



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión administrativa y comportamiento organizacional del
personal que labora en un Centro de Salud de Jaén**

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

AUTOR:

Torres Fernandez, Juan Jose (orcid.org/0009-0005-9158-2396)

ASESORAS:

Dra. Molina Carrasco, Zuly Cristina (orcid.org/0000-0002-5563-0662)

Dra. Monteagudo Zamora, Vilma (orcid.org/0000-0002-7602-1807)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los Servicios de Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHICLAYO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación lo dedico principalmente a Dios, por ser él, quien decide nuestro destino y darnos fuerza para continuar en este proceso de superación continua y poder obtener el grado de magister.

A mi hijo por darme esa alegría y fortaleza que necesito día a día para continuar estudiando, y por su apoyo constante a pesar de las dificultades que se presentan en la vida.

A mis padres, por su amor, trabajo, comprensión y sacrificio en todo este tiempo,

A mis hermanos (as) por estar siempre presentes, acompañándome y por el apoyo moral, que me brindaron a lo largo de esta etapa de mi vida.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento principal a Dios, por mantenerme con vida y salud, y por darme la oportunidad de seguir superándome profesionalmente, sin embargo, merecen reconocimiento especial mi Padre y mi Madre que con su esmero y trabajo me ayudaron a salir adelante en todo el proceso de superación, asimismo mi esposa e hijo que siempre me dieron la fortaleza para seguir adelante.

También agradezco a mis Hermanos(as), que con su apoyo moral me impulsaron a no decaer y seguir adelante a pesar de las dificultades que se presentan en la vida.

De igual forma, agradezco a mi Asesora de Tesis, que gracias a sus conocimientos me orientó para poder culminar satisfactoriamente.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MONTEAGUDO ZAMORA VILMA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y comportamiento organizacional del personal que labora en un Centro de Salud de Jaén.", cuyo autor es TORRES FERNANDEZ JUAN JOSE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, 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.

CHICLAYO, 26 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MONTEAGUDO ZAMORA VILMA CARNET EXT.: 001725395 ORCID: 0000 - 0002-7602-180	Firmado electrónicamente por: MMONTEAGUDOZA el 01-08-2023 11:46:58

Código documento Trilce: TRI - 0620302





ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, TORRES FERNANDEZ JUAN JOSE estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión administrativa y comportamiento organizacional del personal que labora en un Centro de Salud de Jaén.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
TORRES FERNANDEZ JUAN JOSE DNI: 44783929 ORCID: 0009-0005-9158-2396	Firmado electrónicamente por: JJTORRESFERNAT el 05-08-2023 16:02:03

Código documento Trilce: INV - 1245941

Índice de contenidos

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DEDICATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización.....	13
3.3. Población, muestra y muestreo.....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Medicion de la dimensión planificación	17
Tabla 2 Medicion de la dimensión organización	18
Tabla 3 Medicion de la dimensión dirección.....	18
Tabla 4 Medicion de la dimensión control	19
Tabla 5 Medicion de la dimensión personalidad.....	19
Tabla 6 Medicion de la dimensión actitudes.....	20
Tabla 7 Medicion de la dimensión motivación	20
Tabla 8 Medicion de la dimensión aprendizaje.....	21
Tabla 9 Relación entre la gestión administrativa y comportamiento organizacional	21
Tabla 10 Nivel de gestión administrativa	22
Tabla 11 Nivel de comportamiento organizacional.....	22
Tabla 12 Relación entre la gestión administrativa y la personalidad	23
Tabla 13 Relación entre la gestión administrativa y las actitudes.....	23
Tabla 14 Relación entre la gestión administrativa y la motivación.....	24
Tabla 15 Relación entre la gestión administrativa y el aprendizaje	24

RESUMEN

Las instituciones públicas del sector salud han presentado ineficiencia en la gestión administrativa; asimismo, durante la pandemia de la COVID 19, en estos se ha observado actitudes negativas que han perjudicado el ambiente laboral. En esa línea, la investigación fue realizada con el propósito de determinar si la gestión administrativa que se promueve en un centro de salud, se asocia con el comportamiento organizacional de su personal; en su proceso se utilizó la investigación básica, de diseño no experimental por mantenerse sin manipulación las variables; alcance correlacional y transversal; aplicando en una muestra de 77 trabajadores dos cuestionarios como instrumentos. Los resultados proporcionados por la estadística descriptiva fueron adecuados, presentando ambas variables niveles favorables, gestión administrativa 50% y comportamiento organizacional 40%; asimismo, se encontraron relaciones considerables y muy fuertes entre dimensiones y variable. Se concluye al realizar la prueba de hipótesis y al obtener una Significancia Bilateral de 0.000, determinando que la gestión administrativa se encuentra relacionada de forma significativa con el comportamiento organizacional en un centro de salud de Jaén.

Palabras clave: Gestión administrativa, comportamiento organizacional, centro de salud,

ABSTRACT

Public institutions in the health sector have presented inefficiency in administrative management; Likewise, during the COVI 19 pandemic, negative attitudes have been observed in these workers that have harmed the work environment. In this line, the investigation was carried out with the purpose of determining if the administrative management that is promoted in a health center is associated with the organizational behavior of its personnel; In its process, basic research was used, of a non-experimental design because the variables were not manipulated; correlational and cross-sectional scope; applying in a sample of 77 workers two questionnaires as instruments. The results provided by the descriptive statistics were adequate, presenting both variables favorable levels, administrative management 50% and organizational behavior 40%; Likewise, considerable and very strong relationships were found between dimensions and variable. It is concluded by carrying out the hypothesis test and by obtaining a Bilateral Significance of 0.000, determining that administrative management is significantly related to organizational behavior in a health center in Jaén.

Keywords: Administrative management, organizational behavior, health center,

I. INTRODUCCIÓN

El personal de salud en los diversos países del mundo dedica cada vez una mayor cantidad de tiempo a tareas administrativas con una incomprensión de los procesos para asignar recursos a los distintos departamentos que comprenden las instituciones (Kyle & Frankt, 2021; Pachamano et al., 2021). Durante la historia, se ha tornado dificultoso la obtención de datos acertados sobre las tareas administrativas que se realizan, situación que afecta la adecuada gestión de las personas que dirigen organizaciones (Christensen et al., 2020; Zaid et al., 2020; Karamitri et al., 2020); sin embargo, con los avances de nuevas tecnologías y herramientas de gestión electrónicos como la adopción de software para apoyo a la gestión, se ha podido mejorar ciertos aspectos relacionados a la administración, reduciendo la carga administrativa para los gestores (Faccilongo & Milone, 2022; Carvalho et al., 2021).

Durante la pandemia de la COVID 19, los trabajadores del sector salud han presentado actitudes negativas que han perjudicado el ambiente laboral en el cual se desempeñan y realizan sus tareas cotidianas, así como también se ha incrementado los comentarios y quejas de los usuarios acerca del inadecuado servicio que brindan en las instituciones (Thielmann et al. 2022; Buckley et al., 2020). En esa línea, en algunas organizaciones el inadecuado e impropio comportamiento del personal puede llegar al ostracismo con los compañeros de trabajo, lo cual resquebraja las relaciones entre ellos; para su solución las administraciones sancionan y castigan al personal en lugar de desterrar o evitar la causa que origina estas desfavorables actitudes (Zhang, 2020; Howard et al., 2020). Por lo tanto, los nefastos comportamientos visibles agrietan y causan efectos negativos en la salud organizacional, desempeño, productividad y satisfacción de los usuarios (Min & Su, 2020; Abdullah & Abrow, 2022).

En Latinoamérica, las instituciones públicas del sector salud debido a su ineficiencia en la gestión administrativa, tratan de desarrollar reformas para garantizar una mayor efectividad; por lo tanto, deberán ser flexibles, tener relativa autonomía, mayor inversión, así como planificación y control (Perea & Rojas, 2019; George et al., 2021); sin embargo, estas instituciones se ven influenciadas por los partidos políticos

de turno, viéndose como un fenómeno que afecta su desarrollo y logro de los objetivos, agravándose por una descentralización sin dirección y asistencia técnica, siendo esta debilidad aprovechada por las aseguradoras privadas y el clientelismo (Rodríguez, 2022) por lo tanto, esta carencia pública merma el desarrollo de los servicios de salud. Además, es sustancial señalar el aporte de Ordoñez et al. (2021) quien evidenció que las deficiencias en la gestión son ocasionadas por la falta de planes, procesos de contingencia, prevenciones, burocracia y escases de insumos médicos.

En el mismo contexto, el compromiso organizacional hoy en día toma alta importancia para las instituciones, producto que en el tiempo surgen inquietudes de identificar el ambiente en el cual laboran los trabajadores (Oliveira & Sala, 2021). En efecto, cuando los trabajadores se encuentran identificados con su institución en la que trabajan, mayor será la posibilidad que permanezcan en ella, evitando la alta rotación de personal y viabilizando la mejora de habilidades y capacidades colectivas (Roobins & Coulter, 2018). Por otro lado, investigaciones que se han desarrollado en diversos países del continente, señalan que las consecuencias culturales, sociales y psicológicas que se adhiere al rediseño organizacional en los trabajadores del sector salud, constituye un riesgo que afecta la calidad de vida laboral y las prestaciones adecuadas del servicio que se presta a quienes lo necesitan (Fuentes et al., 2020).

A nivel nacional, las políticas de salud orientan el largo plazo para propiciar buenos resultados en el acceso al servicio con sostenibilidad y eficiencia; acciones que tienen como propósito mejorar la salud de la población forjando mayor bienestar para la sociedad; sin embargo, la gestión administrativa realizada en las instituciones de salud no se alinea con los objetivos planificados, evidenciándose negativos resultados e insatisfacción de los usuarios (Jampa, 2019). Asimismo, dentro del sector salud, se ha propuesto un gran grupo de objetivos que se relacionan con el progreso del talento humano, sus competencias y capacidades, razón por la cual se debe tomar en consideración el comportamiento humano el cual es dinámico y complejo especialmente en este tipo de instituciones (Castillo et al., 2019).

La realidad descrita muestra similitud con lo que acontece en el centro de salud objeto de estudio, al evidenciarse en quien dirige y toma decisiones debilidades en el

manejo adecuado de la gestión administrativa; asimismo, en el personal se observa diversas manifestaciones y actitudes desfavorables con los pacientes y compañeros de trabajo que conllevan a resquebrajar las relaciones e incrementa la percepción negativa de la población que se atiende; además, estas ocurrencias pronostican que el entorno laboral y el desempeño laboral de los trabajadores se verá afectado desfavorablemente por las acciones negativas que el personal manifiesta durante su permanencia en el horario de trabajo. Lo referido promueve realizar como interrogante ¿qué relación existe entre la gestión administrativa y el comportamiento organizacional del personal que labora en un centro de salud ubicado en la provincia de Jaén?

El desarrollo de la investigación es justificable de forma teórica al ampliar los conocimientos previos que se tiene de las variables, este incremento permitirá argumentar los hallazgos y discutir los aportes de otros investigadores; asimismo, la teoría se verá ampliada por los vacíos que colme los resultados producto del estudio. También se justifica en lo metodológico por el aporte en el procedimiento que corresponde a un trabajo de investigación, en el cual se desarrollarán instrumentos, tratamiento estadístico y análisis que servirán a quienes se interesen en el tema. Por último, es justificable en lo práctico al conocer la percepción de los colaboradores a cerca de la gestión administrativa y su comportamiento; así también, si se logra determinar la relación entre las variables seleccionadas, se redactarán sugerencias para que el personal mejore su comportamiento en el centro de salud.

Por último, en la presente investigación se consideró como objetivo general: determinar la relación existente entre gestión administrativa y comportamiento organizacional del personal que labora en un centro de salud de Jaén. Adicionalmente como objetivos específicos que se trazaron fue, caracterizar el nivel de gestión administrativa que percibe el personal; identificar el nivel de comportamiento organizacional según el personal; por último, establecer la relación entre la gestión administrativa y las dimensiones personalidad, actitudes, motivación y aprendizaje que comprende el comportamiento organizacional. La hipótesis para la presente investigación es que la gestión administrativa si se encuentra relacionada de forma significativa con el comportamiento organizacional en un centro de salud de Jaén.

II. MARCO TEÓRICO

La presencia de investigaciones con ambas variables son muy escasas; sin embargo se han considerado aquellas que presentan similitud en una variable y sean desarrolladas en salud; entre los antecedentes internacionales se encuentra el de Rojas et al. (2020) en Colombia plasmó el artículo basado en la gestión administrativa en la salud”, con el objetivo de identificar la gestión sustentable; la metodología fue de tipo descriptiva y no experimental recopilando los datos mediante la técnica que aplicaron, que fue la encuesta y como muestra se tomó a 65 instituciones. Los resultados muestran una buena disposición de los funcionarios e instituciones encargados de la gestión institucional; mantienen la mejora continua de los procesos; otorgan seguridad al trabajador y muestran compromiso con las organizaciones. Asimismo, muestran que, por el actual escenario, es necesario promover un sistema de gestión para que las instituciones de salud mejoren en lo organizacional; mediante estas acciones el usuario percibirá que existe alto compromiso para mejorar continuamente los servicios.

Así también en ese año presentó Marcillo (2020) la investigación relacionada a la gestión administrativa en unión con la satisfacción laboral en un centro pre hospitalario; el tipo de investigación para este caso fue básica, diseño no experimental, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlación; la muestra de 52 participantes fue censal en los cuales fue administrado el cuestionario para el llenado de las diferentes respuestas que contenía. Los resultados muestran que gestión administrativa en sus dimensiones planeación es buena (52%), organización regular (67%), dirección regular (56%) y control también regular (73%); el análisis de las variables en su conjunto evidencia que la gestión administrativa según la apreciación del mayor porcentaje de colaboradores es regular (56%), con el nivel seguido señalan que es buena (35%) y por último de acuerdo al baremo, es mala (5%).

Meléndez (2021) realizó el artículo concerniente al comportamiento organizacional de los gobiernos de localidades de Costa Rica; refiriéndose al sector público; el trabajo presentó como objetivo determinar cómo el comportamiento organizacional es sustancial para la mejora del desempeño en las instituciones. La

investigación fue cualitativa, diseño no experimental y como técnica el diseño documental; entre los resultados se muestra que para generar cambios en el comportamiento organizacional de las personas que desarrolla actividades en las instituciones del estado, se tienen que tomar en cuenta factores económicos, políticos, culturales, institucionales y sociales los cuales son difíciles de cuantificar y medir; por lo que se requiere cambios sustanciales en el diseño, ejecución y control de políticas públicas eficaces ante las demandas del personal y de los ciudadanos.

Posteriormente Peñafiel (2022) en el área de emergencia de un hospital tomó en cuenta la satisfacción del personal y la gestión administrativa; teniendo como objetivo general determinar la relación entre estas variables; su desarrollo fue mediante el enfoque con carácter cuantitativo, de nivel o alcance correlacional, diseño no experimental y la vez de corte transversal; la muestra fue instituida por 50 colaboradores, quienes intervinieron en el llenado del cuestionario utilizado como instrumento. Al realizar el análisis, los empleados en su mayor porcentaje (68%) manifiestan que la gestión es eficiente, mientras que en menor porcentaje (32%) es regular. Respecto a la satisfacción que presentan, el mayor número de individuos manifiesta que es regular (84%), seguido de parcialmente insatisfechos (12%), mientras que el menor número de trabajadores está parcialmente satisfecho (4%).

Otra investigación en el último año la realizó Fuentes et al. (2022) en hospitales estatales de Venezuela y Colombia concerniente al Compromiso organizacional; el objetivo que pretendió fue analizar la variable para realizar cambios en los hospitales; el estudio fue descriptivo y su diseño no experimental; la técnica para este caso fue la encuesta, siendo su instrumento el cual presentó las preguntas del cuestionario para una muestra de 32 participantes. Los resultados que presentaron, es, que el personal en ambos hospitales presenta un comportamiento homogéneo; asimismo, las dimensiones consideradas como lo fueron continuidad, afectivo y normativo presentan un nivel alto. Cabe también referir que las dimensiones presentaron similares valores, este hallazgo permite identificar que su compromiso se encuentra consignado en factores organizacionales y emocionales.

En cuanto a los estudios nacionales se muestra la investigación de Flores & Barbarán (2021) quienes pusieron de manifiesto el tema “Gestión Hospitalaria: una mirada al desarrollo de sus procesos”; teniendo como objetivo general revisar y evaluar los procesos de gestión en los hospitales. La investigación se mantuvo mediante el tipo descriptiva, con el diseño no experimental y revisión documentaria; presentando como muestra 18 artículos. Los resultados evidencian que los procesos para mejorar la gestión garantizan que los hospitales sean óptimos en su atención, situación derivada de la buena gestión de los recursos y de los trabajadores; asimismo, la reforma en salud requiere de una gestión con equidad y sostenibilidad de la calidad de los servicios, Las acciones de gestión tienen que estar enmarcadas en políticas públicas basada en resultados los cuales deben alcanzar los indicadores propuestos.

Adicionalmente Chávez (2022) realizó la investigación en base a la eficiencia del personal y el comportamiento organizacional en un hospital; la cual tuvo como objetivo determinar si entre las variables que se describen existe relación. El diseño metodológicamente utilizado fue no experimental, enfoque cuantitativo y tipo básica; la encuesta se utilizó como técnica, siendo aplicados dos cuestionarios a una muestra de 91 trabajadores. Lo resultados arribados por el investigador respecto a los niveles es que en mayor porcentaje es regular (48.4%) el comportamiento organizacional, en menor nivel de encuentra bueno (33%), mientras que el menor porcentaje de trabajadores señala que es malo (18.7%). Al relacionar las variables, el nivel de significancia bilateral entre estas fue bajo, manifestando en su conclusión que entre las variables se presenta relación positiva y significativa.

Asimismo, Llanco (2022) presentó la investigación que realizó en un servicio oncológico estatal sobre el comportamiento organizacional y la atención que brinda el personal; teniendo como objetivo general determinar si existe relación entre ambas variables; el diseño utilizado fue el no experimental con corte transversal, enfoque por su medición cuantitativo, tipo básica y nivel correlacional; la técnica en este caso fue la encuesta, siendo esta aplicada a 60 personas. Los resultados muestran que las dimensiones presentan niveles excelentes; la dimensión factores externos (87%), las aptitudes personales (77%), aptitudes de equipo (83%) y la estructura organizacional

(73%). El análisis total de las variables muestra un nivel excelente (85%), además de presentar relación positiva y significativa con las atenciones que se le otorgan a los pacientes.

Actualmente, Orbegoso (2023) desarrolló el trabajo en un hospital Trujillano concerniente a la gestión del talento conjuntamente con el comportamiento organizacional; la cual presentó como objetivo determinar si existe influencia de una variable sobre la otra. El diseño de investigación fue no experimental, enfoque cuantitativo y tipo aplicada; la muestra quedó establecida en 98 colaboradores y como instrumento para recolectar los datos es el cuestionario. Los resultados en cifras correspondientes a la variable comportamiento organizacional es que presentan un nivel alto el 18.37%, nivel medio el 69.39%, mientras que el nivel bajo lo presenta el 12.24%. Concluye al correlacionar las variables que la gestión del talento humano tiene influencia en el comportamiento organizacional en el personal del hospital, requiriendo acciones correctivas.

Por último, entre otro de los estudios desarrollados se encuentra el de Pumacayo (2023) el cual fue desarrollado en un centro de telemedicina correspondiente a la comunicación interna en unión de la gestión administrativa; con el objetivo general de determinar la relación de las variables; la investigación en su tipo fue aplicada, en cuanto al nivel o alcance descriptivo y correlacional, el diseño utilizado fue no experimental, bajo un enfoque cuantitativo y transeccional; utilizando como instrumento la encuesta en 21 trabajadores que fue seleccionada como muestra. Los resultados arribados muestran en cuanto a las dimensiones, la planeación según los trabajadores tiene un nivel medio (52%), la organización evidencia un nivel alto (52%), igualmente con la dirección es alto (52%), mientras que el control es medio (52%). El análisis en general muestra un nivel de gestión administrativa media (52%).

En referencia a las bases teóricas, la gestión administrativa citando a Chiavenato (2019) son los elementos básicos mediante los cuales un gerente o directivo desarrolla sus funciones concernientes al proceso administrativo que involucra los elementos planear, organizar, dirigir y controlar. Desde el punto de vista epistemológico, Mendoza (2018), Espinoza (2020) y Mendoza & Moreira (2021), ponen

de manifiesto que un desarrollo discursivo referido a la gestión en primer lugar desarrolla el denominado objeto disciplinar, posteriormente su naturaleza, siendo ubicada en las disciplinas de acción, seguidamente evidencia los tiempos decisivos de su desarrollo para en definitiva dar una descripción de los métodos de investigación. En su inicio, afirman que estuvo sometida por el paradigma de la ciencia, encontrándose las primeras contribuciones en la experimentación, siendo visible en los aportes de Elton Mayo y Taylor; a continuación, Likert instruyó el método empírico analítico empleando la deducción mediante un enfoque transversal.

Luján (2018) y Chávez et al. (2020) señalan la importancia que presenta la gestión administrativa para que mejore la economía de la sociedad; la cual debe estar constituida por normas y leyes que propicien grandes beneficios, bienestar y un gobierno con eficacia; cabe referir que este es el desafío de la moderna y futura gestión para la nueva generación. Asimismo, refiere que todas las organizaciones requieren de un estricto control en las diferentes etapas del proceso y funciones para propiciar una administración efectiva, pues los buenos resultados en los diferentes contextos sociales, políticos y económicos son competencia y responsabilidad del administrador o quien dirija la organización; para su logro, existen complejas situaciones que requieren de diversos recursos lo cual impulsa a señalar la importancia de la administración para lograr los objetivos; sin embargo, se observa en las instituciones del estado las escasas e inadecuadas condiciones a las que se enfrentan los gestores para proporcionar los resultados que se necesitan y solicitan sus superiores.

Tomando en consideración a grandes estudiosos como los Robbins & Coulter (2018) en base a la gestión administrativa, ponen de conocimiento que son 4 las dimensiones que presenta la variable; la primera es la planificación, de acuerdo a Arguello et al. (2020) es el primer elemento que se ejecuta en el proceso administrativo, teniendo como finalidad el establecer diagnósticos, objetivos, estrategias y presupuestos; asimismo, define la misión, visión, políticas y procedimientos para que funcione una institución, además de establecer las normas y la manera de actuación de los trabajadores. El segundo elemento es la organización, encontrándose constituido por la estructura, reglas, comportamientos y cargos; su

principal función es coordinar y disponer de los recursos financieros, humanos y materiales; asimismo, es la estructuración ordenada de las funciones y actividades para lograr eficiencia.

El tercer elemento según los mismos autores Arguello et al. (2020) es la dirección, encontrándose determinado por la influencia que tiene el gerente para que se realicen los planes, obteniendo de parte de los trabajadores actitudes favorables mediante la comunicación, motivación y supervisión. Su función principal es el logro de objetivos en base a las actividades que el personal desarrolla; esta acción se encuentra presente en las diferentes organizaciones sin importar el fin, ejecutándose la planificación, fusión de los recursos y los controles a seguir. Por último y como cuarto elemento es el control, este se encuentra presente en los tres elementos antes descritos, permitiendo el logro acertado de los objetivos; su principal función es la prevención y corrección de los errores que se presenten durante el proceso; la prevención busca eliminar las posibles fallas que surjan al realizar las actividades, mientras que la corrección aplica adecuadas medidas para mitigar la falla identificada.

En base a Vinueza & Robalino (2020) la gestión administrativa en el sector público asegura el óptimo uso de los recursos del Estado, además se adapta de acuerdo a la evolución de los distintos contextos, permitiendo enfrentar los desafíos que se presentan en las distintas etapas del proceso administrativo para promover la eficacia y eficiencia de una organización consiguiendo mejoras de los servicios, uso y fusión adecuada de recursos, además de evitar sanciones por organismos de control. Durante los últimos años es evidente el déficit que presentan las organizaciones de salud, identificándose diversos problemas en estas instituciones que repercuten de manera negativa en la protección social y/o cobertura. Cabrera et al. (2020) afirma que en la mayor parte de estas organizaciones, el principal problema es optimizar los recursos, encontrándose además otros factores como el bajo presupuesto e inadecuado comportamiento del personal que se presenta en las organizaciones.

Concerniente al comportamiento organizacional, según Robbins & Judge (2019) lo consideran una ciencia que indaga la influencia de los grupos, individuos y estructuras sobre el comportamiento que se desarrolla en el interior de las

organizaciones. Implica analizar la conducta del individuo en el lugar donde se desempeña, así como las relaciones entre pares y empresa misma, teniendo como propósito fundamental la explicación, predicción y control de los comportamientos. También es referida a las áreas de estudio encargadas del análisis que realizan las personas en la organización las cuales influyen en el desempeño y conducta; en esa línea, analizan el efecto que las estructuras e individuos tienen sobre la conducta que profesan en el interior de la empresa. En sí, implica el análisis de las tareas realizadas en el ambiente de trabajo visible directa o indirectamente en los empleados las cuales influenciarían el comportamiento de los trabajadores al desarrollar sus funciones.

Por otro lado, Chiavenato (2019) expone que al identificar el estudio de las cualidades y propiedades que posee en el lugar de trabajo, las cuales experimentan y perciben los colaboradores, afecta notablemente el comportamiento de estos; así también, se refiere a como estas actitudes de los colaboradores se manifiestan y que efecto tendría en la eficiencia y eficacia de sus tareas. Según (Morejón, 2018) es importante poner de manifiesto con la finalidad de entender la variable, analizar varios aspectos como los objetivos y planes de las organizaciones, su estructura, necesidades, cultura, valores y el personal en actividad a nivel grupal y personal. En esa línea, Mendoza et al. (2019) y Gómez et al. (2020) afirman que el comportamiento organizacional es una arista para el desarrollo de un adecuado trabajo y motivación del personal el cual influye extensamente en el nivel de eficacia y eficiencia laboral, lo cual producirá en las organizaciones mayor productividad y beneficio.

De acuerdo a Jiménez et al. (2018) el análisis de comportamiento organizacional permite reconocer que elementos son necesarios para que la conducta y actitudes del personal sea efectivo y el comportamiento del personal se encamine a conseguir metas y objetivos organizacionales; por ello, esta interesante variable otorga apoyo a gerentes y jefes para obtener la máxima eficacia y eficiencia al realizar sus tareas; asimismo, consiste en el estudio del comportamiento los integrantes de una organización, identificando las consecuencias que son originadas por las conductas. Para Suárez et al. (2020) en la actualidad es importante que se adecuen nuevos matices en el comportamiento organizacional basados en el cambio y flexibilidad de la

gestión, hechos que permitirán lograr mejores resultados por el empoderamiento que presentarán los trabajadores al tomar decisiones y realizar sus tareas, además que ellos mismo planificarán y controlarán sus actividades; situación de gran beneficio para los administradores de las diferentes instituciones.

Las dimensiones son tomadas de Domínguez (2021) en primer lugar se encuentra la Personalidad, es el comportamiento que muestran las personas cuando en su actuar se enfrentan diversas contingencias; se les considera patrones, disposiciones o tendencias al comportarse, pensar y relacionarse con quienes labora, acreditando un contexto amplio en lo social e individual; la dimensión en sencillas palabras es el actuar o pensar de un trabajador cuando desarrolla las tareas que le son encomendadas de acuerdo a sus habilidades y conocimiento. En segundo lugar las Actitudes, según el investigador es la tendencia o propensión que adquiere una persona mediante las experiencias vividas en el desarrollo de sus funciones; esta dimensión orienta a que los empleados se comporten de una determinada forma frente a situaciones favorables o adversas; denominadas también una constante en el comportamiento frente a situaciones; permitiendo en el personal comprender, percibir y otorgar respuestas específicas ante situaciones que surgen en las organizaciones.

En tercer lugar, la Motivación, en la cual intervienen acciones que promueven en los individuos un comportamiento individual o compartido; siendo estos elementos al ser percibidos como favorables promoverán acciones para lograr las metas propuestas; además se les considera fuerzas psicológicas promovidas en la mente de la persona, las cuales le permiten promover altos esfuerzos tomando en consideración los objetivos, intereses y valores. Producto de los factores externos e internos que intervienen para que las personas actúen de una determinada forma, el trabajador desarrollará su mayor esfuerzo y energías para lograr sus objetivos. Como última y en cuarto lugar es el Aprendizaje, el cual son los constantes cambios en la conducta de los trabajadores basada en experiencia; por lo tanto, se le considera la transición de un nuevo conocimiento que en el tiempo una persona adquiere, encontrándose concertada por la atención, afectividad, memoria y retención. Durante su proceso se adquieren y desarrollan conocimientos, valores, conductas y habilidades.

III. METODOLOGÍA

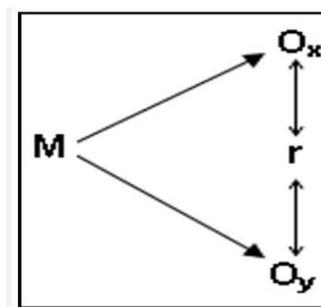
3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

La investigación básica es la que utilizó en el presente trabajo, la cual según Deroncele (2022) es la que se orienta de modo sistemático a un nuevo conocimiento con la finalidad de incrementar la información de un escenario concreto. Por lo tanto, este tipo de investigación proporciona conocimiento que ayudará a describir y entender de una mejor manera el entorno en el cual fluyen las variables. De la misma manera al medir las variables la investigación presentó un enfoque cuantitativo.

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño que fue utilizado en la presente fue el no experimental, descriptivo transversal y correlacional. Este tipo de diseño de acuerdo a Arias (2021) no se presentan experimentos o estímulos a las que sean sometidas las variables; los sujetos o elementos del estudio se evalúan en su real contexto sin que se altere situación alguna. Asimismo, el estudio fue descriptivo porque se observó y describió la realidad en la cual se desarrollan las variables de estudio. Adicionalmente transversal porque el uso de la técnica fue en un solo momento y correlacional al medir las variables y su relación estadística entre ellas.



3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: gestión administrativa

Definición conceptual: son los elementos mediante los cuales un gerente desarrolla sus funciones concernientes al proceso administrativo que involucra planear, organizar, dirigir y controlar una organización (Chiavenato, 2019).

Definición operacional: es una variable cuantitativa medida a través de valores en ascenso del uno al cinco que se le proporciona a cada respuesta que se encuentra en el cuestionario; identificando a nivel general el nivel de la variable la cual se encuentra compuesta por cuatro dimensiones.

Variable 2: comportamiento organizacional

Definición conceptual: es una ciencia que indaga la influencia de los grupos, individuos y estructuras sobre el comportamiento que se desarrolla en el interior de las organizaciones (Robbins & Judge, 2019).

Definición operacional: es una variable cuantitativa medida a través de valores en ascenso del uno al cinco que se le proporciona a cada respuesta que se encuentra en el cuestionario; identificando a nivel general el nivel de la variable la cual se encuentra compuesta por cuatro dimensiones.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población: La población de acuerdo a Hernández & Mendoza (2018) son todos los elementos o casos que reúnen ciertas características en común. Para el presente caso se encontró compuesta por el total de trabajadores que brindan sus oficios en el centro de salud, los cuales actualmente suman 96.

Criterios de inclusión: trabajadores que se encontraron presentes durante el acopio de la información.

Criterios de exclusión: trabajadores ausentes por vacaciones o permisos al momento de acopiar la información.

3.3.2. Muestra: en base a Hernández & Mendoza (2018) es considerada una parte de la población la cual se sujeta de forma general a los resultados encontrados. La muestra según fórmula quedó establecida en 70 trabajadores (Anexo VI).

3.3.3. Muestreo: se tomó el no probabilístico por conveniencia, siendo este según Hernández & Mendoza (2018), un procedimiento que se orienta por el contexto y características de la investigación, más que por un criterio generalizado de la estadística. La muestra es utilizada en base a la facilidad que se tiene para obtener los datos que se buscaron para la investigación.

3.3.4. Unidad de análisis: personas que laboran de forma cotidiana en el centro de salud ubicado en la ciudad de Jaén.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas de recolección de datos

Fue considerada como técnica la encuesta; en palabras de Feria et al. (2020), es una técnica que recoge los datos obtenidos mediante las interrogantes realizadas a los sujetos de estudio o muestra, obteniendo medidas o niveles de las variables de estudio producto de una problemática específica o particular.

3.4.2. Instrumentos de recolección de datos

El instrumento denominado cuestionario es el que se aplicó para el acopio de los datos; en base Feria et al. (2020) es un documento que comprende un conjunto de interrogantes las cuales están redactadas de manera organizada, coherente, secuencial y estructuradas de acuerdo a lo planificado para que las respuestas proporcionen la información requerida para el logro de los objetivos. Estos han sido previamente validados por expertos y fiables a través del Alfa de Cronbach en investigaciones anteriores.

Fueron dos los cuestionarios utilizados; el primero correspondiente a la gestión administrativa, este se ha desarrollado de acuerdo a las dimensiones de Robbins & Coulter (2018), el cual se ha constituido de 18 interrogantes que serán respondidas en Escala de Likert con valores para cada respuesta del uno al cinco, instrumento que fue validado y fiable por Córdova & Montoya (2022). De igual forma, el segundo cuestionario corresponde a la variable comportamiento organizacional compuesto por 20 interrogantes también en Escala de Likert cada una de ellas del uno al cinco en cuanto a sus valores; este instrumento ha sido tomado de Domínguez (2021) el cual fue válido y confiable para el recojo de la información de la población.

3.5. Procedimientos

En el desarrollo de la investigación se ha consultado fuentes confiables como artículos científicos de revistas prestigiosas las cuales se encuentran en los buscadores de alto impacto; así también se consultaron libros con relación a las variables en lo que respecta a la teoría e investigación. De igual manera, para la formalidad con la institución objeto de estudio, se solicitó el permiso para el acopio de la información (Anexo 7); siendo otorgado con respuesta favorable siendo aceptado por el jefe del establecimiento (Anexo 8). Previo a realizar las encuestas, se les informó a los participantes el propósito de la investigación manifestando que los fines son solo académicos; su desarrollo se realizó durante los primeros diez días de iniciada la segunda etapa del trabajo, teniendo un tiempo aproximado de 12 minutos el llenado de los instrumentos; posteriormente la información obtenida se procesó estadísticamente con la finalidad de lograr los objetivos descritos.

3.6. Método de análisis de datos

Los objetivos de la investigación promovieron el uso de la estadística descriptiva la cual proporcionó tablas y figuras que fueron interpretadas, analizadas y descritas cada una de ellas por las cifras y porcentajes que emitieron. Para la correlación de las variables de estudio y variable con las dimensiones, en un primer momento se realizó la prueba de para los datos de normalidad con el propósito de identificar el Coeficiente

de Correlación a utilizar; el resultado obtenido pone de manifiesto tras su desarrollo que las variables tienen una distribución normal, lo que conllevó a tomar el Coeficiente de Correlación de Spearman.

El proceso de los datos fue realizado con el uso de hojas de cálculo que proporciona el Excel y el SPSS en su versión 26, en este se trasladaron los valores que arrojó cada una de las respuestas que proporcionaron los encuestados, de esta manera se obtuvieron los resultados esperados. En la regla de decisión se consideró que si la Significancia Bilateral superaba el 0.05 las variables no se encuentran relacionadas; por otro lado, si es menor a la cifra que se muestra como margen de error, evidenció la relación entre las variables analizadas; asimismo, se identificó la fuerza de correlación que entre ellas existió por medio de sus indicadores (Anexo X).

3.7. Aspectos éticos

En base a Hernández & Mendoza (2018) refieren que el primer aspecto ético a tomar en cuenta es la Confidencialidad, esta garantiza que sea protegida y no divulgada sin su conocimiento la información que los profesionales emitirán; estableciéndose que la información proporcionada por ellos será utilizará única y exclusivamente para fines académicos. El segundo aspecto es el consentimiento informado, este es un proceso en el cual los individuos aceptan participar de la investigación, teniendo conocimiento de los beneficios y consecuencias que se originen durante su desarrollo; para la presente se les informará al personal que labora en el centro médico el propósito y que a través de las respuestas proporcionadas en los cuestionarios se lograrán los objetivos de la misma para beneficio no solo del investigador sino del personal y centro médico. El tercer aspecto que describen es la libertad de participación, en el cual los trabajadores pondrán de manifiesto si desean o no participar en el desarrollo de los cuestionarios. El cuarto y último aspecto es el anonimato, no requiriendo y asimismo no solicitar ninguno de los datos personales de cada uno de los participantes.

IV. RESULTADOS

A continuación, se muestran los resultados obtenidos por dimensiones de las variables las cuales han permitido el logro de objetivos.

Tabla 1

Medición de la Dimensión planificación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desfavorable	4	5,7	5,7	5,7
	Regular	23	32,9	32,9	38,6
	Favorable	36	51,4	51,4	90,0
	Muy favorable	7	10,0	10,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Nota. Se obtuvo de la aplicación del cuestionario para Gestión Administrativa

Se visualizó en la tabla estadística tras las respuestas de los colaboradores, que el mayor número 51.43% señala que es favorable la planeación en el centro de salud; le sigue en porcentaje un nivel regular (32.86%), y con el menor porcentaje 5.71% responden que la planeación en el centro de salud es desfavorable. Este resultado permitió identificar que los colaboradores tienen conocimiento que en la institución donde laboran se planifican las actividades a realizar y son conocedores de los elementos que la componen.

Tabla 2*Medición de la Dimensión organización*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desfavorable	2	2,9	2,9	2,9
	Regular	21	30,0	30,0	32,9
	Favorable	38	54,3	54,3	87,1
	Muy favorable	9	12,9	12,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Nota. Se obtuvo de la aplicación del cuestionario para Gestión Administrativa.

Se visualizó en la tabla que el mayor número 54.29% señala que es favorable la organización en el centro de salud; le sigue con un nivel regular (30.00%), y con el menor porcentaje 2.86% responden que la organización en el centro de salud es desfavorable. Este resultado permitió identificar que los colaboradores tienen conocimiento de la estructura la cual es acertada, es competente y cumple el personal con sus funciones.

Tabla 3*Medición de la Dimensión dirección*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy desfavorable	4	5,7	5,7	5,7
	Desfavorable	8	11,4	11,4	17,1
	Regular	14	20,0	20,0	37,1
	Favorable	31	44,3	44,3	81,4
	Muy favorable	13	18,6	18,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Nota. Se obtuvo de la aplicación del cuestionario para Gestión Administrativa.

Se evidencia según la tabla que el mayor número 44.29% señala que es favorable la dirección que ejerce el jefe del establecimiento; le sigue un nivel regular 20.00%; muy favorable 18.57% y con el menor porcentaje 5.71% responden que la dirección que se ejerce en el centro de salud es desfavorable. Este resultado permitió identificar que en los colaboradores existen relaciones adecuadas y actúa adecuadamente la líder.

Tabla 4*Medición de la Dimensión control*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desfavorable	3	4,3	4,3	4,3
	Regular	11	15,7	15,7	20,0
	Favorable	41	58,6	58,6	78,6
	Muy favorable	15	21,4	21,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Nota. Se obtuvo de la aplicación del cuestionario para Gestión Administrativa.

Se visualizó en la tabla estadística, que el mayor número 58.67% señala que es favorable la dirección que ejerce la jefa del establecimiento; le sigue un nivel muy favorable 21.43% y con el menor porcentaje 4.29% responden que el control en el centro de salud es desfavorable. Este resultado permitió identificar que se cuentan con indicadores para lograr los objetivos los cuales se cumplen, siendo una debilidad la evaluación en los trabajadores a cerca de su desempeño.

Tabla 5*Medición de la Dimensión personalidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desfavorable	3	4,3	4,3	4,3
	Regular	12	17,1	17,1	21,4
	Favorable	41	58,6	58,6	80,0
	Muy favorable	14	20,0	20,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Nota. Se obtuvo de la aplicación del cuestionario para Comportamiento Organizacional.

Se visualizó en la tabla estadística, que el mayor número 58.67% señala que es favorable la personalidad en el establecimiento; le sigue en porcentaje un nivel muy favorable 20.00% y con el menor porcentaje 4.29% responden que la personalidad el control en el centro de salud es desfavorable. El resultado permitió identificar que entre el personal existe respeto y aceptación de sus ideas; cuidan del patrimonio; tiene iniciativa y se esfuerzan para mejorar de forma constante.

Tabla 6*Medición de la Dimensión actitudes*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desfavorable	3	4,3	4,3	4,3
	Regular	11	15,7	15,7	20,0
	Favorable	40	57,1	57,1	77,1
	Muy favorable	16	22,9	22,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Nota. Se obtuvo de la aplicación del cuestionario para Comportamiento Organizacional.

Se visualizó en la tabla, que el mayor número 57.14% señala que son favorables las actitudes que muestran en el establecimiento; le sigue muy favorable 22.86% y con el menor porcentaje 4.29% responden que la actitud del personal es desfavorable. El resultado permitió identificar que el personal asume sus errores responsablemente; son organizados; otorgan apoyo e iniciativas para mejorar el trabajo.

Tabla 7*Medición de la Dimensión motivación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy desfavorable	9	12,9	12,9	12,9
	Desfavorable	33	47,1	47,1	60,0
	Regular	15	21,4	21,4	81,4
	Favorable	10	14,3	14,3	95,7
	Muy favorable	3	4,3	4,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Nota. Se obtuvo de la aplicación del cuestionario para Comportamiento Organizacional.

Se visualizó en la tabla estadística, que el mayor número 47.14% señala que es desfavorable las prácticas de motivación hacia el personal; le sigue en porcentaje un nivel regular 21.43% y con el menor porcentaje 4.29% responden que las prácticas de motivación son muy favorables. El resultado permitió identificar las escasas acciones en el personal para elevar su moral; falta de oportunidades de crecimiento; así como los insuficientes incentivos intrínsecos y extrínsecos.

Tabla 8*Medición de la Dimensión Aprendizaje*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy desfavorable	2	2,9	2,9	2,9
	Desfavorable	21	30,0	30,0	32,9
	Regular	12	17,1	17,1	50,0
	Favorable	26	37,1	37,1	87,1
	Muy favorable	9	12,9	12,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Nota. Se obtuvo de la aplicación del cuestionario Comportamiento Organizacional.

Se visualizó en la tabla estadística, que el mayor número 37.14% señala que es favorable; le sigue un nivel desfavorable 30.00% y con el menor porcentaje 2.86% muy desfavorable el aprendizaje. El resultado permitió identificar que los colaboradores aplican sus capacidades al realizar su trabajo; participan en reuniones y se interesan por las capacitaciones.

Tabla 9*Relación entre la gestión administrativa y el comportamiento organizacional*

		Gestión	
		Administrativa	Comportamiento Organizacional
Rho de Spearman	Gestión	Coefficiente de correlación	1,000
	Administrativa	Sig. (bilateral)	,936**
		N	70
Comportamiento Organizacional	Comportamiento Organizacional	Coefficiente de correlación	,936**
		Sig. (bilateral)	1,000
	N	70	

***.* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Se obtuvo de la aplicación de los dos cuestionarios.

La tabla mostró que el nivel de significancia 0.000 se encuentra por debajo de 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, determinado que la gestión administrativa si tienen relación significativa con el comportamiento organizacional en un centro de salud de Jaén. Asimismo, se evidencia correlación positiva muy fuerte entre ambas.

Tabla 10*Nivel de gestión administrativa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy desfavorable	2	2,9	2,9	2,9
	Desfavorable	4	5,7	5,7	8,6
	Regular	18	25,7	25,7	34,3
	Favorable	35	50,0	50,0	84,3
	Muy favorable	11	15,7	15,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Nota. Se obtuvo de la aplicación del cuestionario para Gestión Administrativa.

Se visualizó en la tabla estadística, que el mayor número 50.00% señala que es favorable la gestión administrativa que se ejerce en el centro de salud; le sigue un nivel regular 25.70% y con el menor porcentaje 2.86% responden que la gestión administrativa es muy desfavorable.

Tabla 11*Nivel de comportamiento organizacional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy desfavorable	3	4,3	4,3	4,3
	Desfavorable	15	21,4	21,4	25,7
	Regular	13	18,6	18,6	44,3
	Favorable	28	40,0	40,0	84,3
	Muy favorable	11	15,7	15,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Nota. Se obtuvo de la aplicación del cuestionario para comportamiento organizacional.

Se visualizó en la tabla estadística tras las respuestas de los colaboradores, que el mayor número 40.00% señala que es favorable el comportamiento organizacional en el centro de salud; le sigue en porcentaje un nivel desfavorable 21.43% y con el menor porcentaje 4.29% responden que el comportamiento organizacional es muy desfavorable.

Tabla 12*Relación entre la gestión administrativa y la personalidad.*

		Gestión		
		Administrativa	Personalidad	
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,857**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Personalidad	Coefficiente de correlación	,857**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Se obtuvo de la aplicación de los dos cuestionarios.

La tabla mostró que el nivel de significancia 0.000 se encuentra por debajo de 0.05, de esta manera se aceptó la hipótesis alterna, determinado la asociación significativa entre la gestión administrativa y la personalidad en un centro de salud de Jaén. Asimismo, se evidencia correlación positiva considerable entre ambas 0,857.

Tabla 13*Relación entre la gestión administrativa y las actitudes*

		Gestión		
		Administrativa	Actitudes	
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,834**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Actitudes	Coefficiente de correlación	,834**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Se obtuvo de la aplicación de los dos cuestionarios dos cuestionarios.

La tabla mostró que el nivel de significancia 0.000 se encuentra por debajo de 0.05, de esta manera se aceptó la hipótesis alterna, determinado que se asocian significativamente la gestión administrativa y las actitudes en un centro de salud de Jaén. Asimismo, se evidencia correlación positiva considerable entre ambas 0,936.

Tabla 14*Relación entre la gestión administrativa y la motivación*

			Gestión Administrativa	Motivación
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,828**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Motivación	Coeficiente de correlación	,828**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Se obtuvo de la aplicación de los dos cuestionarios.

La tabla muestra que el nivel de significancia 0.000 se encuentra por debajo de 0.05, de esta manera se aceptó la hipótesis alterna, determinado que la gestión ofrecida en el centro de salud se relaciona significativamente con la motivación en un centro de salud de Jaén. Asimismo, se evidencia correlación positiva considerable entre ambas.

Tabla 15*Relación entre la gestión administrativa y el aprendizaje*

			Gestión Administrativa	Aprendizaje
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,924**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Aprendizaje	Coeficiente de correlación	,924**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Se obtuvo de la aplicación de los cuestionarios para medir la variable Gestión Administrativa y Comportamiento Organizacional

La tabla muestra que el nivel de significancia 0.000 se encuentra por debajo de 0.05, de esta manera se aceptó la hipótesis alterna, determinado la relación significativa existente entre la gestión administrativa y el aprendizaje en un centro de salud de Jaén.

V. DISCUSIÓN

La investigación es sustancial en el sentido de que ha llenado un vacío en cuanto a la relación de las dimensiones y las variables; pues tras la ardua revisión de fuentes no se evidenció similares a la actual, hechos que permitirán contrastar en adelante otros investigadores para beneficio de la sociedad. Se discutió los resultados iniciando con el primero objetivo específico relacionado a la gestión administrativa, esta se desarrolló por dimensiones; una de ellas la planeación, la cual según las respuestas de los colaboradores del centro de salud es favorable (51.43%), este resultado ha permitido identificar que los colaboradores tienen conocimiento que en la institución donde laboran se planifican las actividades a realizar y son conocedores de los elementos que la componen; la cifra obtenida es similar a lo hallado por Marcillo (2020) quien señaló que en la sede la planeación es buena (52.00%); sin embargo, difiere de Pumacayo (2023) quien señaló un nivel medio (52.00%).

Lo descrito permitió corroborar y ampliar el conocimiento vertido por Robbins & Coulter (2018) y ampliado en Arguello et al. (2020) al manifestar que es el primer elemento que se ejecuta en el proceso administrativo de toda organización, teniendo como finalidad el establecer diagnósticos, objetivos, estrategias y presupuestos; asimismo, define la misión, visión, políticas y procedimientos para el funcionamiento de la institución, además de establecer las normas y la manera de actuación de los trabajadores. Por lo tanto, se debe realizar antes del inicio de las actividades los componentes que contiene la dimensión; sin embargo, en las instituciones públicas ya se encuentran desarrolladas las actividades, enmarcándolas las unidades superiores y jerárquicas en la que se encuentra inmersa el establecimiento de salud.

Respecto a la dimensión organización, fue favorable el nivel (54.29%), este resultado permitió identificar que los colaboradores tienen conocimiento de la estructura la cual es acertada y son competentes los trabajadores en el cumplimiento de sus funciones; este hecho corrobora lo plasmado por Robbins & Coulter (2018) quienes manifiestan que en esta fase se encuentra constituido por la estructura, reglas, comportamientos y cargos que permiten en el personal cumplir acertadamente sus

tareas; siendo su principal función el coordinar y disponer de los recursos financieros, humanos y materiales; asimismo, es la estructuración ordenada de las funciones y actividades para lograr eficiencia como en el presente caso. El resultado guarda similitud con la investigación realizada de Pumacayo (2023) al encontrar un nivel alto (52.00%). Por lo contrario, presenta discrepancia con el resultado de la investigación de Marcillo (2020) siendo este regular el nivel de la dimensión organización (52.00%).

La dimensión dirección también presentó un resultado favorable (44.29%), semejante a este nivel Pumacayo (2023) mientras que diferente a Marcillo (2020). Este acierto permitió identificar que en los colaboradores existen relaciones adecuadas y actúa acertadamente la líder; hechos propicios que afirman lo transcrito por Robbins & Coulter (2018) y Arguello et al. (2020) al proponer que el gerente debe ser influyente en los planes, obteniendo de parte de los trabajadores actitudes favorables mediante la comunicación, motivación y supervisión, siendo su función principal el logro de objetivos en base a las actividades que el personal desarrolla; esta acción se encuentra presente en las diferentes organizaciones; sin embargo, la debilidad que se presenta en el centro de salud es la escasa motivación hacia los empleados, quienes anuncian la falta de un proceso que incremente su desarrollo personal y profesional, así como los escasos incentivos físicos y emocionales.

El control fue la última dimensión, la cual presentó nivel favorable (58.67%), diferenciándose de Marcillo (2020) y Pumacayo (2023) al encontrar niveles regulares producto de la escasa supervisión que se desarrolla en sus nosocomios; diferenciándose de la presente al identificar que se cuentan con indicadores para lograr los objetivos los cuales se cumplen; por lo contrario, se presenta una debilidad la cual es el evaluar el desempeño de los colaboradores. Lo descrito conlleva a ratificar a Robbins & Coulter (2018) así como Arguello et al. (2020) al sostener que su principal función de esta dimensión la corrección y prevención de los errores que se presentan durante el proceso; dentro de esta, la prevención busca eliminar las posibles fallas que puedan surgir al realizar las actividades, mientras que la corrección aplica adecuadas medidas para mitigar la falla identificada, siendo ambas necesarias en la gestión.

Al ser analizadas las dimensiones en conjunto de la gestión administrativa, el mayor número de colaboradores (50.00%), señala que es favorable la gestión que se ejerce en el centro de salud; resultado similar a Rojas et al. (2020) Peñafiel (2022) Barbarán (2021) por lo contrario, se diferenció de Pumacayo (2023) y Marcillo (2020) al encontrar niveles regulares según las respuestas de los colaboradores. La manifestación confirma a Chiavenato (2019) al señalar que son los elementos mediante los cuales un gerente desarrolla sus funciones concernientes al proceso de la administración que involucra planear, organizar, dirigir y controlar; al igual que Luján (2018) al plantear la importancia de la gestión administrativa para que mejore la economía de la sociedad, la cual debe estar constituida por normas y leyes que propicien grandes beneficios, bienestar y un gobierno con eficacia; cabe referir que este es el reto de la moderna y futura gestión administrativa para la nueva generación.

Es de confirmar a Perea & Rojas (2019) así como George et al. (2021) al manifestar que las instituciones públicas del sector salud debido a su ineficiencia en la gestión administrativa, desarrollan reformas que garanticen una mayor efectividad; por lo tanto, deberán ser flexibles, tener relativa autonomía, mayor inversión en adquisiciones y arreglos, así como planificación y control; sin embargo, Rodríguez (2022) señala que estas instituciones se ven influenciadas por los partidos políticos de turno, viéndose como un fenómeno que afecta su desarrollo y logro de los objetivos, agravándose por una descentralización sin dirección y asistencia técnica, siendo esta debilidad aprovechada por las aseguradoras privadas y el clientelismo; por lo tanto, esta carencia pública merma el desarrollo de los servicios de salud. Además, Ordoñez et al. (2021) evidenció que las deficiencias en la gestión son por la falta de planes, procesos de contingencia, prevenciones, burocracia y escases de insumos médicos.

Concerniente al segundo objetivo específico relacionado al comportamiento organizacional, similarmente se discuten por dimensiones; iniciando por la personalidad, esta presentó un nivel favorable (58.67%), cifra resultante al identificar que entre el personal existe respeto y aceptación de sus ideas; cuidan del patrimonio; tiene iniciativa y se esfuerzan para mejorar de forma constante. Se asiente lo planteado

por Domínguez (2021) al sostener que el comportamiento que muestran las personas es cuando en su actuar se enfrentan a diversas contingencias; considerándole patrones, disposiciones o tendencias al comportarse, pensar y relacionarse con quienes labora, acreditando un contexto amplio en lo social e individual; por lo contrario, lo definido difiere a la mayor parte de las organizaciones, ya que las tareas encomendadas son distintas a sus habilidades y conocimiento del personal.

La dimensión actitudes presentó un nivel también favorable (57.14%), al identificar que el personal asume sus errores responsablemente, son organizados, otorgan apoyo e iniciativas para mejorar el trabajo; descripción que promueve compartir lo desarrollado por Domínguez (2021) y Morejón (2018) al manifestar que es la tendencia o propensión que adquiere una persona mediante las experiencias vividas en el desarrollo de sus funciones; esta dimensión orienta a que los empleados se comporten de una determinada forma frente a situaciones favorables o adversas; denominadas también una constante en el comportamiento frente a situaciones; permitiendo en el personal comprender, percibir y otorgar respuestas específicas ante situaciones que surgen en las organizaciones como también en el centro de salud.

Respecto a la dimensión motivación, el resultado fue desfavorable (47.14%), permitiendo identificar las escasas acciones en el personal para elevar su moral; falta de oportunidades de crecimiento; así como los insuficientes incentivos intrínsecos y extrínsecos; situación que discrepa de Domínguez (2021) y Chiavenato (2019), al evidenciar que producto de los factores externos e internos que intervienen para que las personas actúen de una determinada forma, el trabajador desarrollará su mayor esfuerzo y energía para lograr sus objetivos; asimismo, al percibir como desfavorable la dimensión, no promoverán acciones para lograr las metas propuestas, pues se le considera a la motivación fuerzas psicológicas promovidas en la mente de la persona, las cuales le permiten promover altos esfuerzos para desarrollar sus tareas tomando en consideración los objetivos, intereses y valores de la organización.

En cuanto a la dimensión aprendizaje, la mayor parte de colaboradores señalan que es favorable (37.14%), debiéndose tomar en cuenta que a continuación le sigue

un nivel desfavorable (30.00%), identificando que los colaboradores aplican sus capacidades al realizar su trabajo, participan en reuniones y se interesan por ser partícipes en las capacitaciones; por lo contrario, la institución no otorga talleres de capacitación y que no utilizan las capacidades del personal en una mayor proporción; descripción que discrepa de Domínguez (2021) al tomar en cuenta que es considerada la transición de un nuevo conocimiento que en el tiempo relativamente una persona adquiere, encontrándose concertada por la atención, afectividad, memoria y retención, por lo que durante su proceso se van adquiriendo y desarrollando conocimientos, valores, conductas y habilidades del personal.

De igual manera, al analizar en conjunto las dimensiones de la variable comportamiento organizacional, esta presentó un nivel favorable (40.00%), nivel que presentó semejanza con las investigaciones de Fuentes et al. (2022) al presentar en sus resultados que el personal en ambos hospitales presenta un comportamiento homogéneo y nivel alto; así también con Llanco (2022) y Orbegoso (2023) por lo contrario difiere de Chávez (2022) al señalar que en diversas ocasiones el personal no ha tenido actitud al momento de realizar sus tareas. Este escenario confirma lo aportado por Meléndez (2021) quien plantea que para generar cambios en el comportamiento organizacional de las personas que cumplen funciones en las instituciones públicas, se tienen que tomar en cuenta factores económicos, políticos, culturales, institucionales y sociales los cuales son difíciles de cuantificar y medir; por lo que se requiere cambios sustanciales en la ejecución, diseño, y ejecución con control de políticas eficaces ante las demandas del personal y de los ciudadano.

A de afirmarse también lo manifestado por Robbins & Judge (2019) al declarar que analiza la conducta del individuo en el lugar donde se desempeña, así como las relaciones entre pares y organización misma, teniendo como propósito fundamental la explicación, predicción y control de los comportamientos. De la misma forma, se corrobora a Chiavenato (2019) al exponer que las cualidades y propiedades que promueve el personal en el lugar de trabajo, afecta notablemente el comportamiento de estos; pues según Morejón (2018) es importante analizar varios aspectos como los

objetivos y planes de las organizaciones, su estructura, necesidades, cultura, valores y el personal en actividad a nivel grupal y personal. Por lo tanto, Mendoza et al. (2019) y Gómez et al. (2020) afirman que el comportamiento organizacional es una arista para el desarrollo de un adecuado trabajo y motivación del personal el cual influye extensamente en el nivel de eficacia y eficiencia laboral, lo cual producirá en las organizaciones mayor productividad y beneficio para todos.

Concerniente al tercer objetivo específico, la gestión administrativa se relacionó con las dimensiones del comportamiento organizacional denominadas personalidad, actitudes, motivación y aprendizaje de manera considerable y muy alta, resultado que con posterioridad otros investigadores podrán discutir y contrastar con los propios. Se coincide con lo aportado por Domínguez (2021) al referir que permite medir la variable en la cual se podrá identificar entre los elementos que la componen las falencias que presentan y quienes se encuentran influyendo de forma positiva o negativa en su comportamiento, de esta manera los que toman decisiones realizarán acciones en bien de los colaboradores, evidenciando una buena gestión administrativa y de personal que permita en especial a las organizaciones del estado, mantenerse para beneficio de los individuos que presenten algún malestar o dolencia al acudir al establecimiento.

Se logró determinar que la gestión administrativa se relacionaba significativamente con el comportamiento organizacional, lo que permitió afirmar lo contribuido por Thielmann et al. (2022) y Buckley et al. (2020) quienes ponen de manifiesto que los trabajadores del sector salud han presentado actitudes negativas que han perjudicado el ambiente laboral en el cual se desempeñan y realizan sus tareas cotidianas, incrementándose los comentarios y quejas de los usuarios; en esa línea, en algunas organizaciones el inadecuado e impropio comportamiento del personal puede llegar al ostracismo con los compañeros de trabajo, lo cual resquebraja las relaciones entre ellos, producto de una equívoca gestión institucional; además según Min & Su (2020) y Abdullah & Abrow (2022) agrietan y causan efectos negativos en las organizaciones en el desempeño del trabajador al realizar sus funciones, afectando su productividad y la satisfacción de los usuarios.

VI. CONCLUSIONES

1. Existe relación significativa entre la variable Gestión Administrativa y la Variable Comportamiento Organizacional dando como resultado del Coeficiente de Correlación de Spearman, al presentar los datos normalidad, un nivel de significancia de 0.000, que es menor que 0.05, por lo que fue aceptada la hipótesis alterna, de ahí que la gestión administrativa se relaciona de forma significativa con el comportamiento organizacional en un centro de salud de Jaén. Asimismo, se evidenció correlación positiva muy fuerte entre ambas variables 0,936.
2. El nivel de gestión administrativa en el centro de salud, según los cuestionarios aplicados muestran que un 50% lo considera favorable; seguido de un 30% que refieren un nivel regular y con el menor porcentaje 2.86% los colaboradores respondieron que la gestión administrativa es muy desfavorable.
3. El comportamiento organizacional que practican en el centro de salud, según la respuesta del mayor número de colaboradores, es favorable, lo que representa un 40%, seguido de un nivel desfavorable de 21.43% y con el menor porcentaje 4.29% los colaboradores respondieron que es muy desfavorable la variable.
4. Existe relación de la gestión administrativa con las dimensiones del comportamiento organizacional en un centro de salud de Jaén; lo que se comprueba al obtener un valor del coeficiente de Spearman de 0.000, con todas las dimensiones, que es inferior a 0.05, por lo que existe Significancia Bilateral. Al correlacionar la gestión administrativa y las dimensiones personalidad, actitudes y motivación se muestra correlación positiva considerable y finalmente al correlacionar la gestión administrativa con la dimensión aprendizaje se comprueba que existe una correlación positiva muy fuerte entre ambas.

VII. RECOMENDACIONES

1. Al jefe del Centro de Salud y su equipo técnico, ante la afirmación que la gestión administrativa se asocia significativamente con el comportamiento organizacional, se recomienda se capacite constantemente en temas relacionados al proceso administrativo, el cual deberá presentar temas referentes a la planeación, organización, dirección y control. Asimismo, el área jerárquica en conjunto con los colaboradores de la institución, deben realizar programas, conversatorios y actividades con el propósito de mejorar las relaciones, el ambiente laboral y el comportamiento organizacional del personal.
2. Al jefe del Centro de Salud y su equipo técnico, si bien los colaboradores señalan que la gestión es favorable en el establecimiento, se le recomienda a la autoridad del establecimiento tome en cuenta y mejore los elementos de la planeación como el desarrollo de estrategias; dentro de la organización la correcta distribución de las tareas y personas de acuerdo a la especialidad; adecuar el liderazgo a las situaciones que se presenten; y evaluar el desempeño de los colaboradores con indicadores propios de sus tareas; estas acciones conllevarán a que el personal incremente su percepción de la gestión.
3. Al jefe del Centro de Salud y su equipo técnico, los resultados obtenidos en la variable comportamiento organizacional son favorables; sin embargo, para mejorar se recomienda propiciar adecuadas relaciones interpersonales por medio de reuniones formales e informales dentro y fuera de la institución; generar un clima laboral favorable que contemple la participación del personal en ciertas decisiones que se tomen; favorecer el desarrollo como persona y profesional de cada integrante; orientar y apoyar al personal en las tareas que realiza; así como otorgar los recursos para el buen desempeño y que exista cooperación entre compañeros para que la gestión de la institución sea exitosa.

REFERENCIAS

- Abdullah, H., & Abrow, H. (2022). Predicting positive and negative behaviors at the workplace: Insights from multi-faceted perceptions and attitudes. *Global Business and Organizational Excellence* 42(4), 63-80.
<https://doi.org/10.1002/joe.22179>
- Arguello, A., Llumiguano, M., Gavilánez, C., y Torres, L. (2020). *Administración de empresas. Elementos Básicos*. Pons, Publishing House.
<https://acortar.link/Jgief1>
- Buckley, M., Wheeler, A., Baur, J. & Halbesleben, J. (2020) Research in Personnel and Human Resources Management. *Research in Personnel and Human Resources Management*, 38, 327-331. <https://doi.org/10.1108/S0742-730120200000038011>
- Cabrera, S., Erazo, J., Narváez, C., y Rodríguez, R. (2020). Control Interno en la Gestión Administrativa de las Unidades Desconcentradas del Ejecutivo. *Cienciamatria*, 7(12), 696-724.
- Carvalho, R., Lobo, M., Oliveira, A., Lopes, F., Souza, J., Ramalho, A., Viana, J., Alonso, V., Caballero, I., Vasco, J., & Freitas, A. (2021). Analysis of root causes of problems affecting the quality of hospital administrative data: A systematic review and Ishikawa diagram. *International Journal of Medical Informatics*, 156, 1-12. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2021.104584>
- Castillo, E., Medina, M., Bernardo, J., Reyes, C., y Ayala, C. (2019). Liderazgo y clima organizacional en trabajadores de establecimientos de salud de una Microred de Perú. *Revista Cubana Salud Pública* 45(2), 1-13. <https://www.scielosp.org/article/rcsp/2019.v45n2/e1351/>
- Chávez, M., Castelo, Á., y Villacis, J. (2020). La gestión administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias en Ecuador. *Revista Científica FIPCAEC*, 5(18), 16-29. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i18.198>

- Chávez, E. (2022). *Comportamiento organizacional y eficiencia laboral en el personal del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/86185>
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración*. (10a ed.). McGrawHill.
- Christensen, J., Aaroe, L., Baekgaard, M., Herd, P., Moynihan, D. (2020). Human Capital and Administrative Burden: The Role of Cognitive Resources in Citizen-State Interactions. *Public Administration Review* 80(1), 127-136. <https://doi.org/10.1111/puar.13134>
- Córdova, M., y Montoya, M. (2022). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en MiBanco de la ciudad de Jaén en el 2022*. [Tesis pre grado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/92088>
- Deroncele Acosta, Á. (2022). Competencia epistémica: Rutas para investigar. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(1), 102-118. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v14n1/2218-3620-rus-14-01-102.pdf>
- Domínguez, A. (2021). *Comportamiento organizacional y competencia laboral en una empresa de servicio, Ecuador, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/71032>
- Espinoza, I. (2020). Epistemología y metodología de investigación en administración en universidades de Lima y Junín. *Horizonte de la Ciencia*, 10(19), 130-146. <https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2020.19.593>
- Faccilongo, N., & Milone, M. (2022). How can big data analytics be used for healthcare organization management? Literary framework and future research from a systematic review. *BMC Health Services Research*, 22(809), 1-14. <https://doi.org/10.1186/s12913-022-08167-z>

- Feria, H., Matilla, M., y Mantecón, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica? *Didasc@lia: Didáctica y Educación*, 11(3), 62–79. <https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalia/article/view/992>
- Flores, J., y Barbarán, H. (2021). Gestión Hospitalaria: una mirada al desarrollo de sus procesos. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 1527-1545. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.368
- Fuentes, C., López, D., y Moya, F. (2020). Compromiso organizacional como estrategia de cambio en hospitales públicos de Colombia y Venezuela. *Espacios*, 41(2), 316-327. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n22/a20v41n22p22.pdf>
- George, Ramón., Gámez, Y., Matos, D., González, I, Labori, R., y Guevara, S. (2021). Eficacia, efectividad, eficiencia y equidad en relación con la calidad en los servicios de salud. *Infodir*, (35), 1-27. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1996-35212021000200013&lng=es&tlng=es.
- Gómez, I., Vargas, M., Peñafiel, J., & Alvarado, P. (2020). Comportamiento organizacional de las empresas públicas y privadas del Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 6(2), 955–974. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7467926>
- Hernández, S., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. Mc Graw Hill Education.
- Howard, M. C., Cogswell, J. E., & Smith, M. B. (2020). The antecedents and outcomes of workplace ostracism: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 105(6), 577–596. <https://doi.org/10.1037/apl0000453>
- Jiménez, W., Silva, I., y Gallarado, W. (2018). Influencia del comportamiento organizacional como práctica necesaria para la administración de las Pequeñas y Medianas Empresas. *Revista Publicando*, 14(2), 192–201. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7055629>

- Jumpa, D. (2019). Aseguramiento universal en salud en el Perú: una aproximación a 10 años de su implementación. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 19(3), 75-80. <https://dx.doi.org/10.25176/RFMH.v19i3.2158>
- Karamitri, I., Kitsios, F., Talias, M. (2020). Development and Validation of a Knowledge Management Questionnaire for Hospitals and Other Healthcare Organizations. *Sustainability*, 12(7), 1-15. <https://doi.org/10.3390/su12072730>
- Kyle, M., & Frakt, A. (2021), Patient administrative burden in the US health care system. *Health Services Research*, 56(5), 755-765. <https://doi.org/10.1111/1475-6773.13861>
- Llanco, A. (2022). *Comportamiento organizacional y calidad de atención del personal asistencial en el servicio de Rehabilitación Oncológica en una institución estatal-2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/103209>
- Marcillo, G. (2020). *Gestión administrativa y satisfacción laboral percibidas por personal de atención pre hospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49061>
- Meléndez, R. (2021). Los gobiernos locales de Costa Rica, el comportamiento organizacional y el enfoque de las capacidades del desarrollo humano. *Dissertare Revista de Investigación en Ciencias Sociales*, 6(1), 1-20. <https://revistas.uclave.org/index.php/dissertare/article/view/3376>
- Mendoza, J. (2018). Epistemología de la administración: objeto, estatuto, desarrollo disciplinar y método. *Pensamiento y gestión*, 45, 211-238. <http://dx.doi.org/10.14482/pege.45.10103>
- Mendoza, W., Morán, J., Fernández, V., y Lino, A. (2019). Comportamiento organizacional y su importancia en la auditoría pública. *Polo Del Conocimiento: Revista Científico - Profesional*, 4(2), 128–164.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7164303>

Mendoza, V., y Moreira, J. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. *Revista Científica FIPCAEC*, 6(3), 608-620.

<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.414>

Min, H., & Su, S. (2020). Examining relationships between personality profiles and organizational health outcomes. *Personality and Individual Differences*, 164, 1-9.

<https://doi.org/10.1016/j.paid.2020.110118>

Morejón, M. (2018). Comportamiento organizacional. Análisis a partir de su aplicación en la Administración Pública - Dialnet. *Revista Enfoques: Ciencia Política y Administración Pública*, 16(29).

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7428977>

Oliveira, L., y Sala, R. (2021). Importancia de la resiliencia individual y organizacional para la salud laboral del personal sanitario. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 30(2), 151-160.

http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552021000200151&lng=es&tlng=es.

Orbegoso, R. (2023). *Gestión del talento humano y el comportamiento organizacional de los trabajadores administrativos del hospital Belén, Trujillo, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Tumbes].

<https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/64108>

Ordoñez, J., Cárdenas, J. Cuadrado, G., y Zamora, G. (2021). Administrative management of higher education institutions: Catholic University of Cuenca-Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(1), 347-356.

<https://doi.org/10.31876/rcs.v27i1.35320>

Pachamanova, D., Glover, W., Li, Zhi., Docktor, M., Gujral, N. (2021). Identifying patterns in administrative tasks through structural topic modeling: A study of task definitions, prevalence, and shifts in a mental health practice's operations during

- the COVID-19 pandemic. *Journal of the American Medical Informatics Association*, 28(12), 2707-2715. <https://doi.org/10.1093/jamia/ocab185>
- Peñafiel, F. (2022). *Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral en Personal Sanitario del Servicio de Emergencia de un Hospital de Guayaquil, 2022*. [Tesis de maestría]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/94680>
- Perea, L., y Rojas, I. (2019). Modelos de gestión en instituciones hospitalarias. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 18(36), 1-14. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps18-36.mgih>
- Pumacayo, S. (2023). *Gestión Administrativa y Comunicación Interna del Personal de Salud de un Centro Regional de Telemedicina, Arequipa*. [Tesis de maestría, Universidad César vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/111217>
- Robbins, S. y Coulter, M. (2018) *Administración*. (13a ed.). Pearson Educación.
- Robbins, S., y Judge, T. (2019). *Comportamiento organizacional*. (18ª ed.). Pearson.
- Rodríguez, M. (2022). La recentralización del sector salud: una aproximación a sus implicaciones en el funcionamiento organizacional de un centro de salud. *Gestión y Estrategia*, 62, 19-37. <https://acortar.link/rVTiil>
- Rojas, C., Hernández, H., y Niebles, WI. (2020). Gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud. *Espacios*, 41(1), 1-7. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n01/a20v41n01p06.pdf>
- Suárez, I., Tinajero, M., y Jácome, I. (2020). Comportamiento organizacional y su papel en la gestión de negocios. *Revista Publicando*, 7(24), 1–8. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7510871>
- Thielmann, B., Böckelmann, I., Schumann, H., (2022). Work-Related Behavior and Experience Patterns Among Ambulance Service Personnel of Different Organizational Structures in Urban and Rural Regions. *Journal of Occupational*

and Environmental Medicine 64(1), 26-33.
https://journals.lww.com/joem/Abstract/2022/01000/Work_Related_Behavior_and_Experience_Patterns.5.aspx

Vinueza, J., y 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 Polo De Capacitación, Investigación y Publicación*, 5(16), 14-38.
<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i14.158>

Zaid, A., Arqawi, S. Abu, R., & Shobaki, M., & Abu, S. (2020). The Impact of Total Quality Management and Perceived Service Quality on Patient Satisfaction and Behavior Intention in Palestinian Healthcare Organizations. *Technology Reports of Kansas University*, 62(3), 221-232. <https://acortar.link/KlpSGP>

Zhang, S. (2020). Impact of workplace ostracism on unethical pro-organizational behaviors. *Personnel Review*, 49(8), 1537-1551. <https://doi.org/10.1108/PR-05-2019-0245>

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	Escala de medición
Comportamiento organizacional	Es una ciencia que indaga la influencia de los grupos, individuos y estructuras sobre el comportamiento que se desarrolla en el interior de las organizaciones (Robbins y Judge, 2017).	Es una variable cuantitativa medida a través de valores en ascenso del uno al cinco que se le proporciona a cada respuesta que se encuentra en el cuestionario; identificando a nivel general el nivel de la variable la cual se encuentra compuesta por cuatro dimensiones.	Personalidad	Opiniones	Ordinal
				Iniciativa	
				Esfuerzo	
				Escucha	
				Patrimonio	
			Actitudes	Organización	
				Responsabilidad	
				Incentivos	
				Alternativas	
			Motivación	Apoyo	
				Charlas	
				Motivación	
				Oportunidades	
				Beneficios	
			Aprendizaje	Especialidad	
				Capacidades	
Desarrollo					
Especialización					
Capacitación					
	Reuniones				

ANEXO II: CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE GESTION ADMINISTRATIVA.

Gestión administrativa

Instrucciones: marque con una X la respuesta que crea conveniente en base a las diferentes interrogantes.

N°	PREGUNTAS	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
	Planeación					
1	Cuentan con visión la cual es visible y comunicada a los colaboradores					
2	Presenta misión la cual es visible y comunicada a los colaboradores					
3	Se plantean objetivos los cuales son comunicados a los trabajadores					
4	Se plantean objetivos para lograr acertadamente los resultados					
5	Existe presupuesto para cada una de las actividades					
6	La toma de decisiones es acertada y rápida por la jefatura					
7	Cuenta el centro de salud con un plan estratégico					
	Organización					
8	El diseño organizacional permite realizar las funciones adecuadamente					
9	La comunicación organizacional es fluida y efectiva					
10	La tecnología con la que cuentan apoya el trabajo diario					
11	El personal es competente y cumple con sus funciones					
	Dirección					
12	Se trabaja en equipo en el centro de salud					

13	Existe buenas relaciones entre compañeros de trabajo					
14	Se motiva al trabajador para el logro de objetivos organizacionales e individuales					
15	Es efectivo el liderazgo por parte de la jefatura					
	Control					
16	Cuentan con indicadores de gestión					
17	Se evalúa el desempeño de los colaboradores					
18	Siempre se logran los objetivos propuestos					

ANEXO III: FICHA TECNICA PARA LA VARIABLE GESTION ADMINISTRATIVA.

Ficha técnica

- | | |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Nombre del cuestionario: | Gestión administrativa |
| 2. Tipo de instrumento: | Cuestionario |
| 3. Lugar de ejecución: | Mi Banco |
| 4. Autor: | Córdova Carrasco Manuel Jesús - Montoya Contreras
Maria Zadith |
| 5. Medición: | Gestión administrativa |
| 6. Administración: | Trabajadores administrativos |
| 7. Tiempo de aplicación: | 10 minutos |
| 8. Forma de aplicación: | Individual – colectiva |
| 9. Objetivo: | Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en MiBanco de la ciudad de Jaén en el 2022. |

Gestión administrativa

Planeación

Cuentan con visión la cual es visible y comunicada a los colaboradores

Presenta misión la cual es visible y comunicada a los colaboradores

Se plantean objetivos los cuales son comunicados a los trabajadores

Se plantean objetivos para lograr acertadamente los resultados

Existe presupuesto para cada una de las actividades

La toma de decisiones es acertada y rápida por la jefatura

Cuenta el centro de salud con un plan estratégico

Organización

El diseño organizacional permite realizar las funciones adecuadamente

La comunicación organizacional es fluida y efectiva

La tecnología con la que cuentan apoya el trabajo diario

El personal es competente y cumple con sus funciones

Dirección

Se trabaja en equipo en el centro de salud

Existe buenas relaciones entre compañeros de trabajo

Se motiva al trabajador para el logro de objetivos organizacionales e individuales

Es efectivo el liderazgo por parte de la jefatura

Control

Cuentan con indicadores de gestión

Se evalúa el desempeño de los colaboradores

Siempre se logran los objetivos propuestos

Según refieren los autores los instrumentos presentaron validez y confiabilidad:

Alfa de Cronbach:

Gestión administrativa		Satisfacción laboral		Gestión administrativa y satisfacción laboral	
Alfa de Cronbach	N de elementos	Alfa de Cronbach	N de elementos	Alfa de Cronbach	N de elementos
,873		,832		,859	31

Nota. Se observa mediante el Alfa de Cronbach confiabilidad de los instrumentos por tener resultados mayores a 0.7 y menores a 0.9 (Celina y Campo, 2005).

Validez:

Nombre	Grado	Opinión
Castillo Salazar, Regner Nicolás	Doctor	Aplicable
Barboza Cueva, Susan Jhoana	Magister	Aplicable
Rivera Tantachuco, Ricardo	MBA	Aplicable

**ANEXO IV: CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL.**

Comportamiento Organizacional

N°	PREGUNTAS	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
	Personalidad					
1	Respeto las opiniones de los demás.					
2	Tomo iniciativa al realizar las actividades laborales.					
3	Me esfuerzo por mejorar constantemente.					
4	Capacidad de escucha, y dialogo.					
5	Cuido el patrimonio de la institución donde laboro.					
	Actitudes					
6	Me organizo y soy líder de equipo.					
7	Asumo los errores con responsabilidad.					
8	Incentivo a los compañeros a realizar trabajos en equipo.					
9	Brindo alternativas enfocado a la mejora en el trabajo.					
10	Brindo apoyo a los compañeros de manera constante.					
	Motivación					
11	Recibo charlas motivacionales al iniciar la jornada laboral.					
12	Los jefes se interesan por mantener un elevado nivel de motivación.					
13	La empresa brinda oportunidades de crecimiento (capacitaciones, planes de estudios, otros).					
14	Recibo comisiones e incentivos					

15	Los trabajos que desempeño están de acuerdo a su función y especialidad.					
	Aprendizaje					
16	Aplico mis capacidades en mi puesto de trabajo.					
17	La empresa facilita el desarrollo constante de mis capacidades					
18	La empresa brinda talleres de especialización.					
19	Me intereso por participar en cursos de capacitación.					
20	Participo de forma constante en reuniones que realiza la empresa.					

ANEXO V: FICHA TECNICA PARA LA VARIABLE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Ficha técnica

1. Nombre del cuestionario:	Comportamiento organizacional
2. Tipo de instrumento:	Cuestionario
3. Lugar de ejecución:	Empresa de servicios
4. Autor:	Dominguez Cedeño Anderson Fidel
5. Medición:	Comportamiento organizacional
6. Administración:	Trabajadores administrativos
7. Tiempo de aplicación:	10 minutos
8. Forma de aplicación:	Individual – colectiva
9. Objetivo:	Determinar el nivel de relación entre comportamiento organizacional y competencia laboral en una empresa de servicio, Ecuador, 2021.

Personalidad

Respeto las opiniones de los demás.

Tomo iniciativa al realizar las actividades laborales.

Me esfuerzo por mejorar constantemente.

Capacidad de escucha, y dialogo.

Cuido el patrimonio de la institución donde laboro.

Actitudes

Me organizo y soy líder de equipo.

Asumo los errores con responsabilidad.

Incentivo a los compañeros a realizar trabajos en equipo.

Brindo alternativas enfocado a la mejora en el trabajo.

Brindo apoyo a los compañeros de manera constante.

Motivación

Recibo charlas motivacionales al iniciar la jornada laboral.

Los jefes se interesan por mantener un elevado nivel de motivación.

La empresa brinda oportunidades de crecimiento (capacitaciones, planes de estudios, otros).

Recibo comisiones e incentivos

Los trabajos que desempeño están de acuerdo a su función y especialidad.

Aprendizaje

Aplico mis capacidades en mi puesto de trabajo.

La empresa facilita el desarrollo constante de mis capacidades

La empresa brinda talleres de especialización.

Me intereso por participar en cursos de capacitación.

Participo de forma constante en reuniones que realiza la empresa.

Según refieren los autores los instrumentos presentaron validez y confiabilidad:

Alfa de Cronbach:

<i>Estadísticos de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,933	20

Validez:

Nombre	Grado	Opinión
Guevara Malpica, Carlos Antonio	Magister	Aplicable
Espejo Pezzini, Yalile Annabella	Magister	Aplicable
Cedeño Buenaventura, Marcela	Magister	Aplicable

ANEXO VI: DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA.

Fórmula para poblaciones finitas menores a 100,000 habitantes

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

N: Total de Población:	96
p: Proporción Esperada:	50%
q (1-p):	50%
e: Nivel de error aceptado:	5%
za: Nivel de confianza 1-a	95% = 1.96

$$n = \frac{92.20}{1.20} = 70$$

ANEXO VII: SOLICITUD PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN.



"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Pimentel, 22 de mayo de 2023

Licenciado Egar Pezantes Carrasco
Gerente del Centro de Salud Maglana
Jaén.

ASUNTO : SOLICITA AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarle cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual Usted representa.

La Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Campus Chiclayo ofrece los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grado Académico de Maestro o de Doctor, a cuyo efecto deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un trabajo de investigación científica (Tesis), cuyos resultados benefician tanto al estudiante investigador como a la institución donde se realiza la investigación.

Por lo expuesto, solicito a usted tenga a bien autorizar la realización de la investigación que se detalla en la institución que dignamente dirige.

- 1) Apellidos y nombres de estudiante : Tórres Fernández, Juan José
- 2) Programa de estudios : Posgrado
- 3) Mención : Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud
- 4) Ciclo de estudios : III
- 5) Título de la investigación : Gestión administrativa y comportamiento organizacional del personal que labora en un Centro de Salud de Jaén.
- 6) Asesor : Dra. Vilma Monteagudo Zamora

Le anticipo mi agradecimiento por su gentil colaboración.

Atentamente,

Dr. Juan Pablo Muro Moreno
Jefe de la Unidad de Posgrado - Chiclayo

ANEXO VIII: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN



GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA
Dirección Regional de Salud Cajamarca
Red Integrada de Salud Jaén
Zona Sanitaria Magllanal



"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

Jaén, 07 de junio de 2023

Dr. Juan Pablo Muro Moreno
Jefe de la Unidad de Posgrado - Chiclayo.

ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACION

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarle cordialmente asimismo, en atención al documento de la referencia se AUTORIZA realizar trabajo de investigación científica (Tesis)

- 1) Apellidos y nombres de estudiante : **Torres Fernández, Juan José**
- 2) Programa de estudios : **Posgrado**
- 3) Mención : **Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud**
- 4) Ciclo de estudios : **III**
- 5) Título de la investigación : **Gestión administrativa y comportamiento organizacional del personal que labora en un Centro de Salud de Jaén.**
- 6) Asesor : **Dra. Vilma Monteagudo Zamora**

Sin otro particular encuentro propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi consideración más distinguida.

Atentamente.



ANEXO IX: CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, EDGAR FRANCISCO PESANTES CARRASCO, con DNI 27725974, corroboro que el estudiante de la Maestría de Gestión de Servicios de la Salud, Juan José Torres Fernández, ha informado a todo el personal del Centro de Salud acerca del estudio a realizar, determinar si la gestión administrativa se relaciona con el comportamiento organizacional del personal en un centro de salud de Jaén, indicando que tendremos que responder a dos cuestionarios relacionado a la GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL, en el personal de un centro de salud de Jaén, el cual tomará un tiempo aproximado de 15 minutos.

La información que provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de este estudio sin mi consentimiento, se ha informado que se puede hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento, de tener preguntas sobre la participación en este estudio, puedo contactar al responsable de esta investigación, al correo: tfjuanjose@gmail.com

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando este haya concluido. Para esto puedo contactarme con la autora, al correo anteriormente mencionado.

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	PROFESIÓN
1	MARTINEZ DELGADO LISSET	TEC. COMPUTACION
2	MERCADO URIARTE CARLOS ALBERTO	MEDICO
3	SAAVEDRA TELLO LORENZO ISAIAS	BIOLOGO
4	TIQUILLAHUANCA BARDALES OSCAR	GUARDIAN
5	NOVOA TORRES FELICIA ARASELI	LIC. ENFERMERIA
6	OLIVERA DE LA CRUZ MARIA DEL CARMEN	LIC. ENFERMERIA
7	SALDAÑA VASQUEZ LILA	LIC. ENFERMERIA
8	ALARCON DIAZ MARIANELA	LIC. ENFERMERIA
9	REYES GOMEZ KARINA TERESA	LIC. ENFERMERIA
10	MEDINA DIAZ DEYSI MARIBEL	LIC. ENFERMERIA
11	JIMENEZ GARCES DELIA ESMILDA	LIC. ENFERMERIA
12	BECERRA GUEVARA CARMEN CLEIDA	LIC. ENFERMERIA
13	VASQUEZ TORRES FELIX	LIC. ENFERMERIA
14	VASQUEZ QUIROZ IVAN CRUZ	LIC. ENFERMERIA
15	QUIÑONES GUERRERO TANIA	LIC. ENFERMERIA
16	PESANTES CARRASCO EDGAR FRANCISCO	LIC. ENFERMERIA
17	BERNAOLA ZEVALLOS JACK LAURENCE	MEDICO
18	SULEN LAU JUAN CARLOS	MEDICO
19	CIEZA FLORES ARGENIS NEVENCA	OBSTETRA
20	JULCA MOLINA BERTHA ELIZABETH	OBSTETRA
21	HERRERA ASCOY CINTHYA MARIA	OBSTETRA
22	HUAMAN CHUQUIHUANCA FELIPE	OBSTETRA
23	CARRANZA JULCA LUZ MARIA	OBSTETRA
24	PEREZ CAMPOS SINTYA EVELYN	OBSTETRA
25	MORENO LIZARZABURU JUANA ROSA	ODONTOLOGO

26	ONOFRE MAICELO KATERIN	ODONTOLOGO
27	MUÑOZ ALARCON DIANA JUDITH	TEC. FARMACIA
28	ROMAN YOVERA MARIA DEL PILAR	TEC. COMPUTACION
29	PUCE CHIROQUE MARIA MAGDALENA	TEC. COMPUTACION
30	ROJAS HERNANDEZ JUAN	TEC. COMPUTACION
31	ALDANA JARA JAVIER ISAAC	TEC. COMPUTACION
32	PAREDES REQUEJO NELLY DEL CARMEN	TEC. EN ENFERMERIA
33	LLATAS CAMPOS MARIA OLINDA	TEC. EN ENFERMERIA
34	SILVA GALVEZ EDIXON MANUEL	TEC. EN ENFERMERIA
35	FERNANDEZ VARGAS ROGELIO	TEC. EN ENFERMERIA
36	QUIÑONES CAMACHO NORBIL WILFREDO	TECNICO AUXILIAR
37	CENTURION HEREDIA ELVIA DINA	TEC. EN ENFERMERIA
38	BARDALES LEIVA MARIA DEYSI	TEC. EN ENFERMERIA
39	ALARCON MONSALVE MARINA	TEC. EN ENFERMERIA
40	NINA URIARTE TOCTO	TEC. EN ENFERMERIA
41	BUSTAMANTE QUIROZ DORALI ZENAYDA	TEC. LABORATORIO
42	NIÑO CORREA MARIA MARGARITA	TEC. LABORATORIO
43	GUERRERO RAMIREZ DIANA	TEC. LABORATORIO
44	VILLEGAS CALLE MARILU	TEC. EN ENFERMERIA
45	LEYVA HARO JHONI ALBERT	TEC. SANITARIO
46	CORONEL LEON EDUAR	TECNOLOGO EN RADIOLOGIA
47	CARRASCO CHILCON GELSY	LIC. EN ENFERMERIA
48	CHAMAYA TANTALEAN ENRIQUE	TEC. EN ENFERMERIA
49	HUAMAN MEZONES MARIELA SUSANA	TEC. EN ENFERMERIA
50	DAVILA AGUILAR LISS PAMELA	LIC. ENFERMERIA
51	FERNANDEZ SICCHA OFELIA LILIANA	OBSTETRA
52	CORONEL DELGADO JUANA DALILA	TEC. EN ENFERMERIA
53	ESTELA LLANOS RONALD	TEC. EN ENFERMERIA
54	VASQUEZ QUIROZ GERMAN LENIN	LIC. ENFERMERIA
55	TESEN ALARCON MARIA ISABEL	TEC. EN ENFERMERIA
56	BOBADILLA PEÑA ENMA ROSA	TEC. ENFERMERIA
57	ESTHERLI ZURITA MOLINA	LIC. EN ENFERMERIA
58	PEREZ MANOSALVA MARIA ELIZABETH	TEC. ENFERMERIA
59	CALDERON JIMENEZ MINTOR	LIC. ENFERMERIA
60	JIMENEZ CALLIRGOS JAVIER ALEXANDER	LIC. ENFERMERIA
61	CHUQUE DIAZ LUCELINA	TEC. COMPUTACION
62	GUEVARA RUIZ ANNER LUIS	MEDICO
63	TARRILLO CORRALES JUANA IRIS	LIC. ENFERMERIA
64	VARGAS ROJAS DORIS	PERSONAL LIMPIEZA
65	QUISPE DÍAZ RUTH YAQUELINI	TEC. FARMACIA
66	SEPULVEDA SALAZAR NOE	CHOFER
67	GALLARDO BARRERA SHIRLEY	MEDICO
68	ARANDA BALDODANO MANOLO GUSTAVO	OBSTETRA
69	JULON HERRERA YANE	TECNOLOGO MEDICO

70	RUIZ BUSTMIANTE MARIXA	TEC. EN ENFERMERIA
71	VILLALOBOSOCA A AORIANO	ODONTOLOGO
72	SILVA VILLANUEVA GIANNE LAMILAGROS	PSICOLOGA
73	DIAZ GARCIA REYES	PSICOLOGA
74	PARDO LIZANA HECTOR EDUARDO	MEDICO
75	BALCAZAR VIOAURREHEIBI MASSIEL	LIC. OBSTETRICIA
76	PEÑA CHUOUILINDIANA VANESA	MEDICO
77	CAMPOS MURGAIVONNE JUDITH	OBSTETRA

ATENTAMENTE



ANEXO X: INDICADORES DE CORRELACIÓN

Valor	Significado
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0	No existe correlación alguna entre las variables
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta