



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

Gestión administrativa y desempeño laboral del personal  
paramédico de una institución de atención prehospitalaria de  
Guayaquil, 2022.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR:**

Guaya Rodriguez, Oscar Javier (orcid.org/0000-0002-4422-2524)

**ASESOR:**

Mg. Ruiz Barrera, Lázaro (orcid.org/0000-0002-3174-7321)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

PIURA — PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

Dedico esta tesis a Jehová Dios porque sin el nada fuera posible, el creador de todo lo existente.

A mi esposa que ha sido un apoyo incondicional con su amor y conocimiento me ayudaron a crecer día a día.

Y a mi familia por ser sostén inquebrantable motivándome a que me prepare, con su amor y apoyo psicológico en los momentos difíciles.

## **Agradecimiento**

A Jehová Dios quien está presente en cada situación de nuestra vida y nos permite afrontar cualquier obstáculo.

A la Universidad por abrirme las puertas y permitirme una formación de calidad y calidez.

A mi asesor y coasesor que con su conocimiento y dedicación me condujeron a alcanzar este logro.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	46

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Validación de instrumentos	20
<b>Tabla 2.</b> Confiabilidad de instrumentos	20
<b>Tabla 3.</b> Distribución de frecuencia de la variable gestión administrativa	23
<b>Tabla 4.</b> Distribución de frecuencia de la variable desempeño laboral	24
<b>Tabla 5.</b> Distribución porcentual de la variable gestión administrativa por dimensiones.	25
<b>Tabla 6.</b> Distribución porcentual de la variable desempeño laboral por dimensiones	26
<b>Tabla 7.</b> Contrastación de hipótesis general	27
<b>Tabla 8.</b> Contrastación de hipótesis específica 1	28
<b>Tabla 9.</b> Contrastación de hipótesis específica 2	29
<b>Tabla 10.</b> Contrastación de hipótesis específica 3	30

## Índice de figuras

<b>Figura 1.</b> Esquema del diseño de investigación	16
--	----

## Resumen

El objetivo fue determinar la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral del personal paramédico de una institución de atención prehospitalaria de Guayaquil, 2022. Esta investigación fue básica, no experimental, corte trasversal, correlacional y cuantitativa donde el instrumento de recolección de datos fueron dos cuestionarios con una muestra de 87 paramédicos. Se concluye que existe relación estadísticamente significativa entre las variables en el personal paramédico de una institución de atención prehospitalaria, donde el coeficiente fue positivo y asociación en un nivel alto, siendo que el nivel de significancia fue de 0.002, y una correlación de Rho de Spearman de 0.727. A nivel descriptivo se observó que la gestión administrativa predominantemente tuvo un nivel deficiente con un 46%, así también, se observó un nivel regular en el 44.8% y un nivel favorable solo en el 20.7%. Por su parte, en relación al desempeño laboral se vio mayoría en el nivel deficiente con un 59.8%, mientras que el 20.7% indicó que es favorable y el 19.5% mencionó que fue regular. Finalmente, tanto las dimensiones que pertenecen a la variable de gestión administrativa como las que forman parte del desempeño laboral, presentaron mayores porcentajes en el nivel deficiente.

Palabras clave: Gestión administrativa, desempeño laboral, paramédico.

## Abstract

The objective was to determine the relationship between administrative management and work performance of paramedics in a prehospital care institution in Guayaquil, 2022. This research was basic, non-experimental, cross-sectional, correlational and quantitative where the data collection instrument was two questionnaires with a sample of 87 paramedics. It is concluded that there is a statistically significant relationship between the variables in the paramedic personnel of a prehospital care institution, where the coefficient was positive and the association at a high level, with a significance level of 0.002, and a Spearman's Rho correlation of 0.727. At a descriptive level, it was observed that administrative management had a predominantly deficient level with 46%, as well as a regular level in 44.8% and a favorable level in only 20.7%. In relation to work performance, 59.8% were found to be deficient, while 20.7% indicated that it was favorable and 19.5% mentioned that it was regular. Finally, both the dimensions that belong to the administrative management variable and those that are part of work performance presented higher percentages in the deficient level.

**Keywords:** Administrative management, job performance, paramedic.

## I. INTRODUCCIÓN

La administración dentro de una organización se trata de un proceso donde se deben diseñar y manejar diferentes entornos, en los cuales desempeñan sus funciones un grupo de personas, donde se requiere que trabajen de forma eficiente para alcanzar los objetivos específicos (Vinueza y Robalino, 2020). De esta perspectiva no se encuentran alejadas las instituciones de atención prehospitalaria, en las cuales la gestión administrativa se muestra como un punto esencial para la coordinación de actividades respecto a la atención oportuna de los pacientes (Marcillo y Zambrano, 2021).

A nivel internacional, en los países europeos los profesionales de salud son calificados y evaluados continuamente, puesto que resulta necesario que estén a la vanguardia de las exigencias actuales, de esta manera, en las organizaciones se busca la ejecución de una correcta gestión administrativa, fomentado mantener un nivel de desempeño laboral alto en los trabajadores sanitarios (Jara et al., 2018). Sin embargo, en Latinoamérica países como Perú, la gestión administrativa ha generado que el nivel de compensaciones se reduzca, lo que ha provocado que el 45% de los colaboradores tenga un desempeño laboral en un nivel regular, lo que a su vez ha generado que la productividad y motivación por las actividades dentro de los establecimientos de salud disminuya significativamente (Montilla y Sánchez, 2021).

De igual manera, en México 53% de paramédicos de instituciones públicas y privadas se han manifestado indicando que los lugares donde trabajan en la actualidad no tienen un correcto sistema de planificación de actividades, sin dejar de lado que no cuentan con los recursos para la realización de sus labores. Todo lo mencionado ha producido desmotivación en los trabajadores y por ende un bajo desempeño laboral, que a su vez se ha reflejado en la imagen de las organizaciones (Quiroz et al., 2021). Así mismo, en países como Chile y Paraguay se ha encontrado que más del 49% de los trabajadores de la salud brindan sus labores en instituciones con gestiones administrativas deficientes, esto a causa de la falta de formación en ese aspecto, lo que ha dado como resultado que más del 35% de ello tenga un nivel bajo de desempeño laboral (Matanhine y Penn, 2020).

A nivel nacional, lamentablemente dentro de las instituciones de salud se ha vuelto muy común que los trabajadores no muestren un buen desempeño laboral, principalmente por la falta de recursos y la poca accesibilidad para brindar incentivos a los trabajadores (Parra, 2020). Es así que en especial el personal de paramédicos presenta graves problemas al momento de atender una emergencia, porque va desde la escasez de ambulancias, medicamentos, insumos hasta la falta de formación continua y coordinación en la ejecución de tareas, hechos que mejorarían con una correcta gestión administrativa (Terrerros, 2021). En hospitales de la ciudad de Quito se ha observado que el 48% de los paramédicos no tienen claro el correcto manejo de recursos por la falta de capacitación, así también, el 69% han afirmado que no han sido evaluados de forma permanente para mejorar la calidad que se brinda durante la atención (Rodríguez et al., 2018).

Además, a nivel local, de acuerdo con una investigación desarrollada por Valle et al. (2019), se evidencia que en la ciudad de Guayaquil, los paramédicos son el grupo al que menos se presta atención y es objeto de estudios en relación con otros profesionales de la salud. Además, el 56.3% no cumple de forma efectiva sus labores a causa de no contar con los materiales necesarios para la atención prehospitalaria, a su vez, el 65.6% cumple de forma parcial sus actividades por la falta de experiencia y capacitación en relación con el uso de tecnología de mayor complejidad, todo esto hace que el 52.7% de los trabajadores tenga un nivel de desempeño bajo.

Otro estudio muestra que el 70% del personal paramédico que se contrata no cumple con el periodo de experiencia necesario para desempeñarse dentro del área, y el 57% no son supervisados en sus actividades (Velásquez, 2019). Por su parte, otras investigaciones afirman que el desempeño laboral depende de la correcta gestión administrativa, pese a esto en varias organizaciones de Guayaquil no hay un verdadero interés por mejorar la situación actual que en su totalidad repercute en la de manera significativa en la calidad de atención a los pacientes (Sinaluisa, 2019).

De esta forma, el problema principal fue ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa y el desempeño laboral del personal paramédico de una institución de atención prehospitalaria de Guayaquil, 2022? Mientras que los problemas específicos fueron: a) ¿Cómo se relaciona el nivel de compromiso con el desempeño laboral del personal paramédico de una institución de atención prehospitalaria de Guayaquil, 2022??, b) ¿Cómo se relaciona la capacidad de resolución de problemas con el desempeño laboral del personal paramédico de una institución de atención prehospitalaria de Guayaquil, 2022??, c) ¿Cómo se relaciona la capacidad de decisión con el desempeño laboral del personal paramédico de una institución de atención prehospitalaria de Guayaquil, 2022??

Frente a lo expuesto, la presente investigación tiene justificación teórica, puesto que brindó información de manera actualizada en relación con la gestión administrativa, así como del desempeño laboral del personal paramédico de una institución de atención prehospitalaria en la ciudad de Guayaquil durante el año 2022, lo cual fomentó la realización de futuros estudios al respecto que conlleven a la mejora de la situación dentro del sector sanitario. También tuvo justificación metodológica porque se presentaron nuevos instrumentos de recolección de información validados por expertos en el área, los cuales servirán para aplicarse en otros estudios con el mismo enfoque. De igual manera, tuvo justificación práctica, puesto que los hallazgos fueron de utilidad para que la gerencia y la parte administrativa de la institución de atención prehospitalaria, para que se pudieran promover estrategias y acciones enfocadas en la mejora continua en relación con la gestión administrativa, llegando a tener un espacio de reflexión sobre la problemática presentada.

Por lo tanto, el objetivo principal fue: Determinar la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral del personal paramédico de una institución de atención prehospitalaria de Guayaquil, 2022. Así también, los objetivos específicos fueron: a) Analizar la relación entre nivel de compromiso con el desempeño laboral del personal paramédico de una institución de atención prehospitalaria de Guayaquil, 2022, b) Evaluar la relación entre la capacidad de resolución de problemas con el desempeño laboral del personal paramédico de una institución de atención prehospitalaria de Guayaquil, 2022, c) Examinar la relación

entre la capacidad de decisión con el desempeño laboral del personal paramédico de una institución de atención prehospitalaria de Guayaquil, 2022.

Finalmente, la hipótesis general de la investigación fue: La gestión administrativa se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral del personal paramédico de una institución de atención prehospitalaria de Guayaquil, 2022. Por consiguiente, las hipótesis específicas planteadas fueron: a) Existe relación significativa entre nivel de compromiso con el desempeño laboral del personal paramédico de una institución de atención prehospitalaria de Guayaquil, 2022, b) Existe relación significativa entre la capacidad de resolución de problemas con el desempeño laboral del personal paramédico de una institución de atención prehospitalaria de Guayaquil, 2022, c) Existe relación significativa entre la capacidad de decisión con el desempeño laboral del personal paramédico de una institución de atención prehospitalaria de Guayaquil, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

A escala internacional, un estudio de Armijos (2022) analizó la relación entre las dos variables que fueron por un lado la gestión administrativa y por otro el rendimiento de los hospitales. La metodología que se utilizó fue descriptiva y correlacional, con un diseño no experimental, y entrevistó a una muestra total de 117 empleados, para los que utilizó dos cuestionarios. Los resultados mostraron una relación estadísticamente significativa entre las variables estudiadas con un alto valor positivo, lo que implica que a medida que aumenta el nivel de gestión, también lo hace el rendimiento de los trabajadores sanitarios. En este sentido, la conclusión es que existe una relación entre las variables y que lo mejor es desarrollar estrategias de mejora continua para lograr la eficiencia.

De igual manera, se tiene el trabajo realizado por Foronda et al. (2021) donde el objetivo fue determinar objetivamente la relación que existe entre la variable gestión administrativa y lo que respecta al desempeño laboral en el contexto de pandemia. La metodología fue descriptiva y correlacional donde los sujetos fueron 100 profesionales que participaron en dos cuestionarios. Los resultados reflejaron que uno de los aspectos más relevantes era la comunicación interna, la misma que se mostró en un nivel medio, también se tiene un nivel alto en cuanto al desempeño laboral en el 51% de las personas. Además, existía significancia entre las variables de estudio. Se concluyó que si la gestión administrativa es deficiente puede deberse a la falta de comunicación interna, lo que a su vez genera una disminución en el desempeño laboral.

Otra investigación similar fue la desarrollada por Heredia y Narváez (2021) donde el objetivo se centró en evaluar al desempeño laboral como factor dependiente de la gestión administrativa en las organizaciones de salud. Para este fin hizo uso de una metodología como es la cuantitativa, de nivel descriptivo, así como correlacional donde participaron un total de ocho organizaciones, en las cuales se aplicaron cuestionarios para el análisis. Los resultados mostraron que 5 de las 8 organizaciones presentaron una gestión administrativa óptima, por su parte, el rendimiento en la organización se encontró en un nivel alto en el 70% de los colaboradores, además, existe significancia entre las variables. Se concluyó que

a partir de una correcta gestión administrativa era posible incrementar el desempeño de los trabajadores.

El estudio de Céspedes (2018) tuvo como objetivo evaluar el sistema de establecido para la gestión administrativa, el cual evidencia problemas relacionados con la regulación de procesos que se desarrollan dentro del establecimiento, usando una metodología de cualitativa, descriptiva, de tipo explicativa, el autor concluye que el desarrollo de la gestión destinada a la creación del catálogo Médico del INR no fue eficaz. Se evidencian otros problemas dentro de las jefaturas, y es que estas no existen una permanente comunicación con los colaboradores, el autor concluye que esto tiene una influencia directa sobre las participaciones de trabajadores, que es de vital importancia para encontrar soluciones a los problemas más comunes que derivados de las mismas labores; no los hacen partícipes de la ejecución de los procesos.

De la misma manera, Moreno (2018) estableció como objetivo determinar la existencia de una marcada relación entre los factores antes descritos en el personal sanitario de un hospital. La metodología tuvo dos niveles, por un lado, fue descriptiva y por otro fue correlacional con diseño a su vez fue no experimental, en este caso los sujetos fueron 20 trabajadores a quienes se les aplicó dos cuestionarios. Los resultados de gestión administrativa indicaron que está en un nivel bajo para el 60% de colaboradores, mientras que el 55% indicó que el desempeño laboral era deficiente. Se concluyó que las variables presentaban correlación estadísticamente significativa lo que reflejada que este tipo de gestión puede llegar a influir el desempeño de los trabajadores sanitarios.

A nivel nacional la autora Cantos (2022), con el objetivo de analizar lo que respecta a la calidad del servicio brindado es un indicador directamente proporcional al sistema de gestión administrativa que se aplica, es decir, si el sistema de gestión funciona, el desempeño de los colaboradores aumenta y con ello se mejora la calidad del servicio, utilizando una investigación de diseño mixto, de tipo exploratorio, descriptivo, evidenció que en la provincia de Santa Elena existe un 60% de insatisfacción en los usuarios, el autor concluye que se debe implementar un modelo de indicadores de gestión administrativa que permita

monitorear la calidad que perciben los pacientes, que no solo se baso en calidad integral y no solo en el servicio de emergencia o asistencial.

Por su parte, la autora Montero (2021), con el objetivo de hacer un estudio al Hospital General del IESS Babahoyo, que permita evaluar la gestión administrativa llevada a cabo, establece que una correcta gestión administrativa debe ir enfocada hacia el diseño correcto de los procesos del establecimiento, para el desarrollo de la investigación fue mixta, descriptivo, y con un carácter no experimental, con ella, concluye que el primer paso para aumentar el rendimiento es la formalización de los procesos, los mismos deben estar orientados en por área de atención, de esa manera, desarrollar y diseñar un flujograma y actividades para la implementación, priorizando la información como medida base, unidad, fuente de captura de datos; teniendo en cuenta que solo de esta manera es posible obtener el grado de mejora una vez se implementen las estrategias en los procesos administrativos.

Así mismo, los autores Jaramillo et al. (2019), con el objetivo de realizar un análisis de servicios de salud del Hospital de la Policía de Quito, evidencian problemas dentro de la gestión administrativa del centro, lo cual tiene como consecuencias la dificultad de establecer procesos de gestión óptimos, que a su vez influyen lo que se refiere a la calidad de servicio que tiene el establecimiento, utilizando una investigación mixta de tipo exploratorio, concluye que la mejor forma de sobrellevar esas dificultades es a través del diseño de un manual de procesos que sirve como una alternativa de mejoramiento continuo institucional, el que a su vez permite contribuir al control y seguimiento interno y externos de los procesos técnico – administrativos, afirmando que una correcta gestión administrativa de los diferentes niveles que participan dentro del centro de salud puede facilitar un mejor desempeño de las labores del personal.

Para los autores Lara y Díaz (2018), en un estudio realizado en un hospital, tanto el desempeño laboral, como la gestión administrativa, se ven afectadas por la falta de coordinación de actividades en las áreas de trabajo, el personal que no tiene bien definido su labor o que no cuenta con descriptivo de cargo, realiza las actividades acorde al contingente que se presenta en ese momento, lo que ha

llevado a la prolongación en los tiempos de atención, puesto que existe manipulación dentro de la programación que se establece para la atención de los pacientes, misma que en primer momento no debería vincularse con la atención emergente, puesto que eso ya tiene un diseño de operación definido, esto ligado a que no existen lineamientos definidos en la infraestructura del flujo de labores, genera una seria limitante en el momento de la prestación de servicios.

Finalmente, se han realizado investigaciones relacionadas a las variables, en ese sentido, Lucas & Barreno (2018), una vez que se evalúa el estado del personal dentro del área de trabajo, para el que tomaron en cuenta la participación del personal de un hospital, se puede aplicar estrategias gerenciales, por medio de la retroalimentación, teniendo en cuenta que tanto la retroalimentación como la práctica constante, están interrelacionadas y sobrepuestas. Esta actividad está relacionada con la gestión de conocimiento, de esa manera las habilidades dejan de ser conductas simples y repetitivas, los autores concluyen que dentro del centro de salud no cuentan con un adecuado proceso de gestión del conocimiento al, esto debido a que no trabajan con mapas de conocimiento y/o manual de procesos, lo cual afecta su desempeño laboral.

Por otro lado, en relación a las teorías relacionadas con la temática, se expone que se ha ejecutado una búsqueda minuciosa en documentos de carácter científico para el abordaje de cada una de las variables y dimensiones, de esta manera se presentan varios conceptos y perspectivas de la variable independiente como es la gestión administrativa (dimensión: Nivel de compromiso, capacidad de resolución y capacidad de decisión), así como también de la variable dependiente que es el desempeño laboral (dimensión: Desempeño laboral óptimo y desempeño laboral deficiente). Más adelante se las detalla de manera independiente.

Partiendo de lo anterior, se reconoce que la gestión administrativa se define como un conjunto de tareas y acciones, así como de tareas con las cuales se puede gestionar y promover la optimización de todos los recursos que son parte de la organización, por ello se puede lograr varias metas, competitividad y el éxito de la institución (Ansola, 2018). Otra de las definiciones sobre la gestión administrativa menciona que se trata de una disciplina que se encuentra a cargo de los más altos

ejecutivos, los cuales tienen la labor de supervisar todas las actividades y operaciones dentro de una organización, así como de garantizar que todas las áreas cuenten con los recursos necesarios para ejecutar los procesos, promoviendo su uso correcto y el flujo de información de manera efectivo (Flores, 2020).

La gestión administrativa se desarrolla a partir de la Teoría Administrativa propuesta por Henry Fayol, donde se manifiesta que todas las prácticas relacionadas a la gestión tienen que tener en cuenta la previsibilidad y eficiencia para cualquier área o actividad dentro de una organización (Mendoza y Moreira, 2021). Así también, se menciona que la comunicación también es fundamental para que la gestión sea exitosa, de hecho, en varias empresas e instituciones aplican varios medios, elementos y principios indicados por Fayol en las varias versiones que ha expuesto sobre su teoría. Cabe destacar que en este caso es posible reconocer la relevancia que tiene la gestión, el factor humano y los comportamientos, todo con miras para dirigir una organización (Edwards, 2018).

Por otro lado, la teoría neoclásica que se refiere a la administración que fue propuesta por Chiavenato establece que en cualquier organización es el gerente quien es el responsable de orientar la parte administrativa, puesto que debe ejecutar diferentes planes de manera eficiente (Garay, 2018). Así también, es el gerente el que fomenta el desarrollo de procesos y verifica el buen funcionamiento de las actividades, sin dejar de lado que debe velar por el correcto desempeño de los trabajadores (Guambo et al., 2022). De igual manera, la gerencia controla los diversos resultados y evalúa las deficiencias para luego proponer estrategias de mejora, con esto es posible llegar al éxito (Alvarado, 2020).

Además, se reconoce que la gestión administrativa tiene como bases centrales el seguir procesos y secuencias, con lo que es posible ejecutar planificaciones en relación a los procesos de la organización, las mismas que se destinan a un grupo de personas (Mendoza et al., 2018). Esto garantiza que los objetivos de las instituciones sean cumplidos a cabalidad basándose en los principios de factibilidad y eficiencia. Estas características hacen comprender que la gestión administrativa busca promover el liderazgo al momento de supervisar las

diferentes tareas generar una comunicación interna eficaz, distribuir las responsabilidades y mantener un control de todos los procesos (Vela, 2019).

Actualmente, la importancia de este tipo de gestión radica en que con ello una organización tiene la capacidad de poder controlar y coordinar las diferentes acciones, así como establecer roles para que se desempeñen en una empresa o institución, logrando la prevención de problemas y el alcance de los objetivos (Balcazar, 2020). Además, al tener una buena conducción de la gestión administrativa es posible tener resultados favorables, un correcto desempeño laboral, mayor productividad y eficiencia. Este tipo de gestión permite que la organización se encuentre preparada para las eventualidades de forma anticipada, teniendo en cuenta los diferentes medios y procedimientos que son necesarios para el cumplimiento de objetivos y reducir los problemas (Ansola, 2018).

Entonces, se puede decir que la administración afecta el desarrollo empresarial y ayuda a las empresas a crecer y tener éxito dentro del sistema de planificación estratégica mediante la implementación de procesos administrativos como la planificación, organización, gestión y control. Al implementar estos procesos, se puede establecer un curso de acción coherente (Flores, 2020). Por esta razón, para el autor Mendoza (2018), se deben tomar en cuenta varios elementos, no solo que la correcta gestión administrativa permite optimizar los procesos dentro de la institución, sino que va a generar un progreso significativo en el desarrollo del trabajo, como se ha visto anteriormente, esto es porque se vincula de forma directa al desarrollo que tienen los colaboradores dentro del lugar del trabajo.

En relación a la variable se contemplan para la presente investigación un total de tres dimensiones que son el nivel de compromiso, capacidad de resolución y capacidad de decisión, las cuales se presentan a continuación:

*Dimensión del nivel de compromiso:* Es el grado en el que la gerencia se identifica de manera plena con los objetivos de la organización y los comportamientos que adquieren para cumplir eficientemente las actividades, ahorrar el tiempo y los recursos, todo esto a partir de las normas que establece la

gestión administrativa de la organización. De esta manera, resulta importante que las instituciones se comuniquen con los trabajadores para analizar este aspecto. Dependiendo el nivel de compromiso que tenga la alta dirección es posible que se gestionen estrategias eficientes para llegar al éxito, además se contempla la necesidad de involucrar a los demás colaboradores y dirigirlos en conjunto hacia las metas que se han establecido previamente (Flores, 2020).

*Dimensión de resolución de problemas:* Es una capacidad con la que deben contar la parte administrativa para solucionar los problemas que se generen dentro de la organización, tomando en cuenta también las consecuencias que se presenten a futuro, para ello debe haber una comunicación efectiva. Es importante que la gerencia cuente con estrategias, normas o medidas para afrontar de manera efectiva los inconvenientes que surjan en los procesos, sin dejar de lado la ejecución de planes de contingencia que sean de conocimiento de toda la organización; esto es un aspecto que puede influir en los resultados de la institución y su imagen ante los usuarios (Velásquez y Mera, 2019).

*Dimensión de capacidad de decisión:* Se refiere a la actuación de forma proactiva ante las posibles contingencias que se presenten, por ello se deben tener claras las políticas de la organización. Esto conlleva a tener las capacidades necesarias para adelantarse a todo tipo de hechos y tomar las decisiones más convenientes y eficientes. De esta manera, la gerencia debe ejercer su liderazgo ante todos los eventos, actividades y acciones que se ejecuten, esto conlleva a sea necesario tener un control de todo y estar preparados para todo tipo de eventualidades (Flores, 2020).

Por su parte, la segunda variable que tiene que ver con el desempeño laboral que se determina como la calidad de los servicios o trabajo realizado por los empleados o colaboradores en una organización. Donde se miden sus actitudes, capacidades, competencias profesionales hasta sus competencias personales, que impactan directamente en el desempeño de la organización (Quiroa, 2021). Así también, se reconoce como la valoración del rendimiento de los colaboradores según las metas que tenga la organización de manera individual, con ello es posible medir de forma objetiva e integral el logro de resultados positivos. En relación a

esto, es necesario considerar la parte humana como las inquietudes y objetivos del trabajador en la empresa y descartar los juicios previos (Velásquez y Mera, 2019).

Respecto al desempeño laboral en la presente investigación se considera a las teorías de McClelland, las cuales se basan en la motivación de los trabajadores. En sus investigaciones McClelland pudo demostrar que al realizar una serie de evaluaciones y los test no resultaba suficiente para medir de manera adecuada el desempeño laboral, puesto que era necesario considerar también los factores que son propios de la organización que pueden tener influencia directa (Ponciano, 2022). Además, dentro de sus estudios explicó la importancia de involucrar el término “competencia” puesto que es un aspecto fundamental al medir el desempeño laboral, porque evidencia las capacidades, habilidades y destrezas que tiene un trabajador para desarrollar adecuadamente su trabajo y para solucionar su trabajo (Lezma, 2021).

De igual manera, otra teoría que resulta importante en relación al desempeño laboral es la proporcionada por Abraham Maslow donde ubica a las necesidades de las personas en una pirámide considerando que cada una de las categorías logra tiene que ver con el comportamiento que presentan los sujetos, así como también en su rendimiento en el trabajo (Agirresarobe, 2021). Estas teorías muestran que los factores motivacionales promueven el control de los individuos, puesto que logran integrarse de forma inmediata a las actividades y tareas que ejecuta el trabajador, tomando en cuenta las responsabilidades y obligaciones de autorrealización debido al desenvolvimiento dentro de las labores (Bohóquez, 2020).

Por otro lado, considerando las perspectivas de los autores Velásquez y Mera (2019), se establece que las funciones de los colaboradores debe ser evaluadas acorde a las funciones establecidas a cada uno y al alcance de las metas que tiene la organización, en ese sentido, se recalca la necesidad de la existencia previa de la gestión administrativa para el establecimiento de procesos. Para la evaluación se debe tomar en cuenta los criterios inherentes al trabajo, comodidades y dudas, estableciendo una especie de fórmula para el éxito administrativo.

Además, para destacar el desempeño del personal, es necesario detallar la relevancia del talento humano en de la gestión administrativa pues esa es la única forma de ejecución de los procesos administrativos planteados (Alemán, 2019). en resumen, la correcta gestión administrativa se cumple en dos fases sencillas de identificar, la primera es la evaluación de los productos, servicios y procesos, y la segunda es el cumplimiento de esos procesos, aquí se ven involucradas las capacidades y características que debe poseer el personal ya que de ellos va a depender el cumplimiento de metas y objetivos (Lezma, 2021).

De esta manera, es conveniente garantizar un correcto desempeño de una organización es gestionar correctamente al talento humano, puesto que con ello es posible promover la formalidad y mantener las competencias, así como la productividad de las empresas e instituciones. Todo esto se hace en base a mejorar continuamente el desempeño de las organizaciones, puesto que se requiere el cumplimiento de los objetivos preestablecidos. Esto implica realizar evaluaciones frecuentes a los trabajadores para verificar su aporte y las debilidades que presentan para luego establecer estrategias que mejoren su situación actual (Lauracio y Lauracio, 2020).

Por lo mencionado se ha podido observar que medir el desempeño laboral tiene su importancia en que hace posible la detección de errores, problemas y las fortalezas que tienen los trabajadores, así también es posible analizar los factores externos que estén influyendo positiva o negativamente en el rendimiento, además se hace posible la implementación de los planes de incentivos, establecimiento de los planes de formación y los de carrera. Por lo tanto, realizar este tipo de valoraciones resulta conveniente para las empresas, puesto que es posible contribuir con la mejora continua (Bohóquez, 2020).

Respecto a la variable en cuestión para la presente investigación se considera un total de dos dimensiones como son el desempeño laboral óptimo y desempeño laboral deficiente, las cuales se presentan a continuación:

*Dimensión de desempeño laboral óptimo:* Se trata de un buen desempeño por parte de los colaboradores de una organización, en este caso se consideran

una variedad de características intrínsecas a cada uno de los trabajadores que en este caso se consideran como positivas entre las cuales se tiene ser aplicado donde la actitud, esfuerzos, disposición y productividad logran encontrar soluciones ante los problemas; también se contempla el interés y compromiso por mejorar constantemente los resultados de la organización (Velásquez y Mera, 2019).

Otra de las características es la capacidad de aprendizaje con lo cual también se mejora el rendimiento y el servicio a los usuarios. El ser íntegro también es parte del buen desempeño a causa de que los empleados generan confianza y pueden tomar decisiones que logren beneficiar a la organización puesto que tienen objetivos en común. Además, la adaptabilidad y la flexibilidad son convenientes para incrementar la productividad, lo cual se podría mantener a pesar de que se produzcan cambios (Flores, 2020).

*Dimensión de desempeño laboral deficiente:* Se refiere a los casos donde los trabajadores no rinden, su productividad es baja, presenta desmotivación y no se cumplen con los objetivos de la organización, es decir, es todo lo contrario del desempeño laboral óptimo. A causas pueden ser diversas, desde los problemas personales, la falta de capacidades y la inadecuada gestión y planificación en las empresas y organizaciones (Lezma, 2021).

En este caso, es importante detectar las causas del bajo desempeño puesto que puede generar consecuencias negativas en relación a la imagen de la organización frente a los usuarios. Pero no solo se evidencian problemas en las instituciones o empresas, sino también, en los trabajadores porque no se pueden superar, se desmotivan y no se responsabilizan de sus acciones y actividades, lo cual conlleva a que el clima laboral se vea afectado y sea más probable los conflictos entre jefes y trabajadores (Velásquez y Mera, 2019).

Finalmente, durante la ejecución del estudio se verificará una asociación de variables mencionadas en los paramédicos, lo que permite tener información para decidir y fomentar la mejora continua, así como generar un servicio adecuado a las personas de la atención prehospitalaria.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

En base a Hernández et al. (2018), el tipo de investigación del presente estudio fue de tipo básica, que se refiere a procesos de forma sistemática y también empírica; donde se estudian los diferentes fenómenos específicos, además de la comprensión de todos los aspectos que sean observables, eventos o relaciones de las entidades que envuelven al fenómeno a estudiar CONCYTEC (2018).

Se empleó un diseño no experimental, donde no se modificaron las conductas de los participantes, sino que se observaron tal y como actúan para realizar el respectivo análisis, además se planteó implementar un corte transversal para el estudio, ya que la medición se hizo en una sola ocasión.

Además, el estudio fue correlacional, donde el propósito fue comparar la asociación de las variables, relacionando la gestión administrativa como resultado de un apropiado o deficiente desempeño laboral (Álvarez, 2018). Así mismo, según Ramos (2020), se determinó que el nivel fue de tipo explicativo, el cual plantea de manera obligatoria el planteamiento de la hipótesis, de modo que se puedan determinar los elementos de causa y efecto del fenómeno de estudio.

De acuerdo a Hernández et al. (2018) el presente estudio investigativo se trabajó bajo un enfoque de tipo cuantitativo, puesto que se pretendió realizar un análisis exhaustivo de las variables, a través de la recolección de datos cuantificables; mismos que se pasaron en la fase de procesamiento de la información, para poder corroborar la hipótesis planteada en la investigación.

## Figura 1.

### Esquema del diseño de investigación



### 3.2. Variables y operacionalización

Son gestión administrativa y desempeño laboral

#### Variable 1: Gestión administrativa

**Definición conceptual:** Se define como un conjunto de actividades, así como de tareas con las cuales se puede gestionar y promover la optimización de todos los recursos que son parte de la organización, por ello se puede lograr metas, competitividad y el éxito de la institución (Ansola, 2018).

**Definición operacional:** La variable independiente Gestión administrativa fue evaluada mediante las siguientes dimensiones: nivel de compromiso, capacidad de resolución y capacidad de decisión de una institución de atención prehospitalaria.

Como indicadores de esta variable se tuvo el nivel de compromiso: cumplimiento de objetivos, nivel de satisfacción del cliente, clima laboral; capacidad de resolución: observación, cuestionamiento, análisis; capacidad de decisión: calidad, impacto, periodicidad.

La escala utilizada para la medición del cuestionario fue ordinal y tipo likert con 5 casos a elegir desde el 1 al 5, del cual 1 se refiere a totalmente en desacuerdo mientras que 5 significa que los participantes están totalmente de acuerdo.

## **Variable 2: Desempeño laboral**

**Definición conceptual:** Se define como la calidad de los servicios o trabajo realizado por los empleados o colaboradores en una organización. Donde se miden sus actitudes, capacidades competencias profesionales hasta sus competencias personales, que impactan directamente en el desempeño (Quiroa, 2021).

**Definición operacional:** La variable dependiente Desempeño laboral fue evaluada a través de las dimensiones de desempeño laboral óptimo y desempeño laboral deficiente de una institución de atención prehospitalaria.

Como indicadores de esta variable se tuvo desempeño laboral óptimo: productividad, rendimiento, servicio al cliente; desempeño laboral deficiente: bajo nivel de competencias, ausencia de motivación, bajo rendimiento

La escala utilizada para la medición del cuestionario fue ordinal y tipo likert con 5 casos a elegir desde el 1 al 5, del cual 1 se refiere a totalmente en desacuerdo mientras que 5 significa que los participantes están totalmente de acuerdo.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1. Población**

Cuando se hace referencia a una población, este se representa como un conjunto de personas o individuos que forman parte de un universo o comunidad (INE Ciudadano, 2021). Respecto a ello, la población fue de 87 trabajadores de una institución de atención prehospitalaria, dentro de los cuales se consideró al personal a cargo de las funciones administrativas y operativas.

### **Criterio de inclusión**

Se trabajó con el personal hospitalario administrativo y personal paramédico de planta.

### **Criterio de exclusión**

Se obviaron a los pacientes y personal que no trabajen internamente dentro de la institución prehospitolaria.

#### **3.3.2. Muestra**

Según López (2018), representa una parte del total de una población de estudio, la cual se conforma por un determinado número de individuos. Dicho esto, se trabajó con toda la población que conformó este estudio, es decir los 87 trabajadores, los que, de acuerdo al autor, se consideraron como una muestra censal ya que la cantidad de trabajadores no era alta y fue manejable para la aplicación del estudio.

#### **3.3.3. Muestreo**

Así mismo, de acuerdo a López (2018), el muestreo sirve para definir los parámetros para la selección de la muestra en tal sentido, para esta investigación se hizo uso de un muestreo no probabilístico intencional, debido a que todos los miembros de una población fueron partícipes del estudio efectuado.

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

#### **3.4.1. Técnicas**

Fue la encuesta, la cual fue dirigida a la población de estudio mediante la intervención de un conjunto de preguntas, este tipo de técnica resulta un recurso de fácil aplicación, de bajo costo, así también es necesario tener conocimientos específicos para ser llevada a cabo en conjunto con su aplicación y análisis. De acuerdo con Arias (2018), las encuestas son herramientas que permiten la recolección de datos, las mismas presentan confiabilidad y garantizan que el contenido es válido para desarrollar varios tipos de investigaciones.

### **3.4.2. Instrumentos**

Para el caso de las dos variables de estudio, el instrumento empleado fueron dos cuestionarios con interrogantes elaboradas, en función de las dimensiones e indicadores que surgen de las dos variables, esto conlleva a cumplir los diferentes objetivos planteados y corroborar el cumplimiento de la hipótesis planteada, permitiendo que se identifique la asociación estadística de las variables en los paramédicos de una institución de atención prehospitalaria en la ciudad de Guayaquil.

El primer instrumento fue un cuestionario sobre la gestión administrativa en el ambiente prehospitalario. El segundo correspondió a un cuestionario para identificar la eficiencia o deficiencia del desempeño laboral. Y, para la evaluación de los instrumentos, en cada uno de ellos se colocó la escala de Likert ordinal.

#### **Ficha técnica del instrumento 1**

Nombre: Cuestionario de gestión administrativa dirigido al personal administrativo.

Autor: Guaya Oscar

Dimensiones: Nivel de compromiso, Capacidad de resolución, Capacidad de decisión.

Baremos: Favorable: 71 – 91, Regular: 50 – 70, Desfavorable: 29 - 49

#### **Ficha técnica del instrumento 2**

Nombre: Cuestionario de desempeño laboral dirigido al personal paramédico.

Autor: Guaya Oscar

Dimensiones: Desempeño laboral óptimo, desempeño laboral deficiente

Baremos: Favorable: 68 – 87, Regular: 48 – 67, Desfavorable: 28 – 47

### **3.4.3. Validez y confiabilidad**

**Validez:** Así mismo, en lo que respecta a la validez de los instrumentos, estos se sometieron a la evaluación de un conjunto de expertos, quienes poseen conocimiento técnico del tema en cuestión, los criterios a tomar en consideración para ser evaluados fueron la presencia, relevancia y claridad, de manera que se pudiera ayudar a garantizar que el instrumento vaya acorde a las necesidades y

objetivos de la investigación, de forma que la información que se recolecte a partir de la población de estudio sea veraz, objetiva y contribuya en la resolución del problema.

**Tabla 1.**

*Validación de instrumentos*

Expertos	Grado Académico	Nombre y Apellidos	Criterios	Resultado
1	Mg.	Débora Jiménez	Pertinencia Sí	Cuestionario 1 = Aplicable Cuestionario 2 = Aplicable
2	Mg.	Julia Villamar	Relevancia Sí	Cuestionario 1 = Aplicable Cuestionario 2 = Aplicable
3	Mg.	Jessica Veloz	Claridad Sí	Cuestionario 1 = Aplicable Cuestionario 2 = Aplicable

**Fuente:** Resultados obtenidos de la validación de juicio de expertos.

**Confiabilidad:** Se procedió a desarrollar una prueba piloto a un total de 10 colaboradores del lugar objeto de estudio. Los datos pasaron por un análisis estadístico denominado como Alfa de Cronbach, esto a través del programa estadístico SPSS. Los resultados de la variable de gestión administrativa fueron de 0.959 que refleja que la variable es confiable, mientras que en la variable desempeño laboral fue de 0.957 lo que determina que existe confiabilidad. Esto de acuerdo a que el valor debe ser próximo a 1 y superior a 0.7 (Tabla 2) (Anexo 6).

**Tabla 2.**

*Confiabilidad de instrumentos*

Estadística de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
V1: Gestión administrativa	0.959	22
V2: Desempeño laboral	0.957	22

**Fuente:** Resultados del procesamiento en el programa SPSS de la aplicación de instrumentos en la prueba piloto.

### 3.5. Procedimientos

Se procedió a realizar una solicitud a la máxima autoridad de la institución a la cual se le dio a conocer el tema a investigar, el cuestionario a aplicar para que de esta forma se proceda a autorizar la investigación. La aplicación de la encuesta fue llevada a cabo de manera indirecta a la muestra obtenida, la cual se conformó

por el personal administrativo y de atención prehospitalaria de planta que labora en el centro médico, permitiendo que se respeten los derechos de confidencialidad de los encuestados; reduciendo el riesgo de presentar problemas en el ambiente laboral, haciendo uso de la herramienta online Google forms.

De acuerdo con Ruíz (2018), la importancia del rol que cumplen los instrumentos de recolección de información, permite identificar las características claves sobre el comportamiento del objeto.

Finalmente, posterior a la recolección de datos, se elaboró una matriz con la finalidad de que esta contribuya en el procesamiento estadístico de las cifras obtenidas. Entre algunas de las recomendaciones de autoridades institucionales se encontraron la óptima utilización del tiempo de trabajo, la forma en cómo se recolecte la información, y que esto no afecte ni impida la realización de las funciones de manera adecuada.

### **3.6. Método de análisis de datos**

En primer lugar, se usó la técnica de mecánica como método para procesar los datos, donde se hace uso de programas de cálculo y estadística para la tabulación, gestión, tratamiento y almacenamiento de información. De esta manera, fue necesario el uso del programa Microsoft Excel y el programa SPSS. En cuanto al análisis descriptivo se realizaron figuras y tablas para evidenciar la frecuencia para la debida interpretación de lo que representan las variables y dimensiones.

Para el análisis inferencial primero se ejecutó una prueba de normalidad donde se buscó conocer la distribución de los datos de la investigación recopilados, en el caso de encontrar una distribución normal, se planteó proceder con pruebas paramétricas, mientras que en el caso donde no sea normal se aplicaron pruebas no paramétricas. Dependiendo de los resultados de este análisis se plantea aplicar la prueba Rho de Spearman de acuerdo a lo resultados de la misma.

### **3.7. Aspectos éticos**

Los aspectos éticos siguen el código de ética de la Universidad César Vallejo en el año 2020, a continuación, se muestran cada uno de ellos.

En primer lugar, se tiene el principio de beneficencia, el mismo que fue respetado puesto que por medio de la investigación tanto el personal paramédico y la parte administrativa llegaron a conocer sobre la gestión y el desempeño laboral presentes en la institución. Esto abrió la posibilidad de que se generen alternativas y estrategias de solución para mejorar continuamente en estos aspectos, haciendo que los trabajadores incrementen su desempeño y la gestión administrativa sea eficiente.

De igual manera, se respetó el principio de no maleficencia puesto que no se pidió a los participantes la realización de actividades que le representen algún tipo de riesgo. En este caso solo se llenaron los cuestionarios solicitados, considerando que se remitió una explicación previa y su participación se mantuvo anónima para que no existan repercusiones posteriores.

Otro principio a considerar, fue el de autonomía puesto que como se explicó anteriormente, previo a la intervención se brindó información a al personal para que puedan decidir si participar o no en el estudio, pues se les mencionó que la participación es libre y voluntaria.

Finalmente, se tiene el principio de justicia el cual también se respetó a causa de que se puso en práctica la igualdad para la selección de participantes en el estudio, no se realizó ningún tipo de exclusión, con la excepción de los casos que no tuvieran relación con la investigación y el alcance de objetivos.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos

**Tabla 3.**

*Distribución de frecuencia de la variable gestión administrativa*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Desfavorable	40	46,0	46,0
Regular	29	33,3	79,3
Favorable	18	20,7	100,0
Total	87	100,0	

**Fuente:** Aplicativo SPSS extraído de la base de datos

En la Tabla 3 se observan los hallazgos obtenidos en relación al análisis descriptivo la gestión administrativa, donde se muestra que la mayoría de los encuestados, que corresponden al 46% (n= 40) opinaron que el nivel es desfavorable, seguido por el 33,33% (n= 29) que mencionaron que el nivel era regular, mientras que el 20,7% (n= 18) restante que fue la minoría manifestaron que el nivel era favorable. La gestión administrativa considerando la revisión bibliográfica se evidencia que, dentro de los contextos hospitalarios, la mayoría de los resultados se encuentran entre regular y desfavorable, esto a causa de que las autoridades no muestran un verdadero interés en mejorar la situación, llegando a cumplir con las actividades cotidianas con limitaciones de recursos materiales y humanos, sin dejar de lado que varios administrativos no muestran un verdadero compromiso con el servicio a la sociedad, entre otros factores. Lo anterior refleja que no se está realizando una correcta gestión sobre todo con el personal pre-hospitalario, por lo que es necesario mejorar con el planteamiento de estrategias inmediatas.

**Tabla 4.***Distribución de frecuencia de la variable desempeño laboral*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Desfavorable	51	58,6	58,6
Regular	18	20,7	79,3
Favorable	18	20,7	100,0
Total	87	100,0	

**Fuente:** Aplicativo SPSS extraído de la base de datos

Por otro lado, se tiene en la Tabla 4 los resultados descriptivos que se relacionan con el desempeño laboral, en este caso se tiene que la mayoría de paramédicos que fue un porcentaje del 58.6% (n= 51) señalaron que estaban en un nivel desfavorable, seguido por el 20.7% (n= 18) que mostraron un nivel regular y favorable. Respecto al desempeño laboral se ha identificado en la revisión bibliográfica que el nivel por lo general está entre desfavorable y regular, lo que implica que es conveniente mejorar la situación actual, porque existen aspectos que están limitando el trabajo de los participantes en las actividades que realizan diariamente, esto conlleva a que los pacientes del centro hospitalario no se sientan satisfechos por el servicio que se presta.

**Tabla 5.**

*Distribución porcentual de la variable gestión administrativa por dimensiones.*

	<b>Nivel de compromiso</b>	<b>Capacidad de resolución</b>	<b>Capacidad de decisión</b>
Desfavorable	46,0	71,3	46,0
Regular	44,8	8,0	44,8
Favorable	9,2	20,7	9,2
Total	100,0	100,0	100,0

**Fuente:** Aplicativo SPSS extraído de la base de datos

En la Tabla 5 se evidencian los resultados descriptivos asociados a la variable de gestión administrativa de acuerdo a cada una de las dimensiones estudiadas, donde la dimensión con un nivel favorable de gestión administrativa sería la correspondiente a la capacidad de resolución, la cual presenta un porcentaje del 20,7%, así también, las dimensiones que tuvieron un nivel regular fueron las de nivel de compromiso y capacidad de decisión con un porcentaje similar del 44.8%, por su parte, la dimensión con un nivel desfavorable respecto a las otras fue la de capacidad de resolución con un porcentaje de 71,3% de los participantes. De esta manera, gran parte de los paramédicos reflejan en general un nivel desfavorable de aceptabilidad con respecto a las dimensiones representa que existen aspectos como el nivel de compromiso que tienen las autoridades del centro hospitalario, la capacidad de los trabajadores para resolver problemas y conflictos que originan en la ejecución de las actividades y la capacidad de decisión asertiva, no tienen una buena aceptación, siendo un hecho muy preocupante, debido a que la única dimensión que refleja una cantidad porcentual alta de capacidad de resolución, pero a pesar de que la cantidad sea alta en comparación con las demás dimensiones, sigue siendo mínima a causa de que no llega a ser ni el 50%; lo mencionado no solo toma en cuenta a la gestión administrativa, sino que a su vez muestra como se ejecutan los procedimientos, la disponibilidad de recursos e infraestructura, sin dejar de lado el servicio que se brinda al momento de la atención prehospitalaria.

**Tabla 6.**

*Distribución porcentual de la variable desempeño laboral por dimensiones.*

	<b>Desempeño laboral óptimo</b>	<b>Desempeño laboral deficiente</b>
Desfavorable	48,3	59,8
Regular	31,0	19,5
Favorable	20,7	20,7
Total	100,0	100,0

**Fuente:** Aplicativo SPSS extraído de la base de datos

La Tabla 6 muestra los hallazgos descriptivos del desempeño laboral donde es posible observar que la dimensión con un nivel favorable fueron la de desempeño laboral óptimo y la de desempeño laboral deficiente, con un porcentaje similar de 20,7%, por su parte, la dimensión que contó con un nivel regular fue la de desempeño laboral óptimo con un 31%, mientras que la dimensión que tuvo un nivel desfavorable fue la de desempeño laboral deficiente, siendo un porcentaje del 59.8% del total de encuestados. De este modo, sobre el desempeño laboral se refleja que de forma general se encuentra en un nivel desfavorable, a pesar de ello, en el nivel favorable no se registraron diferencias porcentuales entre las dos dimensiones de estudio; la planificación de actividades, la disponibilidad de recursos y la gestión del tiempo presentan falencias que conllevan a que la variable desempeño laboral no tenga aceptación, sin dejar de lado que se parte del enfoque humanístico, se evidencia que existen varios factores que es necesario mejorar para brindar un adecuado servicio a los pacientes en las actividades prehospitalarias.

## 4.2. Resultados inferenciales

### Contrastación de hipótesis general

H0: La gestión administrativa no se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral del personal paramédico de una institución de atención prehospitalaria de Guayaquil, 2022.

H1: La gestión administrativa se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral del personal paramédico de una institución de atención prehospitalaria de Guayaquil, 2022.

**Tabla 7.**

*Contrastación de hipótesis general*

			Gestión	Desempeño
			Administrativa	laboral
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,727**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	87	87
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,727**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	87	87

**Fuente:** Resultado de procesamiento en SPSS

Tras comprobar la normalidad (Anexo 8), los resultados se presentan en la Tabla 7 y se extraen las siguientes conclusiones existe una clara relación estadísticamente significativa sobre la variable independiente y lo correspondiente al desempeño laboral, con significancia (en ambas direcciones) de 0,002, inferior al valor crítico de 0,05 para la toma de decisiones, lo que indica una relación significativa. El coeficiente de correlación es de 0,727, siendo una cantidad positiva que evidencia una gran asociación, por lo que se acepta la hipótesis alternativa (H1).

## Contrastación de hipótesis específica 1

H0: No existe relación significativa entre nivel de compromiso con el desempeño laboral del personal paramédico de una institución de atención prehospitalaria de Guayaquil, 2022.

H1: Existe relación significativa entre nivel de compromiso con el desempeño laboral del personal paramédico de una institución de atención prehospitalaria de Guayaquil, 2022.

**Tabla 8.**

*Contrastación de hipótesis específica 1*

			Nivel de compromiso	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Nivel de compromiso	Coefficiente de correlación	1,000	,953**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	87	87
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,953**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	87	87

**Fuente:** Resultado de procesamiento en SPSS

A partir de los resultados de la Tabla 8, se pueden extraer las siguientes conclusiones: si existe relación entre el nivel de compromiso con el desempeño laboral, es porque la significación es 0,000, que es inferior a 0,05, lo que indica significancia, ya que el indicador es 0,01 (en ambas direcciones) con un margen de error del 1%, lo que indica la significación de la prueba de correlación Rho de Spearman. Además, el coeficiente de correlación es de 0,953, el cual es positivo, lo que indica una alta asociación entre esta variable y la dimensión de estudio, por lo que se acepta la hipótesis alternativa (H1).

## Contrastación de hipótesis específica 2

H0: No existe relación significativa entre la capacidad de resolución de problemas con el desempeño laboral del personal paramédico de una institución de atención prehospitalaria de Guayaquil, 2022.

H1: Existe relación significativa entre la capacidad de resolución de problemas con el desempeño laboral del personal paramédico de una institución de atención prehospitalaria de Guayaquil, 2022.

**Tabla 9.**

*Contrastación de hipótesis específica 2*

		Capacidad de resolución	Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Capacidad de resolución	Coeficiente de correlación	1,000	,584**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	87	87
Desempeño laboral	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,584**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	87	87

**Fuente:** Resultado de procesamiento en SPSS

Los resultados de la Tabla 9 se pueden extraer las siguientes conclusiones: existe una correlación entre la capacidad de resolución de problemas con el desempeño laboral, ya que el nivel de significación obtenido es de 0,000 (en ambas direcciones), que es inferior a 0,05 y refleja una correlación significativa, mientras que el indicador es de 0,01 (en ambas direcciones) con una tasa de error del 1%, siendo significativo en la prueba de correlación de Rho de Spearman. El coeficiente de correlación de 0,584 es una cantidad positiva, lo que indica una relación moderada. Por lo tanto, se puede aceptar la hipótesis alternativa (H1).

### Contrastación de hipótesis específica 3

H0: No existe relación significativa entre la capacidad de decisión con el desempeño laboral del personal paramédico de una institución de atención prehospitalaria de Guayaquil, 2022

H1: Existe relación significativa entre la capacidad de decisión con el desempeño laboral del personal paramédico de una institución de atención prehospitalaria de Guayaquil, 2022

**Tabla 10.**

*Contrastación de hipótesis específica 3*

			Capacidad de decisión	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Capacidad de decisión	Coeficiente de correlación	1,000	,953**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	87	87
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,953**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	87	87

**Fuente:** Resultado de procesamiento en SPSS

Por último, la tabla 10 presenta los siguientes resultados: Existe una diferencia significativa (en ambas direcciones) entre la dimensión de capacidad de decisión y las variables desempeño laboral siendo de 0,000 y por debajo de 0,05, lo que muestra significancia, y un valor de 0,01 (en ambas direcciones) con un nivel de error del 1%, que refleja la significación de la prueba de correlación Rho de Spearman. Además, el coeficiente de correlación es positivo, 0,953, lo que indica una alta correlación entre esta dimensión y las variables en estudio, confirmando así la hipótesis alternativa (H1).

## **V. DISCUSIÓN**

### **5.1. Discusión Objetivo general**

Considerando los resultados que se obtuvieron fue posible lograr el objetivo general que consistió en determinar la presencia estadísticamente de relación entre dos variables como fueron la gestión administrativa con el desempeño laboral, así también se tiende a aceptar la hipótesis alterna general, donde se establece que existió significancia evidenciando la asociación de las variables, reflejando un valor positivo que muestra un nivel alto en cuanto a la relación de variables.

Respecto a lo anterior, son escasas las investigaciones previas que verifican la relación entre las dos variables, de este modo, los hallazgos obtenidos concuerdan con el estudio de Armijos (2022), donde se observó significancia con respecto a las variables y el nivel de relación fue positivo y alto, mostrando que a medida de que la gestión administrativa mejora, también se incrementa el desempeño laboral, siendo próximo a los resultados de la presente investigación. De igual forma sucedió en el estudio de Foronda et al. (2021) donde también se hubo significancia entre las dos variables de estudio, con niveles de correlación similares a los encontrados en la presente investigación.

Sin embargo, los resultados obtenidos difieren con la investigación de Céspedes (2018), puesto que no se tuvo significancia en la relación de variables, mostrando que la gestión administrativa no tuvo influencia sobre el desempeño observado en los trabajadores, así también sucedió en la investigación de Cantos (2022), donde el nivel de correlación fue superior al de probabilidad, siendo valores que indican la nula asociación entre las variables. Estas diferencias pueden deberse a lo que indicó Bohórquez (2020) en su estudio, donde se menciona que el desempeño laboral puede verse afectado por diferentes factores que no necesariamente tienen que ver con la parte administrativa de las organizaciones, sino también, por cuestiones personal e insatisfacción ante las actividades, lo que demuestra que la relación no siempre se da, sino que depende la empresa o lugar de estudio.

Partiendo de lo anterior, se observa de forma específica que la variable de independiente en su mayoría se encuentra en un nivel desfavorable, esto de acuerdo con la percepción de una alta proporción de paramédicos, siendo una baja cantidad de participantes los que mencionaron que fueron favorables. Los resultados son comparables con los de Céspedes (2018) donde gran parte de los trabajadores sanitarios indicaron que se trata de una variable que enfrenta varios problemas y es necesario mejorarla, sobre todo porque las autoridades tenían una baja comunicación con los trabajadores y no había participación de ellos en las decisiones de la organización. Así también, los hallazgos de Cantos (2022) la mayoría de colaboradores mencionaron estar insatisfechos con la gestión administrativa, lo que ha causado que a su vez los usuarios presencien una baja calidad del servicio.

Los hallazgos reflejan que en los establecimientos de salud que no existe una gestión administrativa adecuada pueden notarse otros problemas relacionados, esto se debe a que como lo indica Montero (2021) se trata de una variable que influye directamente en todos los procesos y el cumplimiento de objetivos. De este modo, dimensiones como el nivel de compromiso, la capacidad de resolución y de decisión también resultaron desfavorables para la mayoría de los participantes, lo que muestra la necesidad de mejorar en los varios aspectos. Según Jaramillo et al. (2019) la variable tiene varias dificultades para ser óptima en los establecimientos de salud, sobre todo porque más de la mitad de los trabajadores no tiene un buen nivel de compromiso, llegando a ser un problema al momento de cumplir con los objetivos previstos por las organizaciones.

Por su parte, en los hallazgos de Lucas & Barreno (2018) se menciona que la capacidad de resolución y de tomar decisiones son factores fundamentales dentro de los establecimientos de salud, sin embargo, en sus resultados se evidenció que una gran proporción de trabajadores no tiene estas capacidades, por lo cual no pueden enfrentar las diferentes dificultades que se presenten en sus puestos de trabajo. Así también, sucedió con los resultados de Lara y Díaz (2018), donde los colaboradores no habían sido capacitados con la finalidad de que tengan habilidades de respuestas efectivas, a causa de una inadecuada gestión

administrativa. De este modo, el nivel desfavorable de las dimensiones de la variable evidencia que es necesario realizar mejoras, puesto que tal como lo menciona Montero (2021) se trata de aspectos que llegan a afectar la calidad del servicio y la satisfacción.

En cuanto a la variable dependiente como es el desempeño laboral se encontró que al igual que en el caso de la gestión administrativa, también se obtuvo en su mayoría un nivel desfavorable o bajo. Este resultado difiere al del estudio de Foronda et al. (2021), en el cual los profesionales de la salud tuvieron un nivel alto, lo mismo sucedió en la investigación de Heredia y Narváez (2021) donde los trabajadores tenía un nivel alto. Sin embargo, en el estudio de Moreno (2018) el personal tuvo un nivel deficiente de desempeño laboral. Los hallazgos muestran que se trata de una variable que puede diferir de acuerdo al lugar donde se desarrolle el contexto, sin dejar de lado que de acuerdo a las percepciones de Velázquez y Mera (2019) existen varios factores que intervienen sobre el nivel de desempeño laboral siendo una de las principales la correcta gestión administrativa con el involucramiento de los recursos para realizar las actividades y una adecuada planificación.

Así también, de acuerdo a las dimensiones del desempeño laboral, la mayoría del personal paramédico destacó que era deficiente en especial porque existe falta de apoyo, baja disponibilidad de formación continua, desmotivación, entre otros aspectos. Situaciones similares se han reportado en otros estudios como el de Lezma (2021) en el cual el personal sanitario no cumplían satisfactoriamente con las tareas diarias, por lo cual se veía comprometida la productividad del establecimiento de salud y su imagen frente a los diferentes usuarios, de igual manera pasó en la investigación desarrollada por Flores (2020) donde los trabajadores no tenía un buen desempeño a causa de la falta de involucramiento de las autoridades, en especial al tratarse de personal paramédico no contaban con todos los recursos necesarios para atender las emergencias. El desempeño laboral en la atención a pacientes resulta un factor muy importante debido a que se arriesga la vida de otras personas (Bohórquez, 2020).

## **5.2. Discusión objetivo específico 1**

Por otro lado, tomando en consideración el objetivo específico 1 que se refirió al análisis de la relación sobre la variable independiente del personal paramédico, se logró aceptar la hipótesis alternativa que mencionaba la existencia de relación significativa entre el nivel de compromiso y el desempeño laboral del personal paramédico, de esta manera se observó que el nivel de correlación fue un valor positivo que demuestra una relación muy alta entre la variable y la dimensión, lo que quiere decir que si el nivel de compromiso mejora, también se incrementa el desempeño laboral.

No resultó posible realizar comparaciones de los hallazgos con investigaciones previas, a causa de que no se han realizado investigaciones donde se relacione la variable independiente y la dimensión, es decir, de la asociación entre la variable independiente y la dimensión que han sido objeto del presente estudio. Sin embargo, una de las maneras de poder medir el nivel de compromiso es la capacidad de lograr objetivos y metas establecidas, puesto que según Flores (2020) el nivel de compromiso es una forma de evidenciar el direccionamiento de la organización hacia el éxito y el involucramiento de los colaboradores para el cumplimiento de objetivos en conjunto.

De acuerdo con Armijos (2022) gran parte del personal sanitario percibe que la organización tiene la capacidad de generar acciones para lograr los objetivos que se han establecido, por ello, se evidenció significancia entre el nivel de desempeño laboral y la capacidad de cumplimiento de metas, corroborándose los resultados de la presente investigación, así también, en el de Foronda et al. (2021) en el cual se encontró los mismos valores significativos. Estos hallazgos demuestran que una adecuada gestión administrativa puede permitir que una empresa llegue al éxito y logre todos los objetivos que se propone en conjunto con sus colaboradores.

### **5.3. Discusión objetivo específico 2**

Respecto al cumplimiento del segundo objetivo específico que consistía en evaluar la relación entre la variable independiente y la capacidad de resolución de inconvenientes que tiene el personal, se confirmó la hipótesis alterna que indicaba que existía relación significativa a causa de que los valores del análisis estadístico lo corroboraron. Esto se obtuvo a causa de que el nivel de correlación mostró que la asociación entre la variable y la dimensión está en un nivel alto.

Los resultados anteriores tienen similitud con los de Heredia y Narváz (2021), donde se evidenció que el desempeño laboral y la capacidad para resolver un problema tuvieron una relación estadísticamente significativa, de esta manera, en el estudio cuando se mejora la parte administrativa, también se logra incrementar las capacidades de los trabajadores para resolver todo tipo de problemas y dificultades. Así también, en el estudio de Céspedes (2018) se indica que una adecuada gestión administrativa conlleva a que se involucre constantemente a los trabajadores para las reuniones donde se toman las diferentes decisiones para la organización, con lo cual es posible encontrar soluciones óptimas a los problemas de investigación. Entonces, la gestión administrativa es de vital importancia en estos tipos de establecimientos, sobre todo para el personal de paramédicos, pues les brinda la posibilidad de generar estrategias para resolver todos los inconvenientes.

### **5.4. Discusión objetivo específico 3**

En cuanto al logro del tercer objetivo específico que consistía en examinar la relación entre la variable independiente con la capacidad de decisión del personal paramédico, se aceptó la hipótesis alterna que establecía la existencia de significancia entre el desempeño laboral con la capacidad de decisión del personal paramédico. En este caso, los valores de correlación mostraron una asociación muy fuerte entre la variable y la dimensión con respecto a la población de estudio.

De acuerdo con lo mencionado, existen estudios que concuerdan con los resultados que se obtuvieron, como es el caso de la investigación de Moreno (2018)

en la cual se pudo evidenciar la existencia de relación, indicando que la asociación estuvo en un nivel muy alto. De igual manera, en el estudio de Cantos (2022), se observó que a medida en que se mejoraba el desempeño laboral, también se fomentaba la capacidad de decisión entre los colaboradores, por lo cual se notaba una relación directa entre estos aspectos. Los estudios muestran que una adecuada gestión administrativa conlleva a incrementar la participación de los empleados.

#### **5.4. Limitaciones**

A pesar de que los objetivos se lograron, la metodología utilizada frente otras que han aplicado en estudios previos presenta debilidades, puesto que la población objeto de estudio pertenece a un lugar en específico y una sola profesión que fue la de paramédicos, por lo cual, no es posible realizar generalizaciones en las conclusiones limitándose a indicar que la relación entre las variables solo fue evidente para el personal paramédico. Mientras que en estudios como el de Cantos (2022) y Moreno (2018) se procedió a realizar la evaluación en todo el personal sanitario hospitalario, pudiéndose tener mayor cobertura respecto a los resultados.

Finalmente, con las evidencias presentadas se destaca que la investigación es relevante dentro del contexto científico y social en el que se desarrolla, puesto que en los establecimientos de salud es necesario que todos los factores estén en un nivel óptimo para entregar un buen servicio a los usuarios, de esta manera, se ha logrado aportar con información importante para la toma de decisiones dentro de la gestión administrativa, con la finalidad de establecer estrategias que conlleven a la mejora continua y así incrementar el desempeño laboral de los paramédicos.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y el desempeño laboral del personal paramédico, observándose una correlación positiva alta ( $\rho = 0,727$  y  $p = 0,002$ ), a nivel descriptivo las dos variables y sus respectivas dimensiones se mostraron un nivel deficiente, siendo que solo el 20.7% de los participantes señalaron que estaba en un nivel favorable lo cual demuestra que, según se logre optimizar la gestión administrativa, también existirá un mejor desempeño laboral en los paramédicos.

**Segundo:** Existe una relación significativa entre el nivel de compromiso y el desempeño laboral del personal paramédico de una institución de atención prehospitalaria, observándose una correlación positiva alta ( $\rho = 0,953$  y  $p = 0,000$ ), a nivel descriptivo se observó que la dimensión en análisis mostró un mayor porcentaje en la categoría de nivel desfavorable con un 46%. es decir que, según se logre optimizar el nivel de compromiso, también existirá un mejor nivel de desempeño laboral en los paramédicos.

**Tercero:** Existe una relación significativa entre la capacidad de resolución y el desempeño laboral del personal paramédico de una institución de atención prehospitalaria, observándose una correlación positiva media ( $\rho = 0,584$  y  $p = 0,000$ ), a nivel descriptivo fue posible encontrar que la capacidad de resolución de problemas presentó un mayor porcentaje en la categoría del nivel desfavorable con un 71.3%. es decir que, según se logre optimizar la capacidad de resolución, también existirá un mejor desempeño laboral en los paramédicos.

**Cuarta:** Existe una relación significativa entre la capacidad de decisión y el desempeño laboral del personal paramédico de una institución de atención prehospitalaria, observándose una correlación positiva alta ( $\rho = 0,943$  y  $p = 0,000$ ), a nivel descriptivo, la dimensión tuvo un mayor porcentaje en el nivel desfavorable con un 46%; es decir que, según se logre optimizar la capacidad de decisión, también existirá un mejor desempeño laboral en los paramédicos.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** A los directivos de la institución se recomienda implementar un programa con diferentes talleres dirigido al personal administrativo, sobre cómo mejorar las capacidades, habilidades y sobre todo la gestión administrativa de la organización, esto se puede hacer a través de un trabajo de grupos focales con los responsables de cada una de las áreas durante el primer trimestre del 2023. Esto se realiza con la finalidad de mejorar la situación actual enfocada a las actividades del personal paramédico.

**Segundo:** Al director del cuerpo de paramédicos, se recomienda gestionar un mayor presupuesto con el gobierno central, planteando una propuesta para tener más recursos dirigidos a las actividades de los paramédicos. Esto se puede realizar por medio de la solicitud con los requerimientos de mejora o mediante convenios interinstitucionales con establecimientos de salud cercanos a la zona de influencia, lo cual se puede realizar durante el año 2023. Se realiza para que la atención prehospitalaria cuente con los recursos necesarios, como la adquisición de equipos y materiales para atender a los pacientes de manera óptima.

**Tercero:** A la unidad de recursos humanos se recomienda la evaluación de desempeño laboral al personal paramédico, lo cual se puede realizar mediante una planificación de actividades evaluativas y la participación de todo el personal en cuestión, siendo de utilizada los cuestionarios dispuestos en la red. Se puede realizar durante el primer trimestre del 2023. Esto se debe realizar con la finalidad de identificar las deficiencias y establecer estrategias de mejora para que esto no comprometa la productividad del establecimiento de salud

**Cuarta:** Al personal paramédico se recomienda formarse y capacitarse para contribuir en la toma de decisiones de la organización, en especial para mejorar el desempeño laboral, lo cual se debe ejecutar durante el primer semestre del 2023. Eso con la finalidad de que tengan las habilidades para resolver las dificultades.

## REFERENCIAS

- Agirresarobe, I. (2021). Necesidades emocionales y psicosociales en la COVID - 19 cuestionando la jerarquía de Maslow. Revista de la SLMFCE. Especial: Filosofía en tiempos de Pandemia, 16 - 21. Obtenido de [https://www.researchgate.net/profile/Izar-Agirresarobe/publication/350063682\\_Necesidades\\_emocionales\\_y\\_psicoso](https://www.researchgate.net/profile/Izar-Agirresarobe/publication/350063682_Necesidades_emocionales_y_psicoso)
- Aleman, G. (2019). Labor file and Performance Evaluation for Area Heads in MINSA Hospitals, Arequipa Region, 2017. Veritas, 20(1), 45 - 49. Obtenido de <https://revistas.ucsm.edu.pe/ojs/index.php/veritas/article/view/224>
- Alvarado, M. (2020). Gestión administrativa y satisfacción laboral en una universidad del distrito de Breña, 2020. Universidad César Vallejo, Escuela de posgrado, Lima. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49199/Alvarado\\_FMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49199/Alvarado_FMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Álvarez, C. (2018). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa: Guía didáctica. España. Obtenido de <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Ansola, S. (2018). Administración de pequeña empresa. México, México: Graw Hill Interamericana Editores S.A. Obtenido de [https://www.aliat.click/BibliotecasDigitales/Hospitalidad/Administracion\\_de\\_pequeñas\\_empresas.pdf](https://www.aliat.click/BibliotecasDigitales/Hospitalidad/Administracion_de_pequeñas_empresas.pdf)
- Arias, J. (2021). Diseño y metodología de la investigación (Vol. 2). Perú. Obtenido de [https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2260/1/Arias-Covinos-Dise%C3%B1o\\_y\\_metodologia\\_de\\_la\\_investigacion.pdf](https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2260/1/Arias-Covinos-Dise%C3%B1o_y_metodologia_de_la_investigacion.pdf)
- Armijos, L. (2022). Gestión Administrativa y Desempeño laboral de los servidores del Hospital Santa Rosa II-2 Piura 2021. Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Perú. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77899/Armijos\\_PLA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77899/Armijos_PLA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Balcazar, A. (2020). Gestión administrativa en hospitales públicos de Cundinamarca- Colombia. *Lúmina*, 21(45), 140 - 162. Obtenido de <https://revistasum.umanizales.edu.co/ojs/index.php/Lumina/article/view/344>
- Bohóquez, E. (2020). Motivation and work performance: human capital as a key factor in an organization. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 50 - 62. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000300385&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385&lng=es&tlng=es)
- Cantos, M. (Febrero de 2022). Calidad del servicio en los hospitales públicos de la provincia de Santa Elena, año 2021. *La Libertad*, Santa Elena, Ecuador: UPSE. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/6915>
- Céspedes, M. (2018). Gestión Administrativa del Catálogo de Procedimientos Médicos del Instituto Nacional de Rehabilitación - Año 2017. Peru: Escuela de Posgrado, Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/15212>
- CONCYTEC. (2018). Reglamento de Calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de Ciencia, tecnología e innovación tecnológica—Reglamento RENACYT. Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. Obtenido de [https://doi.org/https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento\\_re\\_nacyt\\_vers](https://doi.org/https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_re_nacyt_vers)
- Edwards, R. (2018). An Elaboration of the Administrative Theory of the 14 Principles of Management by Henri Fayol. *Revista internacional de educación e investigación empíricas*, 2(6), 41 - 52. Obtenido de [https://journals.seagullpublications.com/ijeer/article/10/#:~:text=An%20Elaboration%20of%20the%20Administrative,of%20Management%20by%20Henri%20Fayol&text=Fayolism%20was%20a%20theory%20of,Fayol%20\(1841%E2%80%931925\)](https://journals.seagullpublications.com/ijeer/article/10/#:~:text=An%20Elaboration%20of%20the%20Administrative,of%20Management%20by%20Henri%20Fayol&text=Fayolism%20was%20a%20theory%20of,Fayol%20(1841%E2%80%931925)).
- Flores, J. (12 de agosto de 2020). La gestión administrativa y el desempeño laboral. Riobamba, Chimborazo, Ecuador: UNACH. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/7485>

- Foronda, J., Castillo, E., Reyes, C., Salas, R., & Ayala, C. (2021). Internal communication and job performance in Peruvian health. *MediSur*, 19(4), 624 - 632. Obtenido de [https://doi.org/http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1727-897X2021000400624](https://doi.org/http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1727-897X2021000400624)
- Garay, F. (2018). Parte 1: Introducción a la Teoría general de la administración. *Accelerating the world's research*. Obtenido de [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/45075847/Chiavenato\\_Introd-a-la-teoria\\_cap-1-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1665672827&Signature=btXOXA~z2EQEkgOBg038HWg3BkgCF4rDfEO8VrjrlNrhQ4mTA7y7QcdsmULP5WyuXA-QW6kgp8ddIF5S5APSV7Ugsleti1FLVALIAghP-LIsOe8drLdQsVPM](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/45075847/Chiavenato_Introd-a-la-teoria_cap-1-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1665672827&Signature=btXOXA~z2EQEkgOBg038HWg3BkgCF4rDfEO8VrjrlNrhQ4mTA7y7QcdsmULP5WyuXA-QW6kgp8ddIF5S5APSV7Ugsleti1FLVALIAghP-LIsOe8drLdQsVPM)
- Guambo, M., Gavilánez, M., & Balseca, J. (2022). Estrategias Administrativas para el Desarrollo de Mercado de las Principales Clínicas Riobambeñas. *Revista científica Dominio de las Ciencias*, 8(2), 14 - 22. Obtenido de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2662>
- Heredia, M., & Narváez, C. (2021). La importancia de la Evaluación del desempeño del talento humano en las organizaciones de salud. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(12), 213 - 241. <https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8011435>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2018). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- INE Ciudadano. (2021). ¿Qué es población? Obtenido de <https://www.ine.cl/ine-ciudadano/definiciones-estadisticas/poblacion/que-es-poblacion>
- Jara, A., Asmat, N., Alberca, N., & Medina, J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83), 740 - 758. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29058775014/29058775014.pdf>

- Jaramillo, D., & Valencia, Y. (2019). Análisis y estandarización de los servicios de salud de primer nivel de atención de la policía nacional en el cantón Quito. Sangolquí, Ecuador: ESPE. Obtenido de <http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/15754>
- Lara, P., & Diaz, P. (2018). Diseño de procesos técnico administrativos para la gestión y atención de los servicios de consulta externa y emergencias del hospital N°. 1 Quito de la Policía Nacional. Sangolquí, Ecuador: ESPE. Obtenido de <http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/15563>
- Lauracio, C., & Lauracio, T. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Revista Innova Educación*, 2(4), 543 - 554. Obtenido de <https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8054554>
- Lezma, Y. (2021). Gestión administrativa y desempeño laboral del personal de enfermería de un Instituto Nacional Materno Lima, 2021. Universidad César Vallejo, Escuela de posgrado, Lima. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83894>
- López, P. (2018). Población muestra y muestreo. *Punto Cero*, 09(08), 69-74. Obtenido de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es).
- Lucas, L., & Barreno, J. (28 de noviembre de 2018). Estrategias gerenciales para la gestión del conocimiento en los hospitales públicos del cantón Quito. Sangolquí, Ecuador: ESPE. Obtenido de <http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/15554>
- Marcillo, E., & Zambrano, M. (2021). Importancia de la intervención psicoeducativa a personas con discapacidad para fortalecer su autoestima en la Fundación Huerto de los Olivos [Tesis de grado, Universidad de Guayaquil]. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/56424/2/IMPORTANCIA%20DE%20LA%20INTERVENCION%20PSICOEDUCATIVA%20A%20PERSONAS>

- Matanhine, C., & Penn, J. (2020). Management Competencies in the Health Sector: Case of Zimbabwean Doctors in Matabeleland South Province. *European Journal of Business and Management*, 12(14), 50 - 62. <https://doi.org/https://iiste.org/Journals/index.php/EJBM/article/view/52875>
- Mendoza, W., García, M., & Delgado, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las Ciencias*, 4(4), 206 - 240. <https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6656251>
- Mendoza, A. (2018). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de manta. *Dominio de las Ciencias*, 3, 947-964. Obtenido de <https://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.2.may.%20947-964>
- Mendoza, V., & Moreira, J. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. *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), 6(3), 608 - 620. Obtenido de <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/414>
- Montero, L. (2021). Análisis de la gestión administrativa del hospital general IESS de Babahoyo, año 2020. Guayaquil, Ecuador: UCSG. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/16306>
- Montilla, L., & Sánchez, K. (2021). Gestión de la compensación profesional y desempeño laboral en unidades administrativas de salud, distrito de Tarapoto. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 1679 - 1700. [https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i2.376](https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.376)
- Moreno, D. (2018). Gestión Administrativa y desempeño de los trabajadores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018. Universidad César Vallejo, Escuela de posgrado, Tarapoto. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26046/Moreno\\_PDM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26046/Moreno_PDM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Munch, L. (2017). Fundamentos de la administración. México: Editorial Trillas. Obtenido de [https://www.academia.edu/44037878/Fundamentos\\_de\\_administracion\\_munch\\_garcia](https://www.academia.edu/44037878/Fundamentos_de_administracion_munch_garcia)
- Parra, A. (2020). Procedure to define actions to improve the performance of Human Talent. Revista de la facultad de economía Universidad de La Habana, Cuba, 163(1), 50-62.
- Ponciano, S. (2022). Climate and organizational commitment of the nursing professionals of the hospital ii-1 dr. José Peña Portuguez Tocache, San Martin – 2021. Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco. Obtenido de <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/7510>
- Quiroa, M. (2021). Gestión Administrativa. Definición Técnica. México: Econopedia. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html>
- Quiroz, C., Padilla, F., Armenta, L., Acosta, E., & Murillo, C. (2021). Quality of work life of the human capital of the Ministry of Health in southern Sonora, of a private hospital. Revista Espacios, 42(2), 5. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a21v42n02/21420205.html>
- Ramos, C. (2020). Los alcances de una investigación. Ciencia América, 9(3), 1-5. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- Rodríguez, G., Peñarrieta, M., Ajila, D., Moreno, K., Rodríguez, G., Rodríguez, & Rodríguez, V. (2018). Habilidades gerenciales hospitalarias: Cómo desarrollar una gestión administrativa exitosa (Primera, Vol. 2). Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. <https://munayi.uleam.edu.ec/wp-content/uploads/2019/01/habilidades-gerenciales-hospitalarias-1.pdf>
- Ruíz, E. (2018). Recolección de datos. Obtenido de Access Medicina: <https://accessmedicina.mhmedical.com/content.aspx?bookid=2448&section>
- Sinaluisa, L. (2019). Modelo de gestión administrativa para optimizar el uso y funcionamiento de los servicios externalizados del Hospital General Guasmo Sur [Tesis de maestría, Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil].

<http://181.39.139.68:8080/bitstream/handle/123456789/973/Modelo%20de%20gesti%C3%B3n%20administrativa%20para%20optimizar%20el%20uso%20y%2>

Terreros, T. (2021). Modelo de gerencia estratégica para los servicios de salud para el Hospital General Machala [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15877/1/T-UCSG-POS-MGSS-288.pdf>

Valle, M., Cardoso, J., & Alonzo, M. (2019). Competencias profesionales para la atención prehospitalaria, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Guayaquil 2019. Revista Más Vita, 3(2), 15-22.

Vela, J. (2019). Gestión Administrativa en la calidad de atención en los servicios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019. In Crescendo, 11(1), 50 - 62. <https://doi.org/https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/2264>

Velásquez, C. (2019). Motivación y desempeño laboral de los colaboradores de Centros Públicos de Atención de la Salud en Guayaquil. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://201.159.223.180/handle/3317/15937>

Velásquez, & Mera, K. (2019). Inteligencia emocional, compromiso organizacional y desempeño laboral en operarios de Empresa Rubro Textil de San Luis 2019. Lima, Perú. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43663/Velasquez\\_AKD-Mera\\_AEDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43663/Velasquez_AKD-Mera_AEDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vinueza, J., & Robalino, R. (2020). La optimización y el control interno en el uso de los recursos públicos en la mejora de la gestión administrativa. Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación En Ciencias Administrativas, Económicas Y Contables)., 5(16), 14 - 38. Obtenido de <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/158>

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Gestión administrativa y desempeño laboral del personal paramédico de una institución de atención prehospitalaria de Guayaquil, 2022							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: Gestión administrativa				
¿Cómo se relaciona la gestión administrativa y el desempeño laboral del personal paramédico de una institución de atención prehospitalaria de Guayaquil, 2022?	Determinar la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral del personal paramédico de una institución de atención prehospitalaria de Guayaquil, 2022	La gestión administrativa se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral del personal paramédico de una institución de atención prehospitalaria, Guayaquil, 2022	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Nivel de compromiso	Cumplimiento de objetivos Nivel de satisfacción del cliente Clima laboral	1 - 7	1 = Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo	Fav orable = 71 – 91 Regular= 50 – 70 Desfav orable = 29 – 49
			Capacidad de resolución	Observación Cuestionamiento Análisis	8 - 14		
			Capacidad de decisión	Calidad Impacto Periodicidad	15 - 22		
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2: Desempeño laboral				
¿Cómo se relaciona el nivel de compromiso con el desempeño laboral del personal paramédico de una institución de atención prehospitalaria de Guayaquil, 2022?	Analizar la relación entre nivel de compromiso con el desempeño laboral del personal paramédico de una institución de atención prehospitalaria de Guayaquil, 2022	Existe relación significativa entre el nivel de compromiso con el desempeño laboral del personal paramédico de una institución de atención prehospitalaria de Guayaquil, 2022	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Desempeño laboral óptimo	Productividad Rendimiento Servicio al cliente	1 - 11	1 = Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo	Fav orable = 68 - 87 Regular= 48 - 67 Desfav orable = 28 - 47
Desempeño laboral deficiente	Bajo nivel de competencias Ausencia de motivación Bajo rendimiento	12- 22					
¿Cómo se relaciona la capacidad de resolución de problemas con el desempeño laboral del personal paramédico de una institución de atención prehospitalaria de Guayaquil, 2022?	Evaluar la relación entre la capacidad de resolución de problemas con el desempeño laboral del personal paramédico de una institución de atención prehospitalaria de Guayaquil, 2022	Existe relación significativa entre la capacidad de resolución de problemas con el desempeño laboral del personal paramédico de una institución de atención prehospitalaria de Guayaquil, 2022					
¿Cómo se relaciona la capacidad de decisión con el desempeño laboral del personal paramédico de una institución de atención prehospitalaria de Guayaquil, 2022?	Examinar la relación entre la capacidad de decisión con el desempeño laboral del personal paramédico de una institución de atención prehospitalaria de Guayaquil, 2022	Existe relación significativa entre la capacidad de decisión con el desempeño laboral del personal paramédico de una institución de atención prehospitalaria de Guayaquil, 2022					
Diseño de investigación:		Población y Muestra:	Técnicas e instrumentos:		Método de análisis de datos:		
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Método: Explicativo – Correlacional Diseño: No experimental corte transversal		Población: 87 Muestra: 87	Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionarios		Descriptiva: Análisis descriptivo en tablas y figuras a través de las frecuencias y porcentajes de las variables. Inferencial: Prueba de Rho Spearman según prueba de normalidad.		

## Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

VARIABLE 1	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	Se define como un conjunto de actividades, así como de tareas con las cuales se puede gestionar y promover la optimización de todos los recursos que son parte de la organización, por ello se puede cumplir con los objetivos y se logra el desarrollo, competitividad y el éxito de la institución (Ansola, 2018).	La variable está dividida en 3 dimensiones, donde cada dimensión cuenta con 3 indicadores.	<b>Nivel de compromiso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cumplimiento de objetivos</li> <li>▪ Nivel de satisfacción del cliente</li> <li>▪ Clima laboral</li> </ul>	Escala ordinal de tipo likert:  1 totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 de acuerdo, 5 totalmente de acuerdo.
			<b>Capacidad de resolución</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Observación</li> <li>▪ Cuestionamiento</li> <li>▪ Análisis</li> </ul>	
			<b>Capacidad de decisión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Calidad</li> <li>▪ Impacto</li> <li>▪ Periodicidad</li> </ul>	

VARIABLE 2	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	Se define como la calidad de los servicios o trabajo realizado por los empleados o colaboradores en una organización. Donde se miden sus actitudes, capacidades competencias profesionales hasta sus competencias personales, que impactan directamente en el desempeño de la organización (Quiroa, 2021).	La variable está dividida en 2 dimensiones, donde cada dimensión cuenta con 3 indicadores.	<b>Desempeño laboral óptimo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Productividad</li> <li>▪ Rendimiento</li> <li>▪ Servicio al cliente</li> </ul>	Escala ordinal de tipo likert:  1 totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 de acuerdo, 5 totalmente de acuerdo.
			<b>Desempeño laboral deficiente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bajo nivel de competencias</li> <li>▪ Ausencia de motivación</li> <li>▪ Bajo rendimiento.</li> </ul>	

## **Anexo 3: Instrumento/s de recolección de datos**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**ESTUDIO: «Gestión administrativa y desempeño laboral del personal paramédico de una institución de atención prehospitalaria de Guayaquil, 2022»**

#### **INTRODUCCIÓN:**

Nos dirigimos a usted para solicitar su participación para conocer la «Gestión administrativa y desempeño laboral del personal paramédico de una institución de atención prehospitalaria de Guayaquil, 2022». Este estudio es desarrollado por investigadores de la Universidad César Vallejo de Piura en Perú como parte del Posgrado en Gestión de los servicios de la Salud. A continuación, le brindaré información que le invitará a ser parte de este estudio. Antes de que decida participar, puede hablar conmigo sobre esta investigación.

#### **PROPÓSITO DEL ESTUDIO:**

El estudio se ejecuta a raíz de que el desempeño laboral de ciertos paramédicos no es óptimo, por lo cual se ha reducido la calidad de la prestación de servicios de salud, de esta manera también se reconoce que no se han realizado este tipo de investigaciones dentro de la institución, por lo tanto, se pretende evidenciar la influencia que tiene la gestión administrativa. Por ello se busca información en el lugar de los acontecimientos para indagar sobre los pensamientos, perspectivas y opiniones del personal paramédico, esto para mejorar continuamente su trabajo.

#### **PROCEDIMIENTOS:**

Si usted decide participar en este estudio se le realizará dos cuestionarios, uno con un total de 22 preguntas relacionadas a la gestión administrativa y el otro con un total de 22 preguntas sobre el desempeño laboral. Ante cualquier duda o pregunta, usted puede solicitar apoyo para responder las preguntas la investigadora.

#### **SELECCIÓN DE PARTICIPANTES:**

Invitamos a todas los paramédicos que formen parte de la institución hospitalaria de la ciudad de Guayaquil en el año 2022, a participar de las encuestas.

#### **PARTICIPACIÓN VOLUNTARIA**

Su participación en este estudio es voluntaria. Usted decide si participa del estudio. Asimismo, aunque haya aceptado, puede cambiar de opinión y retirarse de éste en cualquier momento, no habrá reacción alguna por ello. Cual fuese su decisión, todas sus actividades continuarán.

#### **DURACIÓN:**

La duración para responder a los cuestionarios tomará aproximadamente 10 minutos.

#### **RIESGOS Y BENEFICIOS:**

No existe riesgo por participar en el estudio. Asimismo, no tendrá que hacer gasto y no recibirá pago por participar del mismo. Al finalizar el estudio, recibirá información sobre los resultados obtenidos.

## **CONFIDENCIALIDAD:**

Brindamos la garantía que la información que proporcione es confidencial, conforme a la Ley de Protección de Datos Personales – Ley 29733 del gobierno del Perú. Asimismo, el estudio podría ser publicado, en ese caso, no se mostrará información que permita la identificación de los participantes.

## **RESULTADOS:**

Los conocimientos que se obtengan de la realización de este estudio se compartirán con ustedes si es que lo deseen antes de poner a disposición del público en general. Los resultados agrupados de este estudio serán publicados en documentos o eventos científicos, guardando estricta confidencialidad.

## **DERECHO A NEGARSE O RETIRARSE:**

No es necesario que participe usted si no desea hacerlo y el hecho de negarse a participar no afectará en absoluto de sus actividades diarias. También, puede cambiar de opinión más tarde y dejar de participar, aunque haya aceptado antes. Es su elección y todos los derechos de usted seguirán siendo respetados.

## **PERSONA DE CONTACTO:**

Si tiene dudas adicionales, le responderemos gustosamente. Puede ponerse en contacto con el investigador al correo [oguaya@ucwirtual.edu.pe](mailto:oguaya@ucwirtual.edu.pe). Esta propuesta ha sido revisada por la Universidad César Vallejo, entidad cuya actividad es asegurarse de que los participantes en la investigación estén protegidos durante el desarrollo de la investigación. Si tiene preguntas sobre la verificación del estudio, puede ponerse en contacto con el Programa de Posgrado de la Universidad César Vallejo al teléfono 0051-9446559951 o también dirigirse al correo electrónico [upg.piura@ucv.edu.pe](mailto:upg.piura@ucv.edu.pe).

## **CERTIFICADO DE CONSENTIMIENTO**

He leído la información anterior y he tenido la oportunidad de hacer preguntas para entender todo el contenido de forma clara. Luego de esto, acepto participar de esta investigación. También entiendo que puedo decidir no participar del estudio en cualquier momento. Reconozco que mi conformidad se da al firmar el consentimiento. La utilización de los datos se dará en los términos detallados antes.

Nombres y apellidos del participante: \_\_\_\_\_

Firma del participante: \_\_\_\_\_

### **Declaración del investigador:**

Yo, Oscar Guaya, declaro que el participante ha leído y comprendido la información anterior, asimismo, he aclarado sus dudas respondiendo sus preguntas de forma satisfactoria, y ha decidido participar voluntariamente de esta investigación. Se le ha informado que los datos obtenidos son anónimos y ha entendido que pueden ser publicados o difundidos con fines científicos. Asimismo, se ha proporcionado una copia de este consentimiento informado a la participante.

Oscar Guaya: \_\_\_\_\_

Fecha (Día/Mes/Año): \_\_\_\_\_

## Cuestionario de la variable gestión administrativa

### FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

**Nombre del instrumento:** Cuestionario de gestión administrativa dirigido al personal administrativo

**Autores del instrumento:** Guaya Oscar

**Variable:** Gestión administrativa

**Año:** 2022

**Procedencia:** Institución prehospitalaria de la ciudad de Guayaquil

**Ámbito de aplicación:** Individual

**Áreas que explora:** Nivel de compromiso, Capacidad de resolución y Capacidad de decisión

Mediante el presente cuestionario, se pretende recoger información relacionada con la investigación titulada "**Gestión administrativa y desempeño laboral del personal paramédico de una institución de atención prehospitalaria de Guayaquil, 2022**" por lo que le pedimos se sirva completar la información demográfica y marcar la respuesta que más se adecúe a su realidad. Cabe aclarar que el presente cuestionario es anónimo.

¿Antes de iniciar el presente cuestionario leyó y firmó la ficha de CONSENTIMIENTO INFORMADO?

Sí ( ) No ( )

**A continuación, marque la respuesta que más se adecúe a su realidad, considerando la siguiente escala:**

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

#### Variable: Gestión administrativa

N°	ITEM	ESCALA				
Dimensión: Nivel de compromiso		1	2	3	4	5
1	¿Considera que la gestión administrativa es acorde a los compromisos y objetivos por cumplir del personal paramédico?					
2	¿Considera que la gestión administrativa incentiva a que los trabajadores cumplan con las metas de la organización?					
3	¿Cree usted que la gestión administrativa es eficiente para lograr la satisfacción de los usuarios?					
4	Para usted: ¿la gestión administrativa cumple con las expectativas y satisfacción del personal paramédico?					

5	¿El clima laboral es acorde a las disposiciones administrativas y el nivel de compromiso de los paramédicos?					
6	¿El clima laboral permite el desarrollo efectivo de sus actividades?					
7	¿La gestión administrativa permite incrementar el nivel de compromiso laboral en los paramédicos?					
<b>Dimensión: Capacidad de resolución</b>						
8	Para usted: ¿La capacidad de resolución del personal administrativo es apta para resolver cualquier tipo de eventualidad?					
9	¿Considera que el método de observación permite identificar los problemas de la organización?					
10	¿Considera que el área administrativa brinda los recursos necesarios para que el personal paramédico tenga óptima capacidad de resolución?					
11	¿Se utilizar los cuestionamientos como parte de la resolución de problemas con frecuencia?					
12	De acuerdo al análisis de la gestión administrativa: ¿Se pueden resolver adecuadamente una situación adversa que tienen que ver con el personal paramédico?					
13	¿Considera que cuenta con la capacidad necesaria para analizar situaciones problemáticas y resolverlas?					
14	¿La gestión administrativa le permite tener las habilidades necesarias para resolver cualquier tipo de dificultad?					
<b>Dimensión: Capacidad de decisión</b>						
15	¿Las normativas de la administración brindan facilidades para la toma de decisiones del personal paramédico?					
16	¿La gestión administrativa conllevan a que se genere un servicio de calidad?					
17	¿Considera que el área administrativa tiene impacto sobre las decisiones que toman en el personal paramédico es apto?					
18	¿Las estrategias de la gestión administrativas tienen un impacto positivo en las actividades que ejecuta?					
19	Para usted: ¿La periodicidad con que la gestión administrativa toma decisiones, es en un tiempo adecuado?					
20	¿Considera que la toma de decisiones por parte de la gestión administrativa genera beneficios a la organización?					
21	¿Las decisiones que toma la gestión administrativa promueven el desarrollo profesional?					
22	¿Considera que sus decisiones han sido motivadas por parte de la gestión administrativa?					

## Cuestionario de la variable desempeño laboral

### FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

**Nombre del instrumento:** Cuestionario de gestión desempeño laboral dirigido al personal paramédico

**Autores del instrumento:** Guaya Oscar

**Variable:** Desempeño laboral

**Año:** 2022

**Procedencia:** Institución prehospitalaria de la ciudad de Guayaquil

**Ámbito de aplicación:** Individual

**Áreas que explora:** Desempeño laboral óptimo, Desempeño laboral deficiente

Mediante el presente cuestionario, se pretende recoger información relacionada con la investigación titulada "**Gestión administrativa y desempeño laboral del personal paramédico de una institución de atención prehospitalaria de Guayaquil, 2022**" por lo que le pedimos se sirva completar la información demográfica y marcar la respuesta que más se adecúe a su realidad. Cabe aclarar que el presente cuestionario es anónimo.

¿Antes de iniciar el presente cuestionario leyó y firmó la ficha de CONSENTIMIENTO INFORMADO?

Sí ( ) No ( )

**A continuación, marque la respuesta que más se adecúe a su realidad, considerando la siguiente escala:**

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

### Variable: Desempeño laboral

N°	ITEM	ESCALA				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Desempeño laboral óptimo</b>						
1	¿El personal paramédico tiene productividad acorde a su desempeño laboral?					
2	Para usted: ¿El rendimiento es óptimo en contraste con el desempeño laboral que se espera?					
3	¿Considera que el óptimo servicio al cliente demuestra la productividad del empleado?					
4	¿Considera que la productividad de sus compañeros está en un nivel alto?					
5	¿Cree que su productividad está relacionada al logro de objetivos de la organización?					

6	¿Ha sido reconocido satisfactoriamente por su nivel de productividad en la organización?					
7	¿Considera que el rendimiento laboral en la organización satisface las necesidades de los usuarios?					
8	¿Se siente motivado para mantener un buen rendimiento laboral?					
9	¿Considera que la organización le proporciona todos los recursos necesarios para tener un buen rendimiento laboral?					
10	¿Considera que sus actividades generar satisfacción a los usuarios de la organización?					
11	¿Cree usted que brinda un buen servicio a los usuarios frecuentemente?					
<b>Dimensión: Desempeño laboral deficiente</b>						
12	¿El desempeño laboral deficiente tiene que ver con las bajas competencias?					
13	Para usted: ¿La baja motivación es un factor clave para el deficiente desempeño laboral?					
14	¿Considera que el desempeño laboral deficiente se debe a falta de apoyo?					
15	¿Considera que el desempeño laboral deficiente tiene relación con la baja disponibilidad de formación continua?					
16	¿Cree usted que la organización establece estrategias oportunas para evitar el desempeño laboral deficiente?					
17	¿Considera que la falta de habilidades y destrezas conlleva a tener un desempeño laboral deficiente?					
18	¿Cree usted que la desmotivación genera graves problemas en la organización?					
19	¿La organización debe establecer medidas oportunas para incrementar la motivación de los trabajadores?					
20	¿Considera que el bajo rendimiento laboral reduce la satisfacción de los usuarios?					
21	¿Cree usted que el bajo rendimiento laboral puede afectar el cumplimiento de los objetivos de la organización?					
22	¿Considera que el desempeño laboral deficiente afecta nivel organizacional, profesional y personal?					

## Anexo 4: Autorización de recolección de datos



Guayaquil, 12 de septiembre del 2022

Cap.

SOLEDAD FARFÁN RENDÓN

COORDINADORA ADMINISTRATIVA

COORPORACIÓN PARA LA SEGURIDAD CIUDADANA DE GUAYAQUIL

De mi mayor consideración:

Yo, **GUAYA RODRÍGUEZ OSCAR JAVIER**, identificado con DNI/CE N° 0930795885 y código de matrícula N° 7002708263; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD en la modalidad semipresencial del semestre 2022-II, que en el marco de mi tesis conducente a la obtención del grado de MAESTRO, desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL PARAMÉDICO DE UNA INSTITUCIÓN DE ATENCIÓN PREHOSPITALARIA DE GUAYAQUIL, 2022.**

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso, a fin de que pueda obtener información en la institución que usted representa, estableciendo que de mi parte asumiré el compromiso de alcanzar en su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

Lcdo. Oscar Javier Guaya Rodríguez

Tesista del Posgrado MGSS

Universidad César Vallejo – Sede Piura

12-Sep-2022  
15.30



Guayaquil, 20 de septiembre del 2022

Lcdo. Oscar Guaya Rodríguez

**PARAMÉDICO – CSCG**

Presente. -

De mi consideración:

En contestación al requerimiento con fecha 12 de septiembre del 2022 y suscrito por Oscar Javier Guaya Rodríguez con C.C. 0930795885; autorizo a usted el desarrollo de la investigación: **“Gestión administrativa y desempeño laboral del personal paramédico de una institución de atención prehospitalaria de Guayaquil, 2022”**, a su vez la aplicación de encuestas como instrumento de recolección de datos en la institución, como parte del trabajo de investigación de posgrado de la maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, de esta manera contribuimos con el ente educativo.

Particular que autorizo y pongo a conocimiento para los fines pertinentes.

Atentamente,

Cap. Soledad Farfán Rendón

**COORDINADORA ADMINISTRATIVA - CSCG**

Cda. Martha de Roldós calle 18F y Ave. 38A (Junto a la Corp. Registro Civil)  
Telf.: (+593) 4-372-8660 - [www.cscg.gob.ec](http://www.cscg.gob.ec) - Guayaquil-Ecuador

## Anexo 5: Validación de datos por juicio de expertos

### Experto 1:



#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN NIVEL DE COMPROMISO</b>								
1	¿Considera que la gestión administrativa es acorde a los compromisos y objetivos por cumplir del personal paramédico?	X		X		X		
2	¿Considera que la gestión administrativa incentiva a que los trabajadores cumplan con las metas de la organización?	X		X		X		
3	¿Cree usted que la gestión administrativa es eficiente para lograr la satisfacción de los usuarios?	X		X		X		
4	Para usted ¿la gestión administrativa cumple con las expectativas y satisfacción del personal paramédico?	X		X		X		
5	¿El clima laboral es acorde a las disposiciones administrativas y el nivel de compromiso de los paramédicos?	X		X		X		
6	¿El clima laboral permite el desarrollo efectivo de sus actividades?	X		X		X		
7	¿La gestión administrativa permite incrementar el nivel de compromiso laboral en los paramédicos?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESOLUCIÓN</b>								
8	Para usted ¿La capacidad de resolución del personal administrativo es apta para resolver cualquier tipo de eventualidad?	X		X		X		
9	¿Considera que el método de observación permite identificar los problemas de la organización?	X		X		X		
10	¿Considera que el área administrativa brinda los recursos necesarios para que el personal paramédico tenga óptima capacidad de resolución?	X		X		X		
11	¿Se utilizar los cuestionamientos como parte de la resolución de problemas con frecuencia?	X		X		X		
12	De acuerdo al análisis de la gestión administrativa: ¿Se pueden resolver adecuadamente una situación adversa que tienen que ver con el personal paramédico?	X		X		X		
13	¿Considera que cuenta con la capacidad necesaria para analizar situaciones problemáticas y resolverlas?	X		X		X		
14	¿La gestión administrativa le permite tener las habilidades necesarias para resolver cualquier tipo de dificultad?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN CAPACIDAD DE DECISIÓN</b>								
15	¿Las normativas de la administración brindan facilidades para la toma de decisiones del personal paramédico?	X		X		X		
16	¿La gestión administrativa conlleva a que se genere un servicio de calidad?	X		X		X		
17	¿Considera que el área administrativa tiene impacto sobre las decisiones que toman en el personal paramédico es apto?	X		X		X		
18	¿Las estrategias de la gestión administrativas tienen un impacto positivo en las actividades que ejecuta?	X		X		X		
19	Para usted ¿La periodicidad con que la gestión administrativa toma decisiones, es en un tiempo adecuado?	X		X		X		
20	¿Considera que la toma de decisiones por parte de la gestión administrativa genera beneficios a la organización?	X		X		X		
21	¿Las decisiones que toma la gestión administrativa promueven el desarrollo profesional?	X		X		X		
22	¿Considera que sus decisiones han sido motivadas por parte de la gestión administrativa?	X		X		X		

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

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Jiménez Cerrufo Débora Elizabeth**  
**Documento de Identidad: 0910453836**

**Especialidad del validador: Magister en Salud Pública**

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

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

07 de octubre del 2022

*Debora Elizabeth Jimenez Cerrufo*  
**LICENCIADA EN ENFERMERIA**  
**C.I. 0910453836**

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL**

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN DESEMPEÑO LABORAL ÓPTIMO</b>								
1	¿El personal paramédico tiene productividad acorde a su desempeño laboral?	X		X		X		
2	Para usted ¿El rendimiento es óptimo en contraste con el desempeño laboral que se espera?	X		X		X		
3	¿Considera que el óptimo servicio al cliente demuestra la productividad del empleado?	X		X		X		
4	¿Considera que la productividad de sus compañeros está en un nivel alto?	X		X		X		
5	¿Cree que su productividad está relacionada al logro de objetivos de la organización?	X		X		X		
6	¿Ha sido reconocido satisfactoriamente por su nivel de productividad en la organización?	X		X		X		
7	¿Considera que el rendimiento laboral en la organización satisface las necesidades de los usuarios?	X		X		X		
8	¿Se siente motivado para mantener un buen rendimiento laboral?	X		X		X		
9	¿Considera que la organización le proporciona todos los recursos necesarios para tener un buen rendimiento laboral?	X		X		X		
10	¿Considera que sus actividades generan satisfacción a los usuarios de la organización?	X		X		X		
11	¿Cree usted que brinda un buen servicio a los usuarios frecuentemente?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN DESEMPEÑO LABORAL DEFICIENTE</b>								
12	¿El desempeño laboral deficiente tiene que ver con las bajas competencias?	X		X		X		
13	¿Para usted La baja motivación es un factor clave para el deficiente desempeño laboral?	X		X		X		
14	¿Considera que el desempeño laboral deficiente se debe a falta de apoyo?	X		X		X		
15	¿Considera que el desempeño laboral deficiente tiene relación con la baja disponibilidad de formación continua?	X		X		X		
16	¿Cree usted que la organización establece estrategias oportunas para evitar el desempeño laboral deficiente?	X		X		X		
17	¿Considera que la falta de habilidades y destrezas conlleva a tener un desempeño laboral deficiente?	X		X		X		
18	¿Cree usted que la desmotivación genera graves problemas en la organización?	X		X		X		
19	¿La organización debe establecer medidas oportunas para incrementar la motivación de los trabajadores?	X		X		X		
20	¿Considera que el bajo rendimiento laboral reduce la satisfacción de los usuarios?	X		X		X		
21	¿Cree usted que el bajo rendimiento laboral puede afectar el cumplimiento de los objetivos de la organización?	X		X		X		
22	¿Considera que el desempeño laboral deficiente afecta nivel organizacional, profesional y personal?	X		X		X		

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

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Jiménez Cerrufo Débora Elizabeth  
 Documento de Identidad: 0910453836

Especialidad del validador: Magister en Salud Pública

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

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

07 de octubre del 2022

  
 LICENCIADA EN ENFERMERIA  
 C.I: 0910453836  
 Firma del Experto Informante.

## Experto 2:



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>DIMENSIÓN NIVEL DE COMPROMISO</b>								
1	¿Considera que la gestión administrativa es acorde a los compromisos y objetivos por cumplir del personal paramédico?	X		X		X		
2	¿Considera que la gestión administrativa incentiva a que los trabajadores cumplan con las metas de la organización?	X		X		X		
3	¿Cree usted que la gestión administrativa es eficiente para lograr la satisfacción de los usuarios?	X		X		X		
4	Para usted: ¿la gestión administrativa cumple con las expectativas y satisfacción del personal paramédico?	X		X		X		
5	¿El clima laboral es acorde a las disposiciones administrativas y el nivel de compromiso de los paramédicos?	X		X		X		
6	¿El clima laboral permite el desarrollo efectivo de sus actividades?	X		X		X		
7	¿La gestión administrativa permite incrementar el nivel de compromiso laboral en los paramédicos?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESOLUCIÓN</b>								
8	Para usted: ¿La capacidad de resolución del personal administrativo es apta para resolver cualquier tipo de eventualidad?	X		X		X		
9	¿Considera que el método de observación permite identificar los problemas de la organización?	X		X		X		
10	¿Considera que el área administrativa brinda los recursos necesarios para que el personal paramédico tenga óptima capacidad de resolución?	X		X		X		
11	¿Se utilizan los cuestionamientos como parte de la resolución de problemas con frecuencia?	X		X		X		
12	De acuerdo al análisis de la gestión administrativa: ¿Se pueden resolver adecuadamente una situación adversa que tienen que ver con el personal paramédico?	X		X		X		
13	¿Considera que cuenta con la capacidad necesaria para analizar situaciones problemáticas y resolverlas?	X		X		X		
14	¿La gestión administrativa le permite tener las habilidades necesarias para resolver cualquier tipo de dificultad?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN CAPACIDAD DE DECISIÓN</b>								
15	¿Las normativas de la administración brindan facilidades para la toma de decisiones del personal paramédico?	X		X		X		
16	¿La gestión administrativa conlleva a que se genere un servicio de calidad?	X		X		X		
17	¿Considera que el área administrativa tiene impacto sobre las decisiones que toman en el personal paramédico es apto?	X		X		X		
18	¿Las estrategias de la gestión administrativas tienen un impacto positivo en las actividades que ejecuta?	X		X		X		
19	Para usted: ¿La periodicidad con que la gestión administrativa toma decisiones, es en un tiempo adecuado?	X		X		X		
20	¿Considera que la toma de decisiones por parte de la gestión administrativa genera beneficios a la organización?	X		X		X		
21	¿Las decisiones que toma la gestión administrativa promueven el desarrollo profesional?	X		X		X		
22	¿Considera que sus decisiones han sido motivadas por parte de la gestión administrativa?	X		X		X		

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

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Julia Irene Villamar Palma Documento de Identidad: 0913546578

Especialidad del validador: Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

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

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

Dra. Julia Villamar Palma  
 MEDICO GERENTE  
 C.I. 0913546578  
 05 de octubre del 2022

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN DESEMPEÑO LABORAL ÓPTIMO</b>								
1	¿El personal paramédico tiene productividad acorde a su desempeño laboral?	X		X		X		
2	Para usted: ¿El rendimiento es óptimo en contraste con el desempeño laboral que se espera?	X		X		X		
3	¿Considera que el óptimo servicio al cliente demuestra la productividad del empleado?	X		X		X		
4	¿Considera que la productividad de sus compañeros está en un nivel alto?	X		X		X		
5	¿Cree que su productividad está relacionada al logro de objetivos de la organización?	X		X		X		
6	¿Ha sido reconocido satisfactoriamente por su nivel de productividad en la organización?	X		X		X		
7	¿Considera que el rendimiento laboral en la organización satisface las necesidades de los usuarios?	X		X		X		
8	¿Se siente motivado para mantener un buen rendimiento laboral?	X		X		X		
9	¿Considera que la organización le proporciona todos los recursos necesarios para tener un buen rendimiento laboral?	X		X		X		
10	¿Considera que sus actividades generan satisfacción a los usuarios de la organización?	X		X		X		
11	¿Cree usted que brinda un buen servicio a los usuarios frecuentemente?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN DESEMPEÑO LABORAL DEFICIENTE</b>								
12	¿El desempeño laboral deficiente tiene que ver con las bajas competencias?	X		X		X		
13	¿Para usted: La baja motivación es un factor clave para el deficiente desempeño laboral?	X		X		X		
14	¿Considera que el desempeño laboral deficiente se debe a falta de apoyo?	X		X		X		
15	¿Considera que el desempeño laboral deficiente tiene relación con la baja disponibilidad de formación continua?	X		X		X		
16	¿Cree usted que la organización establece estrategias oportunas para evitar el desempeño laboral deficiente?	X		X		X		
17	¿Considera que la falta de habilidades y destrezas conlleva a tener un desempeño laboral deficiente?	X		X		X		
18	¿Cree usted que la desmotivación genera graves problemas en la organización?	X		X		X		
19	¿La organización debe establecer medidas oportunas para incrementar la motivación de los trabajadores?	X		X		X		
20	¿Considera que el bajo rendimiento laboral reduce la satisfacción de los usuarios?	X		X		X		
21	¿Cree usted que el bajo rendimiento laboral puede afectar el cumplimiento de los objetivos de la organización?	X		X		X		
22	¿Considera que el desempeño laboral deficiente afecta nivel organizacional, profesional y personal?	X		X		X		

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

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Julia Irene Villamar Palma Documento de Identidad: 0913546578

Especialidad del validador: Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

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

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

Dra. Julia Irene Villamar Palma  
 MEDICO GENERAL  
 C.I. 0913546578

05 de octubre del 2022



Firma del Experto Informante.

### Experto 3:



#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN NIVEL DE COMPROMISO</b>								
1	¿Considera que la gestión administrativa es acorde a los compromisos y objetivos por cumplir del personal paramédico?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
2	¿Considera que la gestión administrativa incentiva a que los trabajadores cumplan con las metas de la organización?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	¿Cree usted que la gestión administrativa es eficiente para lograr la satisfacción de los usuarios?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
4	Para usted ¿la gestión administrativa cumple con las expectativas y satisfacción del personal paramédico?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
5	¿El clima laboral es acorde a las disposiciones administrativas y el nivel de compromiso de los paramédicos?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
6	¿El clima laboral permite el desarrollo efectivo de sus actividades?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
7	¿La gestión administrativa permite incrementar el nivel de compromiso laboral en los paramédicos?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
<b>DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESOLUCIÓN</b>								
8	Para usted ¿La capacidad de resolución del personal administrativo es apta para resolver cualquier tipo de eventualidad?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
9	¿Considera que el método de observación permite identificar los problemas de la organización?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
10	¿Considera que el área administrativa brinda los recursos necesarios para que el personal paramédico tenga óptima capacidad de resolución?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
11	¿Se utilizar los cuestionamientos como parte de la resolución de problemas con frecuencia?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
12	De acuerdo al análisis de la gestión administrativa: ¿Se pueden resolver adecuadamente una situación adversa que tienen que ver con el personal paramédico?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
13	¿Considera que cuenta con la capacidad necesaria para analizar situaciones problemáticas y resolverlas?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
14	¿La gestión administrativa le permite tener las habilidades necesarias para resolver cualquier tipo de dificultad?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
<b>DIMENSIÓN CAPACIDAD DE DECISIÓN</b>								
15	¿Las normativas de la administración brindan facilidades para la toma de decisiones del personal paramédico?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
16	¿La gestión administrativa conlleva a que se genere un servicio de calidad?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
17	¿Considera que el área administrativa tiene impacto sobre las decisiones que toman en el personal paramédico es apto?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
18	¿Las estrategias de la gestión administrativas tienen un impacto positivo en las actividades que ejecuta?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
19	Para usted ¿La periodicidad con que la gestión administrativa toma decisiones, es en un tiempo adecuado?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
20	¿Considera que la toma de decisiones por parte de la gestión administrativa genera beneficios a la organización?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
21	¿Las decisiones que toma la gestión administrativa promueven el desarrollo profesional?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
22	¿Considera que sus decisiones han sido motivadas por parte de la gestión administrativa?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Veloz Camino Jessica Katherine  
Documento de Identidad: 0931120893

Especialidad del validador: Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

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

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

07 de octubre del 2022  
Jessica Katherine  
Veloz Camino  
0931120893  
MÉDICA  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN DESEMPEÑO LABORAL ÓPTIMO</b>								
1	¿El personal paramédico tiene productividad acorde a su desempeño laboral?	X		X		X		
2	Para usted ¿El rendimiento es óptimo en contraste con el desempeño laboral que se espera?	X		X		X		
3	¿Considera que el óptimo servicio al cliente demuestra la productividad del empleado?	X		X		X		
4	¿Considera que la productividad de sus compañeros está en un nivel alto?	X		X		X		
5	¿Cree que su productividad está relacionada al logro de objetivos de la organización?	X		X		X		
6	¿Ha sido reconocido satisfactoriamente por su nivel de productividad en la organización?	X		X		X		
7	¿Considera que el rendimiento laboral en la organización satisface las necesidades de los usuarios?	X		X		X		
8	¿Se siente motivado para mantener un buen rendimiento laboral?	X		X		X		
9	¿Considera que la organización le proporciona todos los recursos necesarios para tener un buen rendimiento laboral?	X		X		X		
10	¿Considera que sus actividades generan satisfacción a los usuarios de la organización?	X		X		X		
11	¿Cree usted que brinda un buen servicio a los usuarios frecuentemente?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN DESEMPEÑO LABORAL DEFICIENTE</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿El desempeño laboral deficiente tiene que ver con las bajas competencias?	X		X		X		
13	¿Para usted La baja motivación es un factor clave para el deficiente desempeño laboral?	X		X		X		
14	¿Considera que el desempeño laboral deficiente se debe a falta de apoyo?	X		X		X		
15	¿Considera que el desempeño laboral deficiente tiene relación con la baja disponibilidad de formación continua?	X		X		X		
16	¿Cree usted que la organización establece estrategias oportunas para evitar el desempeño laboral deficiente?	X		X		X		
17	¿Considera que la falta de habilidades y destrezas conlleva a tener un desempeño laboral deficiente?	X		X		X		
18	¿Cree usted que la desmotivación genera graves problemas en la organización?	X		X		X		
19	¿La organización debe establecer medidas oportunas para incrementar la motivación de los trabajadores?	X		X		X		
20	¿Considera que el bajo rendimiento laboral reduce la satisfacción de los usuarios?	X		X		X		
21	¿Cree usted que el bajo rendimiento laboral puede afectar el cumplimiento de los objetivos de la organización?	X		X		X		
22	¿Considera que el desempeño laboral deficiente afecta nivel organizacional, profesional y personal?	X		X		X		

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

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: Veloz Camino Jessica Katherine  
**Documento de Identidad:** 0931120893

**Especialidad del validador:** Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

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

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

07 de octubre del 2022

  
**Jéssica Katherine**  
**Veloz Camino**  
**0931120893**  
**MÉDICA**  
**Firma del Experto Informante.**

## Anexo 6: Reporte SENESCYT de expertos

### Experto 1:

Información Personal						
Identificación:	0910453836 <a href="#">Imprimir Información</a>					
Nombres:	JIMENEZ CERRUFO DEBORA ELIZABETH					
Género:	FEMENINO					
Nacionalidad:	ECUADOR					

  

Título(s) de cuarto nivel o posgrado						
Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
DIPLOMA SUPERIOR EN GESTION DE DESARROLLO DE LOS SERVICIOS DE SALUD	UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO	Nacional		1013-09-696810	2009-08-17	
MAGISTER EN SALUD PUBLICA	UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO	Nacional		1024-2021-2384353	2021-10-13	
ESPECIALISTA EN GESTION DE SERVICIOS DE SALUD	UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO	Nacional		1013-10-716562	2010-09-27	

  

Título(s) de tercer nivel de grado						
Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
LICENCIADA EN ENFERMERIA	UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL	Nacional		1028-02-23281	2002-05-27	



### Experto 2:

Información Personal						
Identificación:	0913546578 <a href="#">Imprimir Información</a>					
Nombres:	VILLAMAR PALMA JULIA IRENE					
Género:	FEMENINO					
Nacionalidad:	ECUADOR					

  

Título(s) de cuarto nivel o posgrado						
Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
MAESTRA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	Extranjero		6043199651	2022-07-12	

  

Título(s) de tercer nivel de grado						
Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
MEDICO	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL	Nacional		1006-03-432718	2003-08-08	



### Experto 3:

#### Información Personal

Identificación: 0931120893

Nombres: VELOZ CAMINO JESSICA KATHERINE

Género: FEMENINO

Nacionalidad: ECUADOR

Imprimir Información

#### Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
MAESTRA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	Extranjero		6043198930	2022-06-27	

#### Título(s) de tercer nivel de grado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
MEDICA	UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL	Nacional		1028-2017-1845262	2017-05-29	



## Anexo 7: Fiabilidad según el Alfa de Cronbach

### Gestión administrativa

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,959	22

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Considera que la gestión administrativa es acorde a los compromisos y objetivos por cumplir del personal paramédico?	54,23	359,517	,724	,957
¿Considera que la gestión administrativa incentiva a que los trabajadores cumplan con las metas de la organización?	55,14	347,742	,870	,955
¿Cree usted que la gestión administrativa es eficiente para lograr la satisfacción de los usuarios?	54,82	351,584	,787	,956
Para usted: ¿la gestión administrativa cumple con las expectativas y satisfacción del personal paramédico?	55,27	358,494	,740	,957
¿El clima laboral es acorde a las disposiciones administrativas y el nivel de compromiso de los paramédicos?	54,95	358,426	,624	,959
¿El clima laboral permite el desarrollo efectivo de sus actividades?	54,77	355,613	,785	,956

¿La gestión administrativa permite incrementar el nivel de compromiso laboral en los paramédicos?	54,64	355,576	,849	,956
Para usted: ¿La capacidad de resolución del personal administrativo es apta para resolver cualquier tipo de eventualidad?	54,82	348,823	,802	,956
¿Considera que el método de observación permite identificar los problemas de la organización?	55,00	355,429	,839	,956
¿Considera que el área administrativa brinda los recursos necesarios para que el personal paramédico tenga óptima capacidad de resolución?	56,05	362,045	,790	,957
¿Se utilizar los cuestionamientos como parte de la resolución de problemas con frecuencia?	56,14	362,695	,748	,957
De acuerdo al análisis de la gestión administrativa: ¿Se pueden resolver adecuadamente una situación adversa que tienen que ver con el personal paramédico?	55,73	379,065	,344	,961
¿Considera que cuenta con la capacidad necesaria para analizar situaciones problemáticas y resolverlas?	56,09	364,182	,723	,957
¿La gestión administrativa le permite tener las habilidades necesarias para resolver cualquier tipo de dificultad?	56,05	365,474	,649	,958

¿Las normativas de la administración brindan facilidades para la toma de decisiones del personal paramédico?	56,00	363,524	,769	,957
¿La gestión administrativa conlleva a que se genere un servicio de calidad?	56,09	374,182	,674	,958
¿Considera que el área administrativa tiene impacto sobre las decisiones que toman en el personal paramédico es apto?	55,86	373,838	,428	,960
¿Las estrategias de la gestión administrativas tienen un impacto positivo en las actividades que ejecuta?	55,91	373,420	,547	,959
Para usted: ¿La periodicidad con que la gestión administrativa toma decisiones, es en un tiempo adecuado?	54,95	358,426	,624	,959
¿Considera que la toma de decisiones por parte de la gestión administrativa genera beneficios a la organización?	54,77	355,613	,785	,956
¿Las decisiones que toma la gestión administrativa promueven el desarrollo profesional?	54,64	355,576	,849	,956
¿Considera que sus decisiones han sido motivadas por parte de la gestión administrativa?	56,09	374,182	,674	,958

## Desempeño laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,957	22

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿El personal paramédico tiene productividad acorde a su desempeño laboral?	51,95	345,379	,820	,954
Para usted: ¿El rendimiento es óptimo en contraste con el desempeño laboral que se espera?	51,91	345,134	,777	,954
¿Considera que el óptimo servicio al cliente demuestra la productividad del empleado?	51,86	345,457	,851	,953
¿Considera que la productividad de sus compañeros está en un nivel alto?	50,82	349,680	,510	,958
¿Cree que su productividad está relacionada al logro de objetivos de la organización?	50,64	345,576	,682	,955
¿Ha sido reconocido satisfactoriamente por su nivel de productividad en la organización?	50,86	342,409	,798	,954
¿Considera que el rendimiento laboral en la organización satisface las necesidades de los usuarios?	51,91	343,801	,876	,953
¿Se siente motivado para mantener un buen rendimiento laboral?	52,00	343,714	,849	,953

¿Considera que la organización le proporciona todos los recursos necesarios para tener un buen rendimiento laboral?	50,09	348,468	,640	,956
¿Considera que sus actividades generan satisfacción a los usuarios de la organización?	51,00	336,476	,802	,954
¿Cree usted que brinda un buen servicio a los usuarios frecuentemente?	51,14	347,552	,655	,955
¿El desempeño laboral deficiente tiene que ver con las bajas competencias?	50,82	349,680	,510	,958
Para usted: ¿La baja motivación es un factor clave para el deficiente desempeño laboral?	51,91	343,801	,876	,953
¿Considera que el desempeño laboral deficiente se debe a falta de apoyo?	52,00	343,714	,849	,953
¿Considera que el desempeño laboral deficiente tiene relación con la baja disponibilidad de formación continua?	51,59	359,872	,435	,958
¿Cree usted que la organización establece estrategias oportunas para evitar el desempeño laboral deficiente?	51,95	356,236	,768	,955
¿Considera que la falta de habilidades y destrezas conlleva a tener un desempeño laboral deficiente?	51,73	351,541	,585	,956
¿Cree usted que la desmotivación genera graves problemas en la organización?	51,91	343,801	,876	,953

¿La organización debe establecer medidas oportunas para incrementar la motivación de los trabajadores?	52,00	343,714	,849	,953
¿Considera que el bajo rendimiento laboral reduce la satisfacción de los usuarios?	51,59	359,872	,435	,958
¿Cree usted que el bajo rendimiento laboral puede afectar el cumplimiento de los objetivos de la organización?	50,82	349,680	,510	,958
¿Considera que el desempeño laboral deficiente afecta nivel organizacional, profesional y personal?	50,64	345,576	,682	,955

# Anexo 8: Base de datos

BASE DE DATOS - Excel (Error de activación de productos)

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista ¿Qué desea hacer? Compartir

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Formato Dar formato Estilos de celda Celdas Modificar

AJ10 Desfavorable

GESTIÓN ADMINISTRATIVA																														
D1 (NIVEL DE COMPROMISO)										D2 (CAPACIDAD DE RESOLUCIÓN)										D3 (CAPACIDAD DE DECISIÓN)										
Nº	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	D1	D2	TOTAL	Nivel D1	Nivel D2	Nivel D3	Nivel Total	
1	2	1	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	14	22	9	45	1	1	1	1		
2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	9	15	5	29	1	1	1	1	
3	4	2	1	2	2	3	4	3	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	3	1	16	18	8	42	1	1	1	1	
4	4	4	4	4	4	4	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	1	28	15	13	56	2	1	2	2
5	2	2	3	3	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	1	17	15	8	40	1	1	1	1
6	5	2	4	2	5	4	4	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	4	1	26	15	14	55	2	1	2	2
7	5	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	27	42	14	83	2	3	2	3	
8	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3	35	37	18	90	3	3	3	3
9	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	4	2	3	2	2	4	2	2	1	2	1	2	11	26	7	44	1	2	1	1
10	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2	1	4	1	1	2	2	1	4	3	3	4	2	25	24	12	61	2	1	2	2
11	2	1	2	1	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	14	22	9	45	1	1	1	1	
12	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	9	15	5	29	1	1	1	1
13	4	2	1	2	2	3	4	3	1	1	2	1	2	1	1	2	2	3	2	1	1	1	16	18	8	42	1	1	1	1
14	4	4	4	4	4	4	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	1	28	15	13	56	2	1	2	2	
15	2	2	3	3	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	1	17	15	8	40	1	1	1	1	
16	5	2	4	2	5	4	4	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	4	1	26	15	14	55	2	1	2	2	
17	5	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	27	42	14	83	2	3	2	3	
18	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3	35	37	18	90	3	3	3	3	
19	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	4	2	3	2	2	4	2	2	1	2	1	2	11	26	7	44	1	2	1	1
20	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	4	3	3	4	2	25	24	12	61	2	1	2	2
21	5	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	27	42	14	83	2	3	2	3	
22	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3	35	37	18	90	3	3	3	3	
23	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	4	2	3	2	2	4	2	2	1	2	1	2	11	26	7	44	1	2	1	1
24	4	4	4	4	4	4	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	1	28	15	13	56	2	1	2	2	
25	2	2	3	3	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	1	17	15	8	40	1	1	1	1	

Medición

Niveles y Rangos	Favorable	Regular	Desfavorable
Gestión administrativa	18	29	40
Nivel de compromiso	8	39	40
Capacidad de resolución	18	7	62
Capacidad de decisión	8	39	40
VMAX		90	
VMIN		29	
Rango		61	
Número de intervalos		3	
Amplitud		20	

Gestión administrativa Desempeño laboral

BASE DE DATOS - Excel (Error de activación de productos)

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista ¿Qué desea hacer? Compartir

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Formato Dar formato Estilos de celda Celdas Modificar

AJ10 Desfavorable

GESTIÓN ADMINISTRATIVA																															
D1 (NIVEL DE COMPROMISO)										D2 (CAPACIDAD DE RESOLUCIÓN)										D3 (CAPACIDAD DE DECISIÓN)											
Nº	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	D1	D2	TOTAL	Nivel D1	Nivel D2	Nivel D3	Nivel Total		
62	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3	35	37	18	90	3	3	3	3		
63	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	4	2	2	4	2	2	1	2	1	2	1	2	11	26	7	44	1	2	1	1	
64	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2	1	4	1	1	2	2	1	4	3	3	4	2	25	24	12	61	2	1	2	2	
65	2	2	1	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	1	14	22	9	45	1	1	1	1		
66	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	9	15	5	29	1	1	1	1	
67	4	2	1	2	2	3	4	3	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	3	1	16	18	8	42	1	1	1	1	
68	4	4	4	4	4	4	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	1	28	15	13	56	2	1	2	2		
69	2	2	3	3	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	1	17	15	8	40	1	1	1	1		
70	5	2	4	2	5	4	4	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	4	1	26	15	14	55	2	1	2	2		
71	5	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	27	42	14	83	2	3	2	3		
72	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3	35	37	18	90	3	3	3	3		
73	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	4	2	3	2	2	4	2	2	1	2	1	2	11	26	7	44	1	2	1	1	
74	4	4	4	4	4	4	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	1	28	15	13	56	2	1	2	2		
75	2	2	3	3	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	1	17	15	8	40	1	1	1	1		
76	4	4	4	4	4	4	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	1	28	15	13	56	2	1	2	2		
77	2	2	3	3	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	1	17	15	8	40	1	1	1	1		
78	4	4	4	4	4	4	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	1	28	15	13	56	2	1	2	2		
79	2	2	3	3	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	1	17	15	8	40	1	1	1	1		
80	5	2	4	2	5	4	4	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	4	1	26	15	14	55	2	1	2	2		
81	5	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	27	42	14	83	2	3	2	3		
82	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3	35	37	18	90	3	3	3	3		
83	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	4	2	3	2	2	4	2	2	1	2	1	2	11	26	7	44	1	2	1	1	
84	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2	1	4	1	1	2	2	1	4	3	3	4	2	25	24	12	61	2	1	2	2	
85	2	2	1	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	14	22	9	45	1	1	1	1		
86	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	9	15	5	29	1	1	1	1	
87	4	2	1	2	2	3	4	3	1	1	1	2	1	1	1	1	2	3	1	1	2	3	1	16	18	8	42	1	1	1	1
88	4	4	4	4	4	4	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	1	28	15	13	56	2	1	2	2		
89	2	2	3	3	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	1	17	15	8	40	1	1	1	1		

Gestión administrativa Desempeño laboral

BASE DE DATOS - Excel (Error de activación de productos)

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista ¿Qué desea hacer? Compartir

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celda Eliminar Formato Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar Modificar

AH10 Desfavorable

DESEMPEÑO LABORAL																																	
D1 (DESEMPEÑO LABORAL ÓPTIMO)											D2 (DESEMPEÑO LABORAL DEFICIENTE)																						
Nº	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	D1	D2	TOTAL	Nivel D1	Nivel D2	Nivel Total					
1	2	2	1	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	3	22	21	43	1	1	1	1= TOTALMENTE EN DESACUERDO							
2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	13	15	28	1	1	1	2= EN DESACUERDO							
3	2	1	2	2	3	1	1	4	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	22	14	36	1	1	1	3= NI DE ACUERDO NI DESACUERDO						
4	1	1	1	4	4	1	1	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	29	20	49	2	1	2	4= DE ACUERDO						
5	1	1	1	2	3	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	30	15	35	1	1	1	5= TOTALMENTE DE ACUERDO						
6	1	1	1	5	4	2	1	5	2	2	5	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	25	22	47	2	1	1						
7	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	43	39	82	3	3					
8	3	3	3	5	5	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	45	39	84	3	3							
9	2	3	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	4	2	4	2	4	2	4	2	1	20	27	47	1	2	1						
10	1	1	2	3	3	2	1	4	4	3	3	2	1	4	2	1	2	1	4	3	3	27	26	53	2	2							
11	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	13	15	28	1	1	1							
12	2	1	2	2	3	1	1	4	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	22	14	36	1	1	1							
13	1	1	1	4	4	1	1	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	29	20	49	2	1	2							
14	1	1	1	2	3	3	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	30	15	35	1	1	1							
15	1	1	1	5	4	2	1	5	2	2	5	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	25	22	47	2	1	1						
16	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	43	39	82	3	3				
17	3	3	3	5	5	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	45	39	84	3	3							
18	2	3	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	4	2	4	2	4	2	4	2	1	20	27	47	1	2	1						
19	1	1	2	3	3	2	1	4	4	3	3	2	1	4	2	1	2	1	4	3	3	27	26	53	2	2							
20	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	13	15	28	1	1	1							
21	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	22	21	43	1	1	1						
22	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	13	15	28	1	1	1							
23	2	1	2	2	3	1	1	4	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	22	14	36	1	1	1							
24	1	1	1	4	4	1	1	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	29	20	49	2	1	2							

Medición

Niveles y Rangos	Favorable	Regular	Desfavorable
Desempeño laboral	18	17	51
Desempeño laboral óptimo	18	26	42
Desempeño laboral deficiente	18	17	51

VMAX 84  
VMIN 28

Rango 56  
Número de intervalos 3  
Amplitud 19

Gestión administrativa Desempeño laboral

BASE DE DATOS - Excel (Error de activación de productos)

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista ¿Qué desea hacer? Compartir

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celda Eliminar Formato Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar Modificar

AH10 Desfavorable

DESEMPEÑO LABORAL																																	
D1 (DESEMPEÑO LABORAL ÓPTIMO)											D2 (DESEMPEÑO LABORAL DEFICIENTE)																						
Nº	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	D1	D2	TOTAL	Nivel D1	Nivel D2	Nivel Total					
64	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	13	15	28	1	1	1							
65	2	1	2	2	3	1	1	4	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	22	14	36	1	1	1							
66	1	1	1	4	4	1	1	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	29	20	49	2	1	2							
67	5	1	1	2	3	3	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	30	15	35	1	1	1							
68	1	1	1	5	4	2	1	5	2	2	5	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	25	22	47	2	1	1						
69	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	43	39	82	3	3				
70	3	3	3	5	5	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	45	39	84	3	3							
71	2	3	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	4	2	4	2	4	2	4	2	1	20	27	47	1	2	1						
72	1	1	2	3	3	2	1	4	4	3	3	2	1	4	2	1	2	1	4	3	3	27	26	53	2	2							
73	1	2	2	1	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	22	21	43	1	1	1						
74	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	13	15	28	1	1	1							
75	2	1	2	2	3	1	1	4	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	22	14	36	1	1	1							
76	1	1	1	4	4	1	1	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	29	20	49	2	1	2							
77	5	1	1	2	3	3	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	30	15	35	1	1	1							
78	1	1	1	5	4	2	1	5	2	2	5	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	25	22	47	2	1	1						
79	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	43	39	82	3	3				
80	3	3	3	5	5	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	45	39	84	3	3							
81	2	3	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	4	2	4	2	4	2	4	2	1	20	27	47	1	2	1						
82	1	1	2	3	3	2	1	4	4	3	3	2	1	4	2	1	2	1	4	3	3	27	26	53	2	2							
83	1	1	1	5	4	2	1	5	2	2	5	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	25	22	47	2	1	1						
84	2	1	2	2	3	1	1	4	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	22	14	36	1	1	1							
85	3	3	3	5	5	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	45	39	84	3	3							
86	2	3	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	4	2	4	2	4	2	4	2	1	20	27	47	1	2	1						
87	5	1	1	2	2	3	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	30	15	35	1	1	1							
88	1	1	1	4	4	1	1	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	29	20	49	2	1	2							
89	1	1	1	2	3	3	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	30	15	35	1	1	1							

Gestión administrativa Desempeño laboral

## Anexo 9: Prueba de normalidad

H0: La distribución de los datos estudiados no tiene una distribución normal.

H1: La distribución de los datos estudiados tiene una distribución normal.

**Tabla 11.**

*Prueba de normalidad*

<b>Prueba de normalidad</b>			
	Estadístico	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> gl	Sig.
Gestión Administrativa	,287	87	,000
Desempeño laboral	,368	87	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Fuente:** Resultados de procesamiento en SPSS

En la Tabla 11 es posible evidenciar la normalidad de los datos, donde se observa que la muestra fue de 87 paramédicos, es decir se trata de un valor superior a 50, lo que determina el uso del estadístico de Kolmogorov-Smirnov con la finalidad de analizar la normalidad que presentaban los datos, de igual manera el nivel de significancia, la cual fue de 0.000 siendo inferior a 0.05 por lo cual se asume que todos los datos no presentan una distribución normal, en este caso se rechaza la hipótesis alterna (H1). De esta forma la prueba a utilizar fue la correlación de Spearman con la finalidad de contrastar hipotéticamente de forma general y específica.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, RUIZ BARRERA LAZARO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y desempeño laboral del personal paramédico de una institución de atención prehospitalaria de Guayaquil, 2022.", cuyo autor es GUAYA RODRIGUEZ OSCAR JAVIER, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

PIURA, 22 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
RUIZ BARRERA LAZARO <b>DNI:</b> 17811921 <b>ORCID:</b> 0000-0002-3174-7321	Firmado electrónicamente por: RBARRERAL el 14- 01-2023 15:22:19

Código documento Trilce: TRI - 0498958