciertas actividades. (Gonzales 2020).	Toma de Decisiones	Proceso en este caso se orienta a llevar una desavenencia a su fin, considerando los intereses que son susceptibles de transacción, pero sin tener necesariamente que tratar con sus causas fundamentales o subyacentes. De esta manera, aunque una disputa en concreto podría ser resuelta, ello no descarta que otra disputa similar o relacionada pudiera surgir de nuevo más adelante si las causas subyacentes siguen estando presentes. (Antonio, 2018)	Es el proceso de identificar un objetivo, obtener la información relevante y necesaria y sopesar las alternativas para tomar una decisión. (Castro 2022).
	La iniciativa en el desempeño laboral supone la idea de que produce ajuste a innovadoras situaciones e ideas inteligentes para convertirlas en actividades propensas a nuevas situaciones o modificar procesos, procedimientos o normas para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores, así como conseguir los objetivos trazados por la organización. (Gonzales y Vilchez 2021)				Innovador	La implementación de ideas para la generación de cambios o modificaciones en productos, servicios, procesos, estructuras o cualquier otro componente de la organización, en aras de incrementar la productividad y competitividad de la misma, con incidencias positivas o exitosas en un momento y contexto social determinado (en la mayoría de los casos constituido por instituciones, personas, clientes o colectividades), convirtiéndose en un proceso de aprendizaje continuo y una poderosa arma para competir y evitar la extinción de las organizaciones de los mercados. (Tejada, 2019)	
	Hace referencia a la manera en que los colaboradores de una organización cumplen con las funciones y tareas que tiene asignadas para la realización de sus labores en el cargo que ocupen en la empresa según sus habilidades, conocimientos, destrezas y capacidades, para la búsqueda de los objetivos establecido para tal fin, produciendo comportamientos y cambios que ayuden a la organización y a sus empleados a determinar qué tan eficiente y eficaz son para lograr las metas propuestas. (González y Vilchez 2021)		Responsabilidad	Es la acción de adelantarse a los demás en hablar u obrar. En un mundo tan competitivo como en el que vivimos, tener iniciativa es fundamental, puesto que se valora mucho. Lo cual, no requiere ser el primero en todo, nos conformaremos con tener buena predisposición para trabajar. (Fernandez 2022).	Es la actitud que se tiene ante el trabajo, es la respuesta positiva antes las obligaciones contradas para el desarrollo de las tareas, funciones y actividades dentro de los plazos establecidos, así como un determinante personal del individuo que lo solidariza al desempeño de un compromiso con el trabajo para alcanzar el éxito y los objetivos trazados. (González y Vilchez 2021)		
	El desempeño laboral sirve para que el profesional demuestre su nivel de conocimiento, las habilidades que tiene, su experiencia, las actitudes frente a conflictos, sus principales motivaciones, sus rasgos de personalidad y sus valores que se conjugan para lograr los resultados establecidos, en relación con los requerimientos de la organización. (Salazar 2019).		Comunicación	Es una estrategia o manera de alcanzar un objetivo ya que se compone de la intervención, ayuda y apoyo de varias personas, las mismas que se encuentran involucrado con un objetivo en común, siendo este favorable para el equipo, pues se pone en evidencia diversos puntos de vista, otorgan mayores propuestas de estrategias para mejorar los procesos internos, el desarrollo herramientas o tácticas para mejorar el trabajo. (Gonzales 2020).	Es la habilidad social y profesional, así como, capacidades necesarias para expresarnos con éxito, tanto en la empresa, como en nuestra vida diaria, teniendo las capacidades necesarias para una escucha activa e inteligente. (Fernandez 2022).		
			Trabajo en Equipo	Es el trabajo hecho por un conjunto de individuos donde cada uno se encarga de realizar una tarea pero con la visión enfocada en el objetivo común. (Duran 2019).	Participación	Se basa en la realización de actividades significativas donde pueden desenvolverse los trabajadores, por medio de distintas capacidades y habilidades que se les designa dentro del puesto de trabajo y función en la cual se van a desenvolver correctamente dentro de la empresa (Nollenberger y Perazzo, 2019).	

ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA											
TÍTULO	PREGUNTA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE 1	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Definición Dimensiones Subvariables	Indicadores	Definición Indicador	Técnicas Instrumentos
Gestión Administrativa y Desempeño Laboral de los trabajadores en las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas de Lima, Esasud, 2023	¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los trabajadores en las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas de Lima, Esasud, 2023?	Establecer relación entre gestión administrativa y el desempeño laboral de los trabajadores en las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas de Lima, Esasud, 2023	Existe relación entre la planificación y el desempeño laboral de los trabajadores en las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas de Lima, Esasud, 2023	Gestión Administrativa	La gestión administrativa tiene a ser un factor primordial dentro del éxito de una empresa como organización, ya que mediante la gestión se diagnostican componentes diagnósticos de un adecuado o inadecuado desempeño laboral. (Navarro y Torres, 2021).	Tomará en consideración la planificación, organización, dirección, y control con sus respectivos indicadores presentes en 22 ítems.	Planificación	Es un procedimiento de toma de decisiones para conseguir un futuro deseado, teniendo presente el caso de hoy y los componentes internos y externos que van a poder influir en el logro de dichos fines. (Góngora, Zaidman y Alconada, 2019).	Propósito	Es aquello que los seres humanos que forman parte de la empresa desean lograr para su bienestar. (de la Cruz, 2022).	ENCUESTA - CUESTIONARIO
									Estrategias	Es un procedimiento dispuesto para la toma de decisiones y/o para tomar frente a un determinado escenario. Esto, buscando alcanzar uno o varios objetivos previamente definidos. (Westreicher 2020).	
									Objetivos	Son aquellos fines que la organización busca lograr a través de su existencia y operaciones. Por tanto, son un resultado medible que una organización pretende lograr, y que para a todos sus miembros para conseguirlo. (González 2022).	
									División de trabajo	La división del trabajo consiste en la partición de las diferentes tareas que conforman el proceso productivo de un bien o servicio, el cual se reparte entre un grupo determinado de personas. (Lopez 2020).	
									Organización	Es el tratamiento que permite integrar las funciones independientes de todos los departamentos de una empresa. Esto, con el fin de alcanzar eficientemente las metas establecidas. (Westreicher 2021).	
									Coordinación	La jerarquía es una estructura en la que existe un orden ascendente y descendente. Este es determinado por el valor de los elementos o el poder que tienen unos sobre otros. (Lopez 2020).	
									Jerarquización	El liderazgo es un punto de partida fundamental en el éxito de la eficiencia, eficacia y efectividad de las empresas. (Cajón et al. 2018).	
									Liderazgo	Es la técnica que permite satisfacer y sensibilizar al individuo que va a formarse o a ejecutar alguna tarea y/o actividad, ya que esta es la inspiración que provee de fuerza, así como que que permite actuar dependiendo del estado interno de la persona, según las metas establecidas, ya que estar motivado es el ser humano a realizar todo lo que desea lograr para satisfacer sus necesidades. (González y Vilches 2021).	
									Dirección	Evidencia en los individuos para colaborar al logro de nuestros propios fines de manera facultativa y con disposición. (Nadales 2019).	
									Motivación	Es la habilidad social y profesional, así como, capacidades necesarias para expresarse con éxito, tanto en la empresa, como en nuestra vida diaria, teniendo las capacidades necesarias para una conducta activa e inteligente. (Fernandez 2022).	
									Comunicación	El control administrativo unifica a los puntos independientes para generalizar una eficaz administración del consorcio u organización del Sector público, por cuanto posibilita que estas logren evidenciar sus tareas de forma puntual orientado al logro de los objetivos. (Pérez y Machado 2021).	
									Control	Las evaluaciones dicen cosas tales como si algo es bueno o malo, si sirve o no sirve, si responde o no a las expectativas. (Pérez 2022).	
Evaluación	Es asignar números y evaluar sea hacer un juicio integral acerca de las cualidades del objeto de interés. (Pinto & García 2019).										
Medición											
Gestión Administrativa y Desempeño Laboral de los trabajadores en las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas de Lima, Esasud, 2023	¿Qué relación existe entre la planificación y el desempeño laboral de los trabajadores en las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas de Lima, Esasud, 2023?	Establecer la relación entre la planificación y el desempeño laboral de los trabajadores en las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas de Lima, Esasud, 2023	Existe relación entre la planificación y el desempeño laboral en las trabajadores de las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas de Lima, Esasud, 2023	VARIABLE 2	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Definición Dimensiones Subvariables	Objetivos	Son aquellos fines que la organización busca lograr a través de su existencia y operaciones. Por tanto, son un resultado medible que una organización pretende lograr, y que para a todos sus miembros para conseguirlo. (González 2022).	ENCUESTA - CUESTIONARIO
									Motivación	Es la técnica que permite satisfacer y sensibilizar al individuo que va a formarse o a ejecutar alguna tarea y/o actividad, ya que esta es la inspiración que provee de fuerza, así como que que permite actuar dependiendo del estado interno de la persona, según las metas establecidas, ya que estar motivado es el ser humano a realizar todo lo que desea lograr para satisfacer sus necesidades. (González y Vilches 2021).	
									Control	El control es el conjunto de los sistemas de información que permiten seguir el funcionamiento de los planes una vez puestos en marcha, medir las desviaciones que se producen en los mismos, conocer las causas de estas y tomar una acción correctiva. (González et al., 2019).	
									Orientación de Resultados	Es eficaz que, los colaboradores de la organización tengan conocimiento de los objetivos a donde se quiere llegar, una vez desarrollados los fines alcanzados al siguiente paso es dar a conocer la importancia de los funciones que cumple cada colaborador, para al alcanzar los objetivos planteados. (González 2020)	
									Clima Laboral	Es el entorno físico y humano en el que se desarrolla el trabajo dentro de la empresa, y vincula la satisfacción de los empleados con la productividad, enfocada al desarrollo y bienestar, donde los empleados aumentan las posibilidades de alcanzar los objetivos y metas, por lo tanto, cuando mejora la productividad mejoran los ingresos empresariales. (Calle y Salazar 2022).	
									Resolución de Conflictos	Se orienta a llevar una desavenencia a su fin, considerando los intereses que son susceptibles de transacción, para así tener necesariamente que tratar con sus causas fundamentales o subyacentes. De esta manera, aunque una disputa en concreto podría ser resuelta, ello no asegura que otra disputa similar no reaparezca. (Arango, 2019)	
									Toma de Decisiones	Es el proceso de identificar un objetivo, obtener la información relevante y necesaria y سپس las alternativas para tomar una decisión. (Cabrero 2022).	
									Iniciativa	La implementación de ideas para la generación de cambios o modificaciones en productos, servicios, procesos, estructuras o cualquier otro componente de la organización, en aras de incrementar la productividad y competitividad de la misma, con incidencias positivas o exitosas en un momento y contexto social determinado (en la mayoría de los casos, connotado por instituciones, personas, clientes o colectividad), convirtiéndose en un proceso de aprendizaje continuo y una poderosa arma para competir y evitar la extinción de las organizaciones de los mercados. (Figueroa, 2019)	
									Innovador	Comprende en empazar cosas nuevas, al otorgar opiniones creativas e innovadoras, congruentes, con el objetivo de obtener los consecuentes beneficios, es decir cumplir con los objetivos propuestos, sin la necesidad de otros factores de entente e impulso en ejecutar ciertas actividades. (González 2020).	
									Responsabilidad	Es la actitud que se tiene ante el trabajo, es la respuesta positiva entre las obligaciones, contradas para el desarrollo de las tareas, funciones y actividades dentro de los planes establecidos, así como un determinativo personal del individuo que lo solidifica al desempeño de un comportamiento con el trabajo para alcanzar el éxito y los objetivos trazados. (González y Vilches 2021).	
									Comunicación	Es la habilidad social y profesional, así como, capacidades necesarias para expresarnos con éxito, tanto en la empresa, como en nuestra vida diaria, teniendo las capacidades necesarias para una conducta activa e inteligente. (Fernandez 2022).	
									Participación	Se basa en la realización de actividades significativas donde pueden desempeñarse los trabajadores, por medio de distintas capacidades y habilidades que se les designa dentro del puesto de trabajo y función en la cual se desenvuelven concretamente dentro de la empresa (Noblenberger y Parrazo, 2019).	
Trabajo en Equipo	Es una estrategia o manera de alcanzar un objetivo ya que se compone de la presentación, ayuda y apoyo de varias personas, las mismas que se encuentran involucrado con un objetivo en común, siendo este favorable para el equipo, pues se para en evidencia diversas puntos de vista, otorgan mayores propuestas de estrategias para mejorar los procesos internos, al desearlos horizontalmente o tácticamente para mejorar el trabajo. (González 2020).										

ANEXO 3: AUTORIZACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20131257750
Seguro Social de Salud (EsSalud)	
Nombre del Titular o Representante legal: Manuel Ernesto Fernández López	
Nombres y Apellidos Manuel Ernesto Fernández López	DNI: 10473579

Consentimiento:

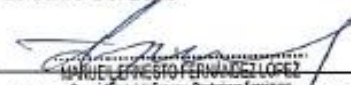
De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ^(*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LAS OFICINAS DE SEGUROS Y PRESTACIONES ECONÓMICAS DE LIMA	
Nombre del Programa Académico: Administración	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Fiorella Soledad Najarro Saavedra	47745400
Nancy Yaseny Campos Vásquez	45794576

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

Lugar y Fecha: Jesús María, 10 de Junio del 2023

Firma:


Manuel Ernesto Fernández López
Código de Ética en Investigación

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo artículo 7º, literal "f". Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

ANEXO 4: CUESTIONARIO

Cuestionario para la variable **GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase a indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis “X”, considerando la siguiente escala para cada enunciado:

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

ITEMS	1	2	3	4	5
Planificación					
1. ¿Se siente a gusto con los procedimientos empleados por Essalud?					
2. ¿El personal en general participa en la elaboración de planes y proyectos?					
3. ¿Los funcionarios emplean los medios convenientes para alcanzar las metas?					
4. ¿Se han desarrollado análisis internos en su área de trabajo?					
5. ¿Conoce cuáles son los objetivos de la gestión?					
6. ¿Logra cumplir sus metas y objetivos planteados?					
Organización					
7. ¿Se asignan los recursos humanos con asertividad a las necesidades laborales??					
8. ¿La gestión designa correctamente sus actividades?					
9. ¿Existe coordinación jerárquica para la ejecución de las actividades?					
10. ¿Usted organiza su tiempo para cumplir sus actividades?					
11. ¿Los niveles de jerarquía de las autoridades son suficientes para la gestión de la institución?					
12. ¿Existe coordinación jerárquica para la ejecución de las actividades?					
Dirección					
13. ¿El liderazgo influye en el logro de los propósitos de la empresa?					
14. ¿La gestión da a los trabajadores la confianza de expresar sus comentarios y recomendaciones, sean personales o laborales?					
15. ¿Se siente motivado en su área de trabajo?					
16. ¿Se siente motivado con las funciones que tiene					

establecidas?					
17. ¿En la gestión se mantienen las comunicaciones asertivas?					
18. ¿Existe una buena relación interpersonal con la gestión?					
Control					
19. ¿La empresa cuenta con un órgano de control institucional?					
20. ¿Evalúan su desempeño constantemente?					
21. ¿Se monitorea permanentemente las actividades ejecutadas por el personal?					
22. ¿Se informa de manera mensual y/o trimestral la ejecución de los procesos?					

Cuestionario para la variable DESEMPEÑO LABORAL

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase a indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

ITEMS	1	2	3	4	5
Orientación de Resultados					
1. ¿Asume con compromiso los objetivos de la organización?					
2. ¿Se preocupa por alcanzar las metas establecidas?					
3. ¿Se reconocen públicamente al personal por los logros alcanzados?					
4. ¿Lo motivan continuamente para mejorar su rendimiento laboral?					
5. ¿Su jefe controla el cumplimiento de sus actividades realizadas?					
6. ¿Considera usted que las supervisiones que se realizan a las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas se orientan a la mejora de su rendimiento laboral?					
7. ¿Propicia el trabajo en equipo para cumplir con sus funciones?					
8. ¿En la organización existe un buen clima laboral?					
9. ¿En el proceso de solución de problemas y manejo de conflictos, se cuenta con una política de escucha activa?					
10. ¿En la gestión se fomenta la reformulación de acciones no logradas?					
Iniciativa					
11. ¿La toma de decisiones solo se da por los jefes inmediatos?					
12. ¿Le permiten brindar nuevas ideas para la toma de decisiones?					
13. ¿Muestra iniciativa por mejorar sus puntos débiles y acrecentar sus puntos fuertes en lo que respecta a su rendimiento laboral?					
14. ¿Planteas estrategias para la ejecución de los procesos establecidos para las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas?					
15. ¿Cree que personal actúa con ética frente al cumplimiento de sus funciones?					
16. ¿Considera que asume con responsabilidad las tareas que se le encomiendan?					

Trabajo en Equipo

17. ¿Considera que, su jefe promueve y fomenta la comunicación interna?					
18. ¿Participa activamente de las actividades programadas por parte de la organización?					
19. ¿Promueve el trabajo en equipo?					
20. ¿Participa activamente de las actividades programadas por parte de la organización?					

ANEXO 5: MATRIZ DE VALIDEZ

Validador 01

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE Gestión Administrativa y Desempeño Laboral de los trabajadores en las Oficinas De Seguros y Prestaciones Económicas de Lima, EsSalud, 2023.

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Gestión Administrativa y Desempeño Laboral de los trabajadores en las Oficinas De Seguros y Prestaciones Económicas de Lima, EsSalud, 2023. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Definición de la variable: La gestión administrativa viene a ser un factor primordial dentro del éxito de una empresa como organización, ya que mediante la gestión se diagnostica componentes responsables de un adecuado o inadecuado desempeño laboral. (Navarro y Torres 2021).



Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Planificación	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Propósitos ✓ Estrategias ✓ Objetivos 	1. ¿Se siente a gusto con los procedimientos empleados por Essalud?	1	1	1	1	
		2. ¿El personal en general participa en la elaboración de planes y proyectos?	1	1	1	1	
		3. ¿Los funcionarios emplean los medios convenientes para alcanzar las metas?	1	1	1	1	

		4. ¿Se han desarrollado análisis internos en su área de trabajo?	1	1	1	1	
		5. ¿Conoce cuáles son los objetivos de la gestión?	1	1	1	1	
		6. ¿Logra cumplir sus metas y objetivos planteados?	1	1	1	1	
Organización	<ul style="list-style-type: none"> ✓ División de Trabajo ✓ Coordinación ✓ Jerarquización 	7. ¿Se asignan los recursos humanos con asertividad a las necesidades laborales??	1	1	1	1	
		8. ¿La gestión designa correctamente sus actividades?	1	1	1	1	
		9. ¿Existe coordinación jerárquica para la ejecución de las actividades?	1	1	1	1	
		10. ¿Usted organiza su tiempo para cumplir sus actividades?	1	1	1	1	
		11. ¿Los niveles de jerarquía de las autoridades son suficientes para la gestión de la institución?	1	1	1	1	
		12. ¿Existe coordinación jerárquica para la ejecución de las actividades?	1	1	1	1	

Dirección	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Liderazgo ✓ Motivación ✓ Comunicación 	13. ¿El liderazgo influye en el logro de los propósitos de la empresa?	1	1	1	1	
		14. ¿La gestión da a los trabajadores la confianza de expresar sus comentarios y recomendaciones, sean personales o laborales?	1	1	1	1	
		15. ¿Se siente motivado en su área de trabajo?	1	1	1	1	
		16. ¿Se siente motivado con las funciones que tiene establecidas?	1	1	1	1	
		17. ¿En la gestión se mantienen las comunicaciones asertivas?	1	1	1	1	
		18. ¿Existe una buena relación interpersonal con la gestión?	1	1	1	1	
Control	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Evaluación ✓ Medición 	19. ¿La empresa cuenta con un órgano de control institucional?	1	1	1	1	
		20. ¿Evalúan su desempeño constantemente?	1	1	1	1	
		21. ¿Se monitorea permanentemente las actividades ejecutadas por el personal?	1	1	1	1	
		22. ¿Se informa de manera mensual y/o trimestral la ejecución de los procesos?	1	1	1	1	

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

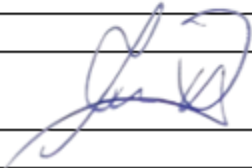
Definición de la variable: El desempeño laboral se ha transformado en uno de los temas de mucha importancia ya sea por las actividades que estos desempeñan para cumplir los objetivos de la organización, mantener el buen desempeño de los colaboradores es un hecho importante porque a través de ello se puede obtener una ventaja competitiva la cual hará que llegue a posicionarse en el mercado y a la vez diferenciarla de su competencia. (Gonzales 2020).

Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Orientación de Resultados	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Objetivos ✓ Motivación ✓ Control ✓ Clima Laboral ✓ Resolución de Conflictos 	1. ¿Asume con compromiso los objetivos de la organización?	1	1	1	1	
		2. ¿Se preocupa por alcanzar las metas establecidas?	1	1	1	1	
		3. ¿Se reconocen públicamente al personal por los logros alcanzados?	1	1	1	1	
		4. ¿Lo motivan continuamente para mejorar su rendimiento laboral?	1	1	1	1	
		5. ¿Su jefe controla el cumplimiento de sus actividades realizadas?	1	1	1	1	
		6. ¿Considera usted que las supervisiones que se realizan a las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas se orientan a la mejora de su rendimiento laboral?	1	1	1	1	
		7. ¿Propicia el trabajo en equipo para cumplir con sus funciones?	1	1	1	1	
		8. ¿En la organización existe un buen clima laboral?	1	1	1	1	
		9. ¿En el proceso de solución de problemas y manejo de conflictos, se cuenta con una política de escucha activa?	1	1	1	1	
		10. ¿En la gestión se fomenta la reformulación de acciones no logradas?	1	1	1	1	
Iniciativa	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Toma de Decisiones ✓ Innovador ✓ Responsabilidad 	11. ¿La toma de decisiones solo se da por los jefes inmediatos?	1	1	1	1	
		12. ¿Le permiten brindar nuevas ideas para la toma de decisiones?	1	1	1	1	
		13. ¿Muestra iniciativa por mejorar sus puntos débiles y	1	1	1	1	

		acrecentar sus puntos fuertes en lo que respecta a su rendimiento laboral?					
		14. ¿Planteas estrategias para la ejecución de los procesos establecidos para las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas?	1	1	1	1	
		15. ¿Cree que personal actúa con ética frente al cumplimiento de sus funciones?	1	1	1	1	
		16. ¿Considera que asume con responsabilidad las tareas que se le encomiendan?	1	1	1	1	
Trabajo en Equipo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunicación ✓ Participación 	17. ¿Considera que, su jefe promueve y fomenta la comunicación interna?	1	1	1	1	
		18. ¿Participa activamente de las actividades programadas por parte de la organización?	1	1	1	1	
		19. ¿Promueve el trabajo en equipo?	1	1	1	1	
		20. ¿Participa activamente de las actividades programadas por parte de la organización?	1	1	1	1	

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO



Nombre del instrumento	Cuestionario sobre Gestión Administrativa y Desempeño Laboral de los trabajadores en las Oficinas De Seguros y Prestaciones Económicas de Lima, EsSalud, 2023.
Objetivo del instrumento	Validar el instrumento que mide la gestión administrativa y el desempeño laboral
Nombres y apellidos del experto	César Trujillo Hinojosa
Documento de identidad	10336856
Años de experiencia en el área	10
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	UCV
Cargo	Docente
Número telefónico	982518781
Firma	
Fecha	15/05/2023

Matriz De Validez – Validador 02

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE Gestión Administrativa y Desempeño Laboral de los trabajadores en las Oficinas De Seguros y Prestaciones Económicas de Lima, EsSalud, 2023.

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Gestión Administrativa y Desempeño Laboral de los trabajadores en las Oficinas De Seguros y Prestaciones Económicas de Lima, EsSalud, 2023. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Crterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Definición de la variable: La gestión administrativa viene a ser un factor primordial dentro del éxito de una empresa como organización, ya que mediante la gestión se diagnostica componentes responsables de un adecuado o inadecuado desempeño laboral. (Navarro y Torres 2021).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Planificación	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Propósitos ✓ Estrategias ✓ Objetivos 	1. ¿Se siente a gusto con los procedimientos empleados por Essalud?	1	1	1	1	
		2. ¿El personal en general participa en la elaboración de planes y proyectos?	1	1	1	1	
		3. ¿Los funcionarios emplean los medios convenientes para alcanzar las metas?	1	1	1	1	

		4. ¿Se han desarrollado análisis internos en su área de trabajo?	1	1	1	1	
		5. ¿Conoce cuáles son los objetivos de la gestión?	1	1	1	1	
		6. ¿Logra cumplir sus metas y objetivos planteados?	1	1	1	1	
Organización	<ul style="list-style-type: none"> ✓ División de Trabajo ✓ Coordinación ✓ Jerarquización 	7. ¿Se asignan los recursos humanos con asertividad a las necesidades laborales??	1	1	1	1	
		8. ¿La gestión designa correctamente sus actividades?	1	1	1	1	
		9. ¿Existe coordinación jerárquica para la ejecución de las actividades?	1	1	1	1	
		10. ¿Usted organiza su tiempo para cumplir sus actividades?	1	1	1	1	
		11. ¿Los niveles de jerarquía de las autoridades son suficientes para la gestión de la institución?	1	1	1	1	
		12. ¿Existe coordinación jerárquica para la ejecución de las actividades?	1	1	1	1	
Dirección	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Liderazgo ✓ Motivación ✓ Comunicación 	13. ¿El liderazgo influye en el logro de los propósitos de la empresa?	1	1	1	1	
		14. ¿La gestión da a los trabajadores la confianza de expresar sus comentarios y recomendaciones, sean personales o laborales?	1	1	1	1	
		15. ¿Se siente motivado en su área de trabajo?	1	1	1	1	
		16. ¿Se siente motivado con las funciones que tiene establecidas?	1	1	1	1	
		17. ¿En la gestión se mantienen las comunicaciones asertivas?	1	1	1	1	
		18. ¿Existe una buena relación interpersonal con la gestión?	1	1	1	1	
Control	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Evaluación ✓ Medición 	19. ¿La empresa cuenta con un órgano de control institucional?	1	1	1	1	
		20. ¿Evalúan su desempeño constantemente?	1	1	1	1	
		21. ¿Se monitorea permanentemente las actividades ejecutadas por el personal?	1	1	1	1	
		22. ¿Se informa de manera mensual y/o trimestral la ejecución de los procesos?	1	1	1	1	


MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Definición de la variable: El desempeño laboral se ha transformado en uno de los temas de mucha importancia ya sea por las actividades que estos desempeñan para cumplir los objetivos de la organización, mantener el buen desempeño de los colaboradores es un hecho importante porque a través de ello se puede obtener una ventaja competitiva la cual hará que llegue a posicionarse en el mercado y a la vez diferenciarla de su competencia. (Gonzales 2020).

Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Orientación de Resultados	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Objetivos ✓ Motivación ✓ Control ✓ Clima Laboral ✓ Resolución de Conflictos 	11. ¿Asume con compromiso los objetivos de la organización?	1	1	1	1	
		12. ¿Se preocupa por alcanzar las metas establecidas?	1	1	1	1	
		13. ¿Se reconocen públicamente al personal por los logros alcanzados?	1	1	1	1	
		14. ¿Lo motivan continuamente para mejorar su rendimiento laboral?	1	1	1	1	
		15. ¿Su jefe controla el cumplimiento de sus actividades realizadas?	1	1	1	1	
		16. ¿Considera usted que las supervisiones que se realizan a las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas se orientan a la mejora de su rendimiento laboral?	1	1	1	1	
		17. ¿Propicia el trabajo en equipo para cumplir con sus funciones?	1	1	1	1	
		18. ¿En la organización existe un buen clima laboral?	1	1	1	1	
		19. ¿En el proceso de solución de problemas y manejo de conflictos, se cuenta con	1	1	1	1	

		una política de escucha activa?					
		20. ¿En la gestión se fomenta la reformulación de acciones no logradas?	1	1	1	1	
Iniciativa	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Toma de Decisiones ✓ Innovador ✓ Responsabilidad 	11. ¿La toma de decisiones solo se da por los jefes inmediatos?	1	1	1	1	
		12. ¿Le permiten brindar nuevas ideas para la toma de decisiones?	1	1	1	1	
		13. ¿Muestra iniciativa por mejorar sus puntos débiles y acrecentar sus puntos fuertes en lo que respecta a su rendimiento laboral?	1	1	1	1	
		14. ¿Planteas estrategias para la ejecución de los procesos establecidos para las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas?	1	1	1	1	
		15. ¿Cree que personal actúa con ética frente al cumplimiento de sus funciones?	1	1	1	1	
		16. ¿Considera que asume con responsabilidad las tareas que se le encomiendan?	1	1	1	1	
		17. ¿Considera que, su jefe promueve y fomenta la comunicación interna?	1	1	1	1	
Trabajo en Equipo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunicación ✓ Participación 	18. ¿Participa activamente de las actividades programadas por parte de la organización?	1	1	1	1	
		19. ¿Promueve el trabajo en equipo?	1	1	1	1	
		20. ¿Participa activamente de las actividades programadas por parte de la organización?	1	1	1	1	

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario sobre Gestión Administrativa y Desempeño Laboral de los trabajadores en las Oficinas De Seguros y Prestaciones Económicas de Lima, EsSalud, 2023.
Objetivo del instrumento	Validar el instrumento que mide la gestión administrativa y el desempeño laboral
Nombres y apellidos del experto	Milton Ricardo Calderon Pizango
Documento de identidad	10684852
Años de experiencia en el área	10
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	UPN Universidad Privada del Norte
Cargo	Docente Tiempo Completo
Número telefónico	959170077
Firma	
Fecha	30/05/2023

Matriz De Validez – Validador 03

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE Gestión Administrativa y Desempeño Laboral de los trabajadores en las Oficinas De Seguros y Prestaciones Económicas de Lima, EsSalud, 2023.

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Gestión Administrativa y Desempeño Laboral de los trabajadores en las Oficinas De Seguros y Prestaciones Económicas de Lima, EsSalud, 2023. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Crterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Definición de la variable: La gestión administrativa viene a ser un factor primordial dentro del éxito de una empresa como organización, ya que mediante la gestión se diagnostica componentes responsables de un adecuado o inadecuado desempeño laboral. (Navarro y Torres 2021).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Planificación	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Propósitos ✓ Estrategias ✓ Objetivos 	1. ¿Se siente a gusto con los procedimientos empleados por Essalud?	1	1	1	1	
		2. ¿El personal en general participa en la elaboración de planes y proyectos?	1	1	1	1	
		3. ¿Los funcionarios emplean los medios convenientes para alcanzar las metas?	1	1	1	1	

		4. ¿Se han desarrollado análisis internos en su área de trabajo?	1	1	1	1	
		5. ¿Conoce cuáles son los objetivos de la gestión?	1	1	1	1	
		6. ¿Logra cumplir sus metas y objetivos planteados?	1	1	1	1	
Organización	<ul style="list-style-type: none"> ✓ División de Trabajo ✓ Coordinación ✓ Jerarquización 	7. ¿Se asignan los recursos humanos con asertividad a las necesidades laborales??	1	1	1	1	
		8. ¿La gestión designa correctamente sus actividades?	1	1	1	1	
		9. ¿Existe coordinación jerárquica para la ejecución de las actividades?	1	1	1	1	
		10. ¿Usted organiza su tiempo para cumplir sus actividades?	1	1	1	1	
		11. ¿Los niveles de jerarquía de las autoridades son suficientes para la gestión de la institución?	1	1	1	1	
		12. ¿Existe coordinación jerárquica para la ejecución de las actividades?	1	1	1	1	
Dirección	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Liderazgo ✓ Motivación ✓ Comunicación 	13. ¿El liderazgo influye en el logro de los propósitos de la empresa?	1	1	1	1	
		14. ¿La gestión da a los trabajadores la confianza de expresar sus comentarios y recomendaciones, sean personales o laborales?	1	1	1	1	
		15. ¿Se siente motivado en su área de trabajo?	1	1	1	1	
		16. ¿Se siente motivado con las funciones que tiene establecidas?	1	1	1	1	
		17. ¿En la gestión se mantienen las comunicaciones asertivas?	1	1	1	1	
		18. ¿Existe una buena relación interpersonal con la gestión?	1	1	1	1	
Control	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Evaluación ✓ Medición 	19. ¿La empresa cuenta con un órgano de control institucional?	1	1	1	1	
		20. ¿Evalúan su desempeño constantemente?	1	1	1	1	
		21. ¿Se monitorea permanentemente las actividades ejecutadas por el personal?	1	1	1	1	
		22. ¿Se informa de manera mensual y/o trimestral la ejecución de los procesos?	1	1	1	1	

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Definición de la variable: El desempeño laboral se ha transformado en uno de los temas de mucha importancia ya sea por las actividades que estos desempeñan para cumplir los objetivos de la organización, mantener el buen desempeño de los colaboradores es un hecho importante porque a través de ello se puede obtener una ventaja competitiva la cual hará que llegue a posicionarse en el mercado y a la vez diferenciarla de su competencia. (Gonzales 2020).

Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Orientación de Resultados	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Objetivos ✓ Motivación ✓ Control ✓ Clima Laboral ✓ Resolución de Conflictos 	21. ¿Asume con compromiso los objetivos de la organización?	1	1	1	1	
		22. ¿Se preocupa por alcanzar las metas establecidas?	1	1	1	1	
		23. ¿Se reconocen públicamente al personal por los logros alcanzados?	1	1	1	1	
		24. ¿Lo motivan continuamente para mejorar su rendimiento laboral?	1	1	1	1	
		25. ¿Su jefe controla el cumplimiento de sus actividades realizadas?	1	1	1	1	
		26. ¿Considera usted que las supervisiones que se realizan a las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas se orientan a la mejora de su rendimiento laboral?	1	1	1	1	
		27. ¿Propicia el trabajo en equipo para cumplir con sus funciones?	1	1	1	1	
		28. ¿En la organización existe un buen clima laboral?	1	1	1	1	
		29. ¿En el proceso de solución de problemas y manejo de conflictos, se cuenta con	1	1	1	1	

		una política de escucha activa?					
		30. ¿En la gestión se fomenta la reformulación de acciones no logradas?	1	1	1	1	
Iniciativa	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Toma de Decisiones ✓ Innovador ✓ Responsabilidad 	11. ¿La toma de decisiones solo se da por los jefes inmediatos?	1	1	1	1	
		12. ¿Le permiten brindar nuevas ideas para la toma de decisiones?	1	1	1	1	
		13. ¿Muestra iniciativa por mejorar sus puntos débiles y acrecentar sus puntos fuertes en lo que respecta a su rendimiento laboral?	1	1	1	1	
		14. ¿Planteas estrategias para la ejecución de los procesos establecidos para las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas?	1	1	1	1	
		15. ¿Cree que personal actúa con ética frente al cumplimiento de sus funciones?	1	1	1	1	
		16. ¿Considera que asume con responsabilidad las tareas que se le encomiendan?	1	1	1	1	
		Trabajo en Equipo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunicación ✓ Participación 	17. ¿Considera que, su jefe promueve y fomenta la comunicación interna?	1	1	1
18. ¿Participa activamente de las actividades programadas por parte de la organización?	1			1	1	1	
19. ¿Promueve el trabajo en equipo?	1			1	1	1	
20. ¿Participa activamente de las actividades programadas por parte de la organización?	1			1	1	1	

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO


Nombre del instrumento	Cuestionario sobre Gestión Administrativa y Desempeño Laboral de los trabajadores en las Oficinas De Seguros y Prestaciones Económicas de Lima, EsSalud, 2023.
Objetivo del instrumento	Validar el instrumento que mide la gestión administrativa y el desempeño laboral
Nombres y apellidos del experto	Carlos Valero Cardenas Mendoza
Documento de identidad	25739792
Años de experiencia en el área	20
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	UCV
Cargo	Docente
Número telefónico	998657478
Firma	
Fecha	15/05/2023

Tabla 32
Base de datos de Gestión Administrativa

GESTIÓN ADMINISTRATIVA																														
PLANIFICACIÓN					ORGANIZACIÓN					DIRECCIÓN					CONTROL					V1.D1	V1.D2	V1.D3	V1.D4	V1						
GÉNERO	EDAD	REGIMEN LABORAL	DEPENDENCIA	¿Se siente a gusto con los procedimientos empleados por su Empresa?	¿El personal en general participa en la elaboración de planes y proyectos?	¿Los funcionarios emplean los medios convenientes para alcanzar las metas?	¿Se han desarrollado análisis internos en su área de trabajo?	¿Conoce cuáles son los objetivos de la gestión?	¿Logra cumplir sus metas y objetivos?	¿Se asigna los recursos humanos con equidad a las necesidades laborales?	¿La gestión designa correctamente sus actividades?	¿Existe jerarquía para la ejecución de las actividades?	¿Usted organiza su tiempo para cumplir sus actividades?	¿Los niveles de jerarquía de las autoridades son adecuados para la gestión de la institución?	¿Existe coordinación jerárquica para la ejecución de las actividades?	¿El liderazgo influye en el logro de los propósitos de la empresa?	¿La gestión da a los trabajadores la confianza de expresar sus comentarios y recomendaciones, sean personales o laborales?	¿Se siente motivado en su área de trabajo?	¿Se siente motivado con las funciones que tiene establecidas?	¿En la gestión se mantienen las comunicaciones a suaves?	¿Existe una buena relación interpersonal con la gestión?	¿La empresa cuenta con un sistema de control institucional?	¿Evalúan su desempeño constantemente?	¿Se monitorea permanentemente las actividades ejecutadas por el personal?	¿Se informa de manera mensual/v trimestral la ejecución de los procesos?					
1	2	2	1	2	2	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	19	18	18	12	67	
2	2	2	1	3	3	4	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	5	4	4	5	4	4	4	3	19	19	24	15	77	
1	2	2	1	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	2	2	3	24	16	22	9	71	
1	3	2	1	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	1	1	4	4	4	2	2	4	3	21	15	16	9	61
4	3	2	1	3	2	3	3	3	3	2	4	2	2	1	3	2	4	4	4	2	1	4	4	3	20	16	17	14	69	
1	2	3	1	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	2	4	4	3	5	5	4	5	3	2	2	23	18	26	10	77	
1	5	1	1	3	2	4	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	17	17	20	13	67		
1	5	1	1	4	2	3	1	4	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	18	15	18	11	62	
1	4	2	1	3	2	3	3	1	3	3	3	2	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	3	13	19	19	14	65	
2	5	2	1	2	3	3	1	1	4	2	2	3	5	3	2	2	3	4	4	4	3	2	2	3	14	17	18	9	58	
2	2	2	1	2	3	3	1	1	2	3	3	2	4	2	4	4	3	4	4	3	2	2	2	3	22	20	18	9	69	
1	4	2	2	4	2	3	2	4	2	4	2	5	5	5	5	3	2	2	2	2	2	2	2	3	16	26	13	9	64	
2	4	2	4	3	3	4	3	4	4	4	2	5	4	4	2	3	2	4	2	2	2	2	2	3	21	21	15	9	66	
1	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	4	2	3	3	4	4	4	2	2	2	2	3	18	20	19	9	68	
1	4	2	1	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	2	2	2	19	18	19	9	65		
2	2	2	4	4	2	3	3	4	2	4	2	4	4	3	4	3	5	5	5	4	5	4	2	17	28	27	19	81		
1	5	2	4	4	1	3	1	3	1	3	4	2	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	4	15	21	16	12	54		
2	2	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	2	2	2	2	23	16	17	11	65		
1	3	2	4	4	3	3	3	4	3	3	1	3	3	4	3	4	3	2	4	3	2	2	3	3	20	17	17	11	65	
3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	1	3	3	4	3	4	5	4	4	5	3	4	5	3	4	21	21	24	15	79	
2	5	2	4	3	3	3	3	4	3	3	1	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	19	18	20	12	69	
1	4	2	1	4	2	4	4	4	4	2	4	4	2	4	3	4	3	5	5	5	4	2	2	3	24	17	20	12	73	
1	3	2	4	5	3	1	2	2	4	3	1	5	2	4	5	4	5	4	4	3	5	4	3	17	17	24	15	73		
2	2	2	1	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	17	20	19	14	70		
2	3	2	4	3	2	5	1	1	4	4	2	5	3	2	5	4	3	5	5	5	5	5	3	16	21	27	16	80		
1	5	1	4	4	3	2	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	21	22	20	14	77		
1	3	2	3	4	3	5	5	4	4	2	3	3	3	3	4	3	4	5	5	5	3	4	5	24	18	26	15	83		
1	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	19	18	22	13	72		
2	4	2	4	3	2	4	4	5	4	2	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	21	25	20	12	74		
1	6	2	4	3	3	4	3	4	3	4	2	4	5	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	20	23	22	12	77	
2	2	2	4	3	1	3	2	4	3	1	5	5	5	1	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	16	18	13	12	69	
1	3	2	1	3	1	2	3	1	3	3	3	4	5	3	3	4	3	3	3	5	3	3	3	18	21	21	12	67		
1	2	2	1	5	3	5	3	3	3	3	2	4	5	5	4	5	3	5	4	2	3	5	3	22	24	24	14	84		
1	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	18	21	20	14	73		
1	3	2	3	3	4	5	4	5	5	5	3	3	5	4	3	3	5	5	5	2	3	4	3	26	23	23	13	85		
1	5	1	1	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26	23	23	13	85		
2	1	2	1	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	21	23	21	15	80		
1	2	2	4	4	2	4	4	4	3	4	2	5	5	4	5	2	2	3	3	2	2	2	2	2	25	25	15	10	71	
1	2	2	1	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	19	18	14	68		
2	2	2	1	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	19	18	14	68		
1	2	2	1	2	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17	19	18	14	68		
1	2	2	1	2	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	19	18	14	68		
1	2	2	1	2	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	19	18	14	68		
1	2	2	1	2	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	19	18	14	68		
1	2	2	1	2	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	19	18	14	68		
1	2	2	1	2	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	19	18	14	68		
1	2	2	1	2	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	19	18	14	68		
1	2	2	1	2	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	19	18	14	68		
1	2	2	1	2	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	19	18	14	68		
1	2	2	1	2	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	19	18	14	68		
1	2	2	1	2	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	19	18	14	68		
1	2	2	1	2	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	19	18	14	68		
1	2	2	1	2	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	19	18	14	68		
1	2	2	1	2	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	19	18	14	68		
1	2	2	1	2	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	19	18	14	68		
1	2	2	1	2	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	19	18	14	68		
1	2	2	1	2	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	19	18	14	68		
1	2	2	1	2	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	19	18	14	68		
1	2	2	1	2	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	19	18	14	68		
1	2	2	1	2	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	19	18	14	68		
1	2	2	1	2	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	19	18	14	68		
1	2	2	1	2	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	19	18	14	68		
1	2	2	1	2	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	19	18	14	68		
1	2	2</																												

Tabla 23

Rango de correlación de Rho Spearman

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Elaboración propia, basada en Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.305)

Regla de decisión

- a) Si $\alpha < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1).
- b) Si $\alpha > 0.05$ se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alterna (H_1).