



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Dirección Administrativa y el rendimiento laboral en un Centro de
Salud Andahuaylas, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

AUTORA:

Porras Medina, Brenda Pamela (<https://orcid.org/0000-0001-6656-9011>)

ASESORES:

Dra. Mercado Marrufo, Celia Emperatriz (<https://orcid.org/0000-0002-4187-106X>)

Dra. Meneses La Riva, Mónica Elisa (<https://orcid.org/0000-0001-6885-9207>)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión de Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA — PERÚ

2023

Dedicatoria

Este trabajo se lo dedico al Señor todo Poderoso, por la muestra de su amor infinito, a mi esposo, quien es mi cómplice y apoyo, a mis hijos que son la fuente de mi inspiración para querer alcanzar mis metas profesionales.

Agradecimiento

Agradezco a la Universidad Cesar Vallejo por permitirme instruirme en sus aulas profesional, de igual manera a las autoridades y personal de salud del Centro de Salud de Andahuaylas por su colaboración en la aplicación del trabajo. Así mismo mi sincero agradecimiento a la doctora Celia Mercado del curso por su orientación académica.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MERCADO MARRUFO CELIA EMPERATRIZ, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Dirección Administrativa y el rendimiento laboral en un Centro de Salud Andahuaylas, 2023", cuyo autor es PORRAS MEDINA BRENDA PAMELA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 05 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MERCADO MARRUFO CELIA EMPERATRIZ DNI: 10061458 ORCID: 0000-0002-4187-106X	Firmado electrónicamente por: CMERCADOM el 13-01-2024 13:03:39

Código documento Trilce: TRI - 0721968





ESCUELA DE POSGRADO

**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS
SERVICIOS DE LASALUD**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, PORRAS MEDINA BRENDA PAMELA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis Completa titulada: "Dirección Administrativa y el rendimiento laboral en un Centro de Salud Andahuaylas, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis Completa:

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

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
BRENDA PAMELA PORRAS MEDINA DNI: 73668525 ORCID: 0000-0001-6656-9011	Firmado electrónicamente por: BPORRASPO14 el 05- 01-2024 19:42:40

Código documento Trilce: TRI - 0721969

Índice de contenidos

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de la investigación.....	14
3.2. Variables y Operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5. Procedimientos de recolección de datos.....	19
3.6. Método de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS.....	22
V. DISCUSIÓN.....	35
VI. CONCLUSIONES.....	42
VII. RECOMENDACIONES.....	43
REFERENCIAS.....	44
ANEXOS.....	53

Índice de Tablas

Tabla 1	Fiabilidad Variable 1 Dirección administrativa	20
Tabla 2	Fiabilidad Variable 2 Rendimiento Laboral	20
Tabla 3	Variable 1 Dirección administrativa	22
Tabla 4	Toma de decisiones	23
Tabla 5	Comunicación.....	24
Tabla 6	Supervisión.....	25
Tabla 7	Variable 2 Rendimiento Laboral	26
Tabla 8	Desempeño de la tarea	27
Tabla 9	Comportamientos contraproducentes.....	28
Tabla 10	Desempeño contextual.....	29
Tabla 11	Correlación entre Dirección administrativa y Rendimiento Laboral ...	30
Tabla 12	Correlación entre Toma de decisiones y Rendimiento Laboral	32
Tabla 13	Correlación entre Comunicación Administrativa y Rendimiento Laboral	32
Tabla 14	Correlación entre Supervisión Administrativa y Rendimiento Laboral	34

Índice de Figuras

Figura 1 Variable 1 Dirección administrativa	22
Figura 2 Toma de decisiones	23
Figura 3 Comunicación	24
Figura 4 Supervisión	25
Figura 5 Variable 2 Rendimiento Laboral	26
Figura 6 Desempeño de la tarea	27
Figura 7 Comportamientos contraproducentes	28
Figura 8 Desempeño contextual.....	29

RESUMEN

El objetivo general propuesta en la presente investigación es determinar la relación entre la Dirección Administrativa en el rendimiento laboral de los trabajadores de un Centro de Salud Andahuaylas, 2023. Se considera una investigación básica, con un enfoque cuantitativa, con un diseño correlacional, no experimental; se trabajó con una población de 76 trabajadores del centro de salud. Se concluye con que el p-valor calculado es 0,01 significativo, aceptando la hipótesis alterna, indicando que el nivel de relación es significativa, por lo que la Dirección Administrativa se relaciona significativamente con el rendimiento laboral de los trabajadores del Centro de Salud Andahuaylas, con el coeficiente Rho de Spearman de ,898** que corresponde a una correlación positiva alta, además que el Sig=,000 es menor a 0,05; se demuestra que la dirección administrativa afecta en el rendimiento laboral de los trabajadores.

Palabras Claves: Dirección Administrativa, Rendimiento Laboral

ABTRACT

The general objective proposed in this research is to determine the relationship between the Administrative Management in the work performance of the workers of a Health Center Andahuaylas, 2023. It is considered basic research, with a quantitative approach, with a correlational, non-experimental design; We worked with a population of 76 health center workers. It is concluded that the calculated p-value is 0.01 significant, accepting the alternative hypothesis, indicating that the level of relationship is significant, so the Administrative Management is significantly related to the work performance of the workers of the Andahuaylas Health Center. . , with Spearman's Rho coefficient of .898**, which corresponds to a high positive correlation, and Sig=.000 is less than 0.05; It is shown that administrative management affects the work performance of workers.

Keywords: Administrative Management, Labor Performance

I. INTRODUCCIÓN

Diversos factores afectan el rendimiento laboral, la complejidad aumenta al referirse a profesiones relacionadas con servicios de salud.

De acuerdo al Organismo Mundial de la Salud (OMS) de igual forma Organismo Mundial de Trabajo (OTI), en los últimos años, el rendimiento laboral se visto afectado, sobre todo en relación al personal de salud. Estas entidades indican que uno de los factores que más afecta son aquellas condiciones de labor que enfrentan los trabajadores del área de salud, influyendo en su desempeño. Un ambiente tóxico afecta a los empleados y a las empresas en términos de productividad y calidad. Por lo general, esta situación se debe a líderes no autoritarios, sino pasivos y carentes de liderazgo. (OMS, 2023)

Sin embargo, la Organización Panamericana de la Salud (2023) afirma que las empresas exitosas invierten en llevar a cabo una buena innovación y la productividad de sus empleados.

Según la OPS, el 96% de los trabajadores en Europa muestra una relación entre salud y rendimiento laboral. El 63% de las empresas se preocupa principalmente por el estrés y la salud mental, mientras que el 69% considera la limitación de presupuesto como el mayor desafío para implementar estrategias de salud y bienestar. (OPS, 2023)

Los Recursos Humanos en Salud son fundamentales para garantizar una atención medica de calidad en todo sistema de salud. Sin embargo, los últimos 30 años, se han implementado reformas en el Perú para mejorar las políticas de RHUS brindando una buena atención a la población que lo requiera.

El Ministerio de Salud, en uno de sus artículos manifiesta que, a pesar de los cambios en la gestión administrativa en Perú, hay dificultades en las entidades públicas de salud. La escasez de preocupación por el personal en este ámbito se muestra en la ausencia de evaluaciones continuas sobre la complacencia laboral. La asistencia ofrecida en instalaciones medicas públicas a nivel nacional necesita mejorar y los trabajadores aún se sienten insatisfechos.

De igual forma, el Ministerio de Salud reconoce que se carece de una política de incentivos o estímulos que reconozca los esfuerzos que realizan sus trabajadores, de igual forma no se identifica al personal que labora en el entorno de los diferentes centros de salud, ya que sólo se aplica a normas administrativas. (MINSA, 2022)

Por otro lado, de acuerdo al informe del presente año, la Dirección de Salud Chanka, manifiesta que el rendimiento laboral también presenta ciertas dificultades, esto se puede dar por la inexistente motivación, así como el incremento del estrés, el temor, como la ansiedad, clima laboral y los cambios organizacionales son las posibles causas, teniendo múltiples impactos en la atención al público usuario. La productividad general puede disminuir si las tareas se realizan más lentamente, lo que afecta el logro de los objetivos establecidos. (DISA Chanka, 2022)

La Dirección Administrativa busca supervisar el trabajo, identificar oportunidades, optimizar el tiempo como los recursos, fomentando el trabajo en equipo, previniendo los conflictos en el trabajo con una comunicación clara y equilibrada. Por otro lado, el rendimiento laboral, busca medir el cumplimiento de sus actividades comprendidas como deberes laborales que se les ha sido asignadas, su conducta del personal dentro de su centro de trabajo que cumple con las metas de su organización.

Ante lo planteado, se ha visto la necesidad de la ejecución del presente trabajo de investigación, planteando como problema general se propone ¿Cuál es la relación entre la dirección administrativa en el rendimiento laboral de los trabajadores de un centro de salud Andahuaylas, 2023?, de igual manera se plantean los siguientes problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre la toma de decisiones administrativas en el rendimiento laboral de los trabajadores de un centro de salud Andahuaylas, 2023?; ¿Cuál es la relación entre la comunicación administrativa en el rendimiento laboral de los trabajadores de un centro de salud Andahuaylas, 2023? ¿Cuál es la relación entre la supervisión administrativa en el rendimiento laboral de los trabajadores de un centro de salud Andahuaylas, 2023?

Como justificación teórica, se entiende que la dirección administrativa, es la que lidera y guía a todos los miembros de una institución en la ejecución de sus labores. Es la clave para alcanzar el éxito y lograr los objetivos propuestos. Se basa en llevar a cabo todas las etapas del proceso administrativo, liderando y orientando los recursos disponibles. Su buena gestión permite también relacionarse en el desempeño de sus trabajadores. (Gogeoascoechea, 2021). Como justificación práctica se ha considerado medir el nivel de relación entre las variables, las mismas que son V1 dirección administrativa y la V2 que considera al rendimiento laboral, esto se trabajó considerando a la población y muestra a los empleados que trabajan dentro del centro de salud de la ciudad de Andahuaylas. Como justificación metodológica se diseñó dos cuestionarios, que permitirán medir ambas variables y su relación de la primera sobre la segunda. Dichos instrumentos fueron validados por tres jueces expertos en el tema tratado.

Como planteamiento del objetivo general propuesto se plantea el Determinar la relación entre la dirección administrativa en el rendimiento laboral de los trabajadores de un centro de salud Andahuaylas, 2023, así mismo se plantean los siguientes objetivos específicos: Determinar la relación entre la toma de decisiones administrativas en el rendimiento laboral de los trabajadores de un centro de salud Andahuaylas, 2023; Determinar la relación entre la comunicación administrativa en el rendimiento laboral de los trabajadores de un centro de salud Andahuaylas, 2023 y Determinar la relación entre la supervisión administrativa en el rendimiento laboral de los trabajadores de un centro de salud Andahuaylas, 2023

Finalmente, se propone como hipótesis general la dirección administrativa se relaciona significativamente con el rendimiento laboral de los trabajadores de un centro de salud Andahuaylas, 2023, de igual manera se plantean los siguientes las hipótesis específicas: La toma de decisiones administrativas se relaciona significativamente con el rendimiento laboral de los trabajadores de un centro de salud Andahuaylas, 2023; La comunicación administrativa se relaciona significativamente con el rendimiento laboral de los trabajadores de un centro de salud Andahuaylas, 2023; y La supervisión administrativa se relaciona significativamente con el rendimiento laboral de los trabajadores de un centro de salud Andahuaylas, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Se ha identificado la tesis de Pérez (2021) relación entre gestión administrativa y desempeño laboral en la Unidad Ejecutora 401 - Red de Salud de Bagua. Se investigó teniendo en cuenta el diseño no experimental, así mismo de tipo básico, cuantitativo y correlacional. Utilizó un cuestionario en un muestreo no probabilístico censal para encuestar a los 100 colaboradores que participarían en la investigación. Como resultado se pudo obtener que la Administración tuvo un nivel bajo en un 63%, medio en un 23% y alto en un 14%. De igual forma se llegó a determinar que hubo un 58% de bajo rendimiento laboral, 26% de rendimiento medio y 16% de alto rendimiento. Sus variables se relacionan de forma significativa (p -valor=0.000) y muestra una fuerte correlación positiva (coeficiente de correlación=0.719). En resumen, una gestión administrativa mejorada resultará en un mejor desempeño laboral.

Huamaní (2022) además evaluó la conexión entre administración y satisfacción laboral de colaboradores en el centro de salud Manzanares. La metodología es cuantitativa, no experimental, descriptiva correlacional transversal, con 49 colaboradores del centro de salud de Manzanares en Huacho. El resultado que llega a obtener muestra de forma descriptiva y correlativa. De la encuesta a 49 trabajadores, el 57.1% opina que la gestión administrativa del centro de salud es eficiente, el 32.7% opina que es regular y el 10.2% opina que es ineficiente. 55% de los encuestados están satisfechos, 31% están medianamente satisfechos, y 14% están insatisfechos. Esta investigación concluyó: la relación es altamente significativa con un nivel de 0.000, siendo menor a lo requerido de 0.01. La correlación de acuerdo a Pearson fue 0.649, mostrando correlación positiva entre las variables.

Mucha (2022) evaluó relacionar la gestión administrativa con la producción laboral en ICONEG EIRL en 2021. El estudio utilizó el enfoque cuantitativo, no experimental como diseño y transaccional-correlacional. Se recolectaron datos con la muestra censal mediante un cuestionario. La

validación del instrumento se dio por expertos, se calculó la confiabilidad usando Alpha de Cronbach. Se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman para analizar la asociación de las variables de estudio. Con coeficiente Spearman obtenido a partir del análisis de los datos no paramétricos utilizando SPSS es de 0.577, lo cual indica una correlación directa y moderada entre la gestión administrativa y la productividad laboral. Mejorar toda gestión en la empresa aumenta la eficiencia laboral.

La investigación de León (2021) propuso como objetivo de su investigación examinar si el desempeño laboral de la dirección administrativa en la institución Cayetano Heredia sede La Molina, 2020, se ve afectado por la gestión administrativa. Se empleó el enfoque cuantitativo en la metodología. La investigación tiene un enfoque descriptivo y correlacional. No hubo experimentación en el diseño. 150 colaboradores de distintas áreas administrativas de la universidad participaron. El instrumento utilizado fue un cuestionario. De acuerdo al Rho Spearman se confirmó que las variables propuestas se relacionan entre sí de manera directa y baja, rechazando la hipótesis nula.

Tomando a Quiroz (2023) investiga la relación entre gestión administrativa y rendimiento laboral de servidores administrativos del Área de Logística de la Gerencia Regional de Agricultura de La Libertad. Se empleó una técnica descriptiva correlacional, no experimental. Se usaron dos cuestionarios de encuesta, donde permitieron determinar la asociación entre las variables significativa y positiva del 66.00% (Rho de Spearman 0.660 y $P = 0.007 < 5\%$). Por otro lado, se llegó a identificar que la Gerencia impactan sobre el logro de las metas al organizar y evaluar las actividades del personal. La eficiente administración beneficia a los agricultores y mejora su rendimiento laboral, generando su desarrollo.

Por otro lado, la investigación de Isidro (2022) su objetivo se centró en evaluar cómo la gestión administrativa afecta el rendimiento laboral de la unidad de logística de la FIQT-UNI en Rímac 2022. Se empleó una metodología cuantitativa básica, no experimental, de enfoque transversal y

nivel explicativo. Se contó con 25 trabajadores. La primera variable no afecta de forma significativa sobre la segunda variable, con un resultado de 0.982. No hay efecto de la administración en el rendimiento laboral de la FIQT-UNI, ya que el R cuadrado es 0.002%.

Teniendo como antecedentes internacionales se considera a García (2023) cuyo objetivo propuesto busco analizar la influencia que genera el perfil profesional sobre el rendimiento laboral en empleados administrativos en el Centro de Salud del Cantón Pedernales, perteneciente al sector salud. El objetivo específico de la Investigación consiste en hallar los requerimientos precisos de cada empleo. Se aplicó como instrumento encuestas al trabajador administrativo de la entidad durante ese periodo investigación. Se aplico un diseño básico, descriptivo, no experimental. Se concluyo que es vital tener un entendimiento claro de las obligaciones en cada posición laboral, principalmente. Saber el perfil requerido para el trabajo.

Así mismo, Arellano (2022) del Ecuador, propone como finalidad evaluar la relación entre la gestión y el desempeño laboral de empleados durante el Covid-19, utilizando una metodología hipotética deductiva respaldada por investigaciones teóricas que destacan la relevancia de la gestión en tiempos de pandemia. Como resultado se determina que los empleados de Fisio Medical Center se vieron afectados por la pandemia, pero las estrategias de gestión aplicadas por el gerente mitigaron las consecuencias negativas. Se aseguró un clima laboral llevadero y confiable para evitar un bajo estado de ánimo. También se brindaron capacitaciones en bioseguridad y manejo de pacientes Covid.

De igual forma, Quiroga (2021) de Ecuador, también pretende evaluar la influencia de la Gestión Administrativa en el rendimiento laboral de empleados de la cantera Rigot S.A en Guayaquil. La investigación es descriptiva, utiliza métodos mixtos (entrevistas y encuestas) y tiene un diseño no experimental y deductivo. La gestión empresarial es moderadamente aceptable en términos de eficiencia según los indicadores

analizados. No obstante, es crucial examinar el aumento del 100% en la ausencia laboral en el tercer mes comparado con el mes anterior y disminuir el deterioro del 42,5% a menos del 25% debido a su fuerte vínculo con el plan de producción, con un 57%, un valor menor al mínimo esperado. Los trabajadores tienen un desempeño laboral deficiente debido a una gestión administrativa no planificada, como indican estos tres indicadores.

Tomando como antecedente se cita a Barzola (2021) del Ecuador, el cual propuso como meta también proponer el modelo de gestión administrativa que mejora desempeño laboral el mismo que aplicó en la organización pública de turismo de Quito. Dentro de la mitología se considera cuantitativa, descriptiva y correlacional con enfoque transversal. Según los resultados obtenidos, la gestión administrativa posee una significancia positiva de 0,30 y una confiabilidad de 0,956. Además, el rendimiento laboral tiene una correlación mayor a 0,30 y un coeficiente Alpha de Cronbach de 0,963. Hay que proponer actividades para mejorar el rendimiento de los empleados.

Se considera igualmente a Vílchez y Gonzales (2021) de Colombia. Dentro de su trabajo propuso como meta de investigación analizar los factores influyen dentro del rendimiento laboral de los personales que trabajan el área de administración en universidades nacionales experimentales. Como metodología se entiende que es aplicada, con un tipo descriptivo, considerando el trabajo enfoque de campo como enfoque, planteando no ser experimental; la muestra incluyó 137 empleados administrativos; se empleó un cuestionario con opciones múltiples para recopilar los datos. Fue validado por 10 profesionales expertos en el tema, su confiabilidad se evaluó a través del método de Cronbach. Como resultado se llegó a determinar que se ha fomentado un entorno agradable fortaleciendo las relaciones interpersonales positivas que promueven el trabajo armonioso y con cordialidad, calificándolo como "excelente" y "bueno". Son los factores considerados dentro del desempeño laboral, los que describen el rango, la conducta como el comportamiento de cada

trabajador asignado al área administrativa, que promueven la eficacia en sus funciones.

Finalmente se considera a Parra et, al. (2022) de Machala. Busco medir la afección que genera la gestión del área de administración sobre el desempeño laboral de los trabajadores en empresas de Delivery-Cantón Machala. Se utilizará una metodología de investigación cuantitativo-descriptiva que parte de premisas para llegar a una conclusión. Se eligió hacer encuestas de selección múltiple a 10 empleados de las compañías de entrega en Machala para obtener resultados. Se concluyó que es indispensable la gestión del área de administración para el buen desempeño laboral del personal que labora en empresas dedicadas al Delivery, lo cual resulta en problemas de malas gestiones laborales y mal funcionamiento. La sobrecarga de funciones afecta el desempeño laboral de los empleados al recibir pedidos. Entrevistas indican que se requiere mayor contratación de personal. Esto provoca fatiga, apatía y falta de motivación laboral.

Dentro de las consideraciones teóricas se toma como primera variable Dirección Administrativa.

La Dirección Administrativa toma decisiones importantes en la empresa. Es una tarea desafiante y crucial, enfocada en la supervisión y evaluación de la gestión por parte de líderes con poder para alcanzar las metas de la empresa. Requiere lidiar con imprevistos, actuar de manera rápida y tomar decisiones estratégicas frecuentemente. (CERTUS, 2023)

Para comprender la definición de dirección según autores, podemos citar a Karmie, escritor de libros de administración, afirma que este departamento era la guía y supervisión de dirigida hacia los subordinados con finalidad de alcanzar metas propuestas en la organización. Robert Buchele creía que la dirección administrativa era una manera de influir en las personas para lograr que los subordinados alcanzaran los objetivos dentro de su centro laboral por medio de una supervisión adecuada, así como una adecuada comunicación efectiva y de igual forma considerando a la motivación como base de todo lo mencionado. (García, 2019)

La Dirección en la Administración de Salud llega a ser básicamente la organización de todos servicios relacionados a la medicina, así como de salud, la misma que debe ofrecer el servicio de atención basado en la calidad que busque satisfacción de pacientes y familiares. Dentro de la gestión de servicios de salud se ofrece múltiples oportunidades laborales, para diferentes tipos de profesionales, no sólo en relación a las ciencias médicas, sino a todo lo complementario para la atención de los pacientes. (Gogeochea, 2021)

El liderazgo, la toma de decisiones, la comunicación, por último, la motivación está involucrados con lo referente a las dimensiones de la dirección. La elección de la mejor opción se hace para cumplir metas es a través de la toma de decisiones. La comunicación nos permite transmitir toda aquella información que es requerida para llevar a cabo acciones. La motivación impulsa al personal hacia metas planteadas por la empresa u organización. De igual forma, el liderazgo implica influir en un grupo y guiarlo hacia la misión corporativa. (Cavia, 2023)

La administración de salud supervisa y maximizan la productividad de los empleados. También, pueden orientar o formar a nuevos trabajadores, contribuyendo a lograr todos aquellos objetivos que se hallan propuestos dentro de una organización. Los gerentes y directores de empresas supervisan y toman decisiones. Una organización puede tener una sola persona o numerosos miembros ubicados en diferentes países. (Tajudeen, 2020)

La dirección en la administración de Salud es la organización de servicios médicos de salud para garantizar un servicio de calidad dirigida a los pacientes. Como administración de salud está encargada de supervisar y maximizan la productividad de los empleados. También, pueden orientar o formar a nuevos trabajadores, contribuyendo en alcanzar las metas y objetivos de una empresa u organización pública o privada. Los gerentes y directores de empresas supervisan y toman decisiones. (Albdareen, 2020)

Para la primera variable se ha considerado las siguientes dimensiones con su teoría de Henry Fayol (1916):

Primera dimensión toma de decisiones administrativas. Elegir la mejor opción entre distintas alternativas es decisión tomada de forma racional y

sistemática. Las decisiones son clave en los negocios, ya que alcanzar el éxito en una organización sobre todo pende de elegir las alternativas adecuadas. (Gurzhi, 2017). Esta etapa es parte de la dirección y es una función de los gerentes. Algunos autores la incluyen en la etapa de planeación del proceso administrativo. (Cavia, 2023)

Decidir es seleccionar la mejor opción para lograr el objetivo. Necesita evaluar diferentes elementos y sopesar pros y contras para hacer una decisión adecuada. La meta de decidir es llegar a una conclusión informada. En los negocios, decidir equivale a gestionar. Los líderes empresariales deben tomar decisiones sobre qué hacer, cómo hacerlo, cuándo hacerlo y quién debe hacerlo, para gestionar de manera efectiva. Es esencial en la gestión de cualquier negocio afectando a las acciones y actividades consideradas, de igual forma la función de la organización. (Oviedo, 2023)

La segunda dimensión es la comunicación administrativa, es la actividad administrativa que busca establecer canales para enviar mensajes verbales o escritos. (Hematian, 2019)

El contenido de la comunicación es la información en cualquier forma. La temática y la información pueden ser muy variadas y clasificarse en diferentes tipos. Para los fines relevantes, es más apropiado ubicar la cuestión en el ámbito administrativo dado su papel central dentro de las relaciones internas y la formación de valores organizacionales. Como sus dimensiones se considera a la claridad, integridad, equilibrio, moderación y difusión. (Cavia, 2023)

La tercera dimensión es la supervisión administrativa, permite asegurar el cumplimiento de lo planeado. Es común aplicar este término a niveles jerárquicos más bajos, aunque todos los administradores la realizan en cierta medida. La supervisión apoya al personal en la verificación del logro de objetivos. (Barba, 2017)

La supervisión administrativa se trata de una de las responsabilidades fundamentales de cualquier empresa o centro laboral. Se relaciona con una técnica que evalúa si la entidad o compañía cumple su objetivo principal. Se refleja en el organigrama. El supervisor tiene un papel central y se encuentra en la parte superior, por encima del nivel operativo y gerencial. La

supervisión de esta clase controla al personal para mejorar los servicios al cliente o usuarios. (Cavia, 2023)

Además, este supervisor debe contratar y orientar a los nuevos empleados para que puedan comenzar a desempeñar sus labores. De igual forma, el/ella organiza el trabajo de los empleados, supervisa, revisa y controla los procedimientos, comparte información relevante y efectúa cambios si es preciso. Como indicadores se considera a la Productividad, Eficiencia, Eficacia, Capacidad y Calidad. (Rodríguez, 2023)

Para la variable 2 se propuso el rendimiento laboral. Chiavenato (2009), el mismo que ha sido citado por Chávez Patiño (2017) define este término de desempeño laboral, como la conducta del trabajador o empleado, el cual permitiría lograr las metas a través de destrezas establecidas y desarrollar habilidades.

El rendimiento laboral se refiere a cómo cada individuo realiza su trabajo, sus tareas o labores. La motivación impulsa el desarrollo y éxito de la organización, especialmente cuando el recurso humano es crucial. Esta motivación es esencial para supervisar, orientar y dirigir las tareas.

Sánchez (2006), citado por Soto (2019), que el rendimiento laboral está influenciado por competencias, habilidades, necesidades y habilidades, las cuales crean comportamientos que afectan los resultados del desempeño, estableciendo una conexión constante entre las organizaciones y la naturaleza misma del trabajo. El reconocimiento del rendimiento laboral como vía para alcanzar mayor productividad, eficiencia y competitividad. Las organizaciones son clave para la sociedad al satisfacer necesidades a través de bienes y servicios, impulsando la productividad del colaborador.

El rendimiento se refiere a las acciones y el comportamiento observado en los trabajadores que son cruciales para alcanzar las metas propuestas de una organización. El desempeño laboral positivo, es crucial para una organización. El rendimiento laboral es la eficacia del personal de una empresa, crucial para un funcionamiento y satisfacción óptimos. Implica realizar de forma rápida y eficiente las tareas asignadas, generando satisfacción tanto para la empresa como para el trabajador. (Soto, 2019)

Se utilizó la teoría de Campbell (2000) para respaldar la eficacia de los esfuerzos de trabajo en la promoción del desarrollo de una institución u

organización laboral, buscando alcanzar las metas propuestas como objetivos. Asimismo, Campbell propone tres dimensiones en su estudio las cuales las nombra como el desempeño de la tarea, el comportamiento contraproducente y el desempeño contextual.

Primera dimensión desempeño de la tarea, esto se entiende como las responsabilidades asignadas o las tareas que deben desempeñar como parte del trabajo asignado, basadas en su perfil profesional y el conocimiento adquirido dentro de su preparación académico, las mismas que son requeridas para cada puesto, que contribuyen a la organización (Bautista et al., 2020). En otro aspecto, el desempeño de la tarea se considera que se relaciona de manera directa con la teoría técnica dependiendo del conocimiento, la habilidad y sus destrezas de cada uno de los individuos, los mismos que deben considerarse dentro del requerimiento y las descripciones de cada puesto. (Antón, 2021)

La segunda dimensión toma los comportamientos contraproducentes, son las acciones deliberadas con el objetivo de dañar o afectar a la empresa u organización, pero beneficia de una manera a otra a los trabajadores, estos se conocen como comportamientos contraproducentes. Este fenómeno se presenta cuando los trabajadores actúan contra del interés de una empresa o el lugar de trabajo, lo cual puede ir generando afecciones o pérdidas. Esta actitud podría ser ocasional o recurrente, siempre y cuando que el daño sea difícil de reparar, en última instancia. (Casola, 2020)

Además, Spector (2019) explica que los comportamientos en el trabajo que perjudican a la empresa son las actitudes conscientes o deliberadas que ejecutan algunos trabajadores que causan daños o pérdidas en distintos niveles de la compañía. Este comportamiento puede ser esporádico o recurrente y resultar en costosos daños reparables. (Spector, 2019)

Por último, la tercera dimensión desempeño contextual, la que engloba acciones personales espontáneas que superan expectativas del puesto y son clave para alcanzar resultados deseados en una organización. La evaluación del rendimiento contextual se basa en el desempeño de un empleado dentro de sus responsabilidades asignadas. El propósito es evaluar el desempeño no solo en base a un nivel aceptable de

funcionamiento, sino también destacando habilidades y atributos que indican un comportamiento ejemplar en el trabajo. Cuando se evalúa el desempeño del empleado, se pueden distinguir fácilmente las personas idóneas para el puesto actual, las que necesitan adiestramiento correctivo y las que no deberían hacerlo. Ser evaluado para cambios de puesto o promociones según sus habilidades y talentos. (OIT, 2021)

El desempeño contextual es la realización de acciones que mejoran el ambiente de trabajo y favorecen alcanzar las metas y objetivos planteados por las organizaciones. Este tipo de desempeño como conductas que apoyan el entorno social y psicológico en el que se llevan a cabo las tareas prescritas. El desempeño de este tipo respalda el entorno social y psicológico de la organización donde funciona el núcleo técnico. Además, señala que esto implica conductas que contribuyen al ambiente psicológico, social y organizacional, con la finalidad de obtenerte logara llegar al fin propuesto en centro de trabajo, empresa u organización. (Bautista. Et.al, 2020) (p.8)

Desempeño contextual es un término surgido en los noventa que se refiere a una de las dimensiones del desempeño gerencial, junto con el desempeño de tarea y las conductas contra productivas. Evaluar el desempeño del personal es una práctica antigua. Sin embargo, ahora se ha establecido como un sistema formal para mejorar las condiciones y tomar decisiones. Esta valoración no es un objetivo en sí mismo, sino una herramienta útil para promover la excelencia y el desarrollo de habilidades. La información obtenida es fundamental para otros procedimientos organizativos, como la capacitación, el reconocimiento laboral y las recompensas. (Guerra, 2015)

III. METODOLOGIA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

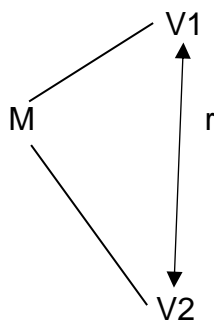
3.1.1 Tipo de investigación

Es considerado como una investigación básica, porque amplía el conocimiento y generaliza teorías en una rama específica de la ciencia. Esto implica generar datos para confirmar o refutan la tesis original. De igual forma es considerado que presenta un enfoque cuantitativo, ya que los resultados serán expresados en números. Toda la explicación expuesta como resultados es basado en la verificación de la hipótesis a través de medidas cuantitativas.(Concytec, 2020)

3.2.2 Diseño de Investigación

Es correlacional porque mide dos variables sin experimentación. Evalúa la relación estadística entre ellas sin variables extrañas. No se considera una investigación experimental, en vista que no existe intervención o que no se manipulan las variables; es transversal, porque se realiza en un tiempo determinado tal y como se presentan; y finalmente, se considera correlacional.(Manterola, 2019)

Diseño de la investigación



Donde:

M= Trabajadores de un centro de salud Andahuaylas, 2023

V1= Dirección administrativa.

V2= Rendimiento laboral

r= Relación entre las variables

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: Dirección administrativa

Definición conceptual

La Dirección en la Administración de Salud es la organización de los servicios médicos de salud para ofrecer atención de calidad a todo paciente. La administración de salud supervisa y maximizan la productividad de los empleados. También, pueden orientar o formar a nuevos trabajadores, contribuyendo al logro de los objetivos que tiene una empresa. Los gerentes y directores de empresas supervisan y toman decisiones.(Albdareen, 2020)

Definición operacional

Esta variable es considerada dentro de una escala ordinal, se utilizará como herramienta el cuestionario, el mismo que permitió obtener la los datos requeridos para medir la variable propuesta, esta conta de 20 ítems, las mismas que presentan como opción de respuesta politómica.

Dimensiones: D1: Toma de Decisiones, D2: Comunicación y D3: Supervisión

Indicadores: la primera es la toma de decisiones, consta de tres indicadores como identificar oportunidades, optimizar tiempo - recursos y fomentar trabajo en equipo y prevenir conflictos, la segunda dimensión es la comunicación, consta de tres indicadores como comunicación clara, comunicación equilibrada y comunicación moderada. Finalmente, la tercera dimensión es la supervisión; consta también de tres indicadores como supervisión de productividad, supervisión de eficiencia, eficacia y la supervisión de capacidad y calidad.

Escala de medición: La medición realizada fue con la escala ordinal tipo Likert, siendo la siguiente: Nunca, Casi Nunca, Ocasionalmente, Casi Siempre y Siempre

Variable 2: Rendimiento laboral

Definición conceptual

Rendimiento laboral, como el comportamiento del trabajador para alcanzar metas mediante estrategias establecidas y desarrollar habilidades.

El desempeño laboral se refiere a cómo cada individuo realiza su trabajo, sus tareas o labores. La motivación impulsa el desarrollo y éxito de la organización, especialmente cuando el recurso humano es crucial. Esta motivación es esencial para supervisar, orientar y dirigir las tareas.(Campbell, 2000)

Definición operacional

La segunda variable también es de escala ordinal, ya que se utilizará como herramienta el cuestionario, el mismo que permitió adquirir la información requerida para lograr las mediciones de los 20 ítems, así mismo, su opción de respuesta es politómicas.

Dimensiones: D1 desempeño de la tarea- D2 los comportamientos contraproducentes D3 - desempeño contextual

Indicadores: Se consideró tres dimensiones, la primera es el desempeño de la tarea, consta de un indicador cumplimiento de las laborales asignadas., la segunda dimensión es comportamientos contraproducentes con su indicador conducta personal en el centro laboral. Finalmente, la tercera dimensión es el desempeño contextual con su indicador valor esperado para la organización.

Escala de medición: La medición realizada fue con la escala ordinal tipo Likert, siendo la siguiente: Nunca, Casi Nunca, Ocasionalmente, Casi Siempre y Siempre

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1 Población

Para Condori (2020), una población es un conjunto de individuos u objetos con características similares. Es un colectivo con un rasgo compartido. Abarca a todos los participantes de la investigación. El centro de salud de Andahuaylas tiene una población de 75 trabajadores (Ojeda, 2020)

3.3.2 Muestra

La muestra debe ser representativa y tener un tamaño adecuado para el análisis estadístico. La muestra siempre debe ser más pequeña que la población (Ojeda, 2020)

$$N = \frac{N \cdot Z_{2\alpha} \cdot p \cdot q}{d^2 \cdot (N-1) + Z_{2\alpha} \cdot p \cdot q}$$

Significado:

N = Totalidad de población

$Z_{2\alpha}$ = 1.96 al cuadrado (siempre y cuando la seguridad sea 95%)

p = proporción que se espera (5% = 0.05)

q = 1 - p (-0.05 = 0.95)

d = precisión (5%).

Población = 75

Muestra: 64 trabajadores del centro de salud de Andahuaylas

3.3.3 Muestreo

Es considerado como el muestreo de probabilidad obtenido de acuerdo a la fórmula aplicada a poblaciones finitas. El muestreo probabilístico es una técnica de selección aleatoria de miembros de una población basada en unos pocos criterios establecidos por el investigador. Con este criterio de selección, todos los miembros tienen igual oportunidad para incluirlos en la muestra (Ortega, 2023)

3.3.4 Unidad de análisis

Se ha considerado a los trabajadores de todas las áreas del centro de salud ubicado en la ciudad de Andahuaylas.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Fueron usadas dos encuestas, una para "Dirección administrativa" y otra para "Rendimiento laboral". La encuesta es un método para recopilar información de opinión de una muestra poblacional. Se validaron estadísticamente el instrumento utilizando el sistema SPSS.

IBM SPSS es un software estadístico avanzado que ayuda a las organizaciones a encontrar posibilidades, aumente la productividad y reduzca el riesgo en proyectos de cualquier tamaño y complejidad.

Instrumentos

Variable 1: Dirección administrativa

La dirección en la Administración de Empresas se refiere a coordinar y organizar actividades empresariales.

Se ha tomado la teoría de Albdareen (2020). Referenciado a Henry Fayol (1916) para las dimensiones se han considerado de las etapas administrativas, estas son toma de decisiones, comunicación y por último la supervisión; de acuerdo a esto se ha diseñado el instrumento el mismo que fue validado por tres expertos.

Ficha técnica 1

Prueba denominada: Cuestionario de Dirección Administrativa

Autor (a): En base a la teoría clásica de administración de Henry Fayol se ha diseñado el instrumento

Objetivo: Medir las dimensiones de la dirección administrativa de las personas del centro de salud ubicado en Andahuaylas

Ámbito de aplicación: personas del centro de salud ubicado en Andahuaylas

Variable 2: Rendimiento laboral

Se ha evaluado el rendimiento laboral como segunda variable, utilizando la teoría de Campbell (2000) consideradas como dimensiones son desempeño de la tarea, comportamientos contraproducentes y por último el desempeño contextual, de acuerdo a esto se ha diseñado el instrumento el mismo que fueron validados por tres expertos.

Ficha técnica 2

Prueba denominada: Rendimiento laboral

Autor (a): En base a la teoría clásica de administración de Campbell se ha diseñado el instrumento

Objetivo: Medir el rendimiento laboral trabajadores del centro de salud ubicado en Andahuaylas

Lugar de aplicación: Trabajadores del centro de salud ubicado en Andahuaylas

3.5. Procedimientos de recolección de datos

Para la realización de la presente investigación, se solicitó autorización al centro de salud para el permiso y recolección de datos de la institución, obteniendo la autorización correspondiente. Por otra parte, se utilizaron dos cuestionarios: una evaluó dirección administrativa y el otro rendimiento laboral, el cual tuvo 30 minutos de aplicación.

3.6. Método de análisis de datos

Tres expertos validaron los instrumentos y se usó la prueba de fiabilidad alfa de Cronbach con SPSS 25.

Tabla 1

Fiabilidad Variable 1 Dirección administrativa

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,985	40

Nota:

En relación a los datos obtenidos en el resultado evaluando a 40 trabajadores para medir la variable 1 Dirección administrativa en el Alfa de Cronbach se reporta ,985 por lo que se considera que el instrumento tiene consistencia.

Tabla 2

Fiabilidad Variable 2 Rendimiento Laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,896	40

Nota:

a 40 trabajadores para la variable 2 Rendimiento Laboral en el Alfa de Cronbach se reporta ,896 por lo que se considera que el instrumento tiene consistencia.

Posteriormente, se realizó el análisis descriptivo, posteriormente se halló la prueba normalidad para realizar el análisis inferencial de correlación entre variables.

3.7. Aspectos éticos

La ética en la investigación exige que la ciencia se fundamente en principios éticos para asegurar el progreso del conocimiento, la comprensión y el avance de la humanidad y la sociedad. La atención se centra en seguir los principios éticos de la investigación: respetar la dignidad humana,

garantizar la autonomía de la voluntad, proteger la privacidad y confidencialidad de los datos, asegurar el bienestar.

De acuerdo al reglamento de Investigación (UCV, 2016), los investigadores deben informar con veracidad, respetando la propiedad intelectual y siendo ético.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

El análisis descriptivo implica describir tendencias y observar situaciones que lleven a nuevos hechos en los datos existentes. Este método se fundamenta en una o más interrogantes de investigación. Además, implica recopilar datos relacionados y luego organizarlos, tabularlos y describir el resultado.

Variable 1

Tabla 3

Variable 1 Dirección administrativa

Dirección administrativa					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	17	26,6	26,6	26,6
	Medio	6	9,4	9,4	35,9
	Alto	41	64,1	64,1	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

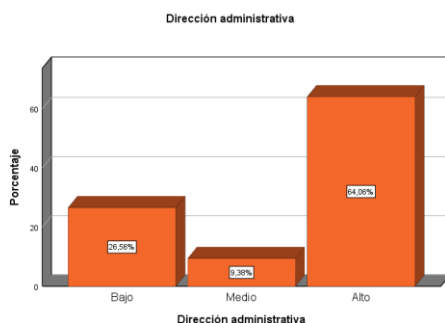


Figura 1 Variable 1 Dirección administrativa

Se observa que el 26,6% de los trabajadores manifestaron que tiene en un nivel bajo; el 9,4% de los empleados que expresan dirección administrativa de la institución está en un medio y 64,1% de los trabajadores manifiestan que la dirección administrativa de la institución está en un alto, el mayor porcentaje es el nivel alto, esto quiere decir que para la captación de la mayoría de los empleados expresan la dirección administrativa coordina y organiza las actividades institucionales de manera adecuada, de igual manera supervisa, orienta, forma a empleados y toman decisiones esto le permite alcanzar los objetivos de la institución.

Dimensión 1

Tabla 4

Toma de decisiones

Toma de decisiones					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	22	34,4	34,4	34,4
	Medio	6	9,4	9,4	43,8
	Alto	36	56,3	56,3	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

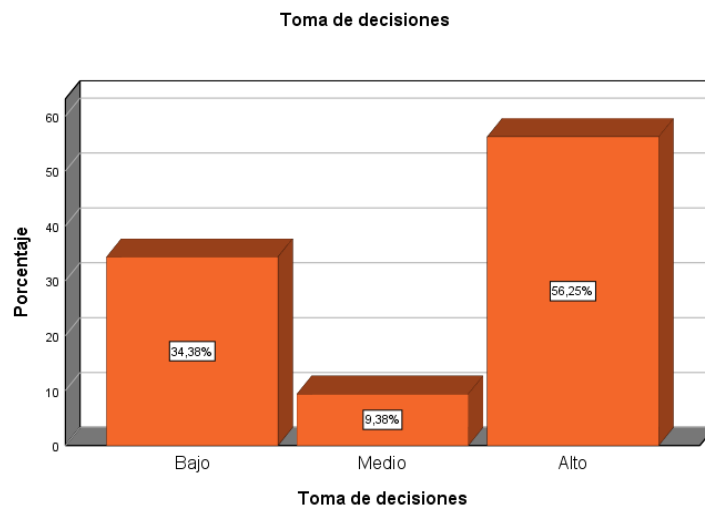


Figura 2 Toma de decisiones

De acuerdo a la Figura 2 Dimensión 1 toma de decisiones, se identifica que existe variación en los porcentajes de los resultados, mostrándose que, el 34,4% de los trabajadores consideran que esta dimensión está un nivel bajo; el 9,4% de los trabajadores consideran está un nivel medio y 56,3% de los trabajadores consideran que la toma de decisiones está un nivel alto. El mayor porcentaje es el nivel alto, esto señala que gran porcentaje de trabajadores perciben que la dirección elige la mejor opción entre distintas alternativas, la decisión es tomada de forma racional y sistemática.

Dimensión 2

Tabla 4

Comunicación

Comunicación					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	17	26,6	26,6	26,6
	Medio	9	14,1	14,1	40,6
	Alto	38	59,4	59,4	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

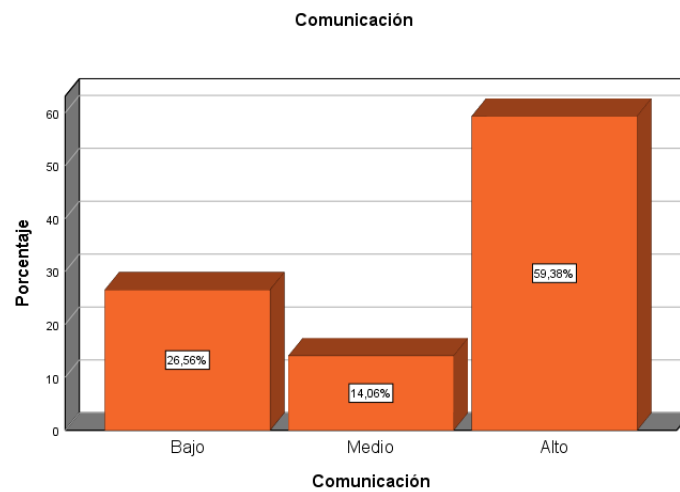


Figura 3 Comunicación

De acuerdo a la Figura 3 de la Dimensión 2 Comunicación, se identifica que existe variación en los porcentajes de los resultados, mostrándose que, el 26,6% de los trabajadores consideran que el nivel comunicación está un nivel bajo; el 14,1% de los trabajadores consideran que la comunicación está un nivel medio y 59,4% de los trabajadores consideran que la comunicación está un nivel alto. El mayor porcentaje es el nivel alto, esto significa que la mayoría de los trabajadores perciben que la dirección usa canales adecuados para enviar mensajes verbales o escritos, de manera clara, íntegra, equilibrada y moderada.

Dimensión 3

Tabla 5

Supervisión

Supervisión					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	23	35,9	35,9	35,9
	Medio	2	3,1	3,1	39,1
	Alto	39	60,9	60,9	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

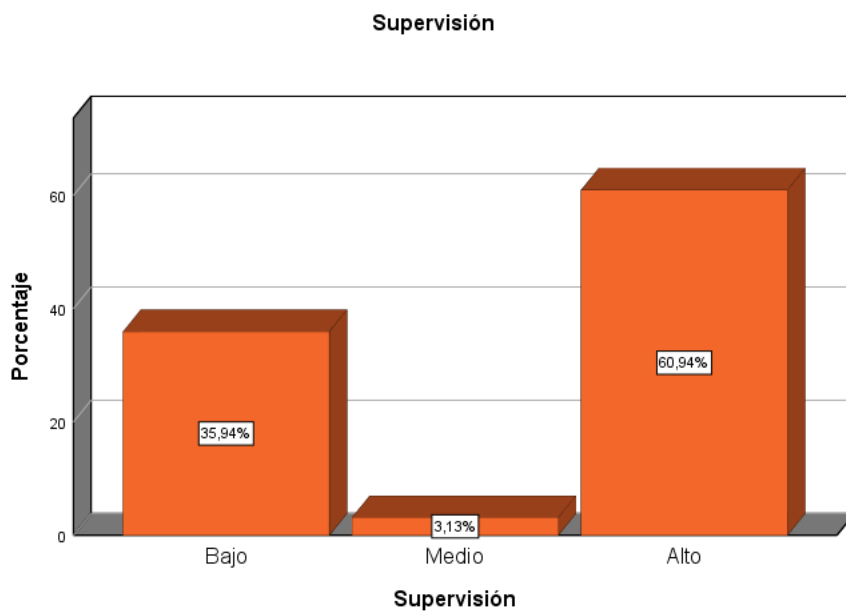


Figura 4 Supervisión

De acuerdo a la Figura 4 de la Dimensión 3 Supervisión, se identifica que existe gran variación en los porcentajes de los resultados, mostrándose que, el 35,9% de los trabajadores consideran que la supervisión está un nivel bajo; el 3,1% de los trabajadores consideran que la supervisión está un nivel medio y 60,9% de los trabajadores consideran que la supervisión está un nivel alto. El mayor porcentaje es el nivel alto, significando que una mayoría de trabajadores perciben que la dirección utiliza adecuadamente la técnica que evalúa si la entidad o compañía cumple su objetivo principal. La supervisión controla al personal para mejorar los servicios al cliente o usuarios.

Variable 1

Tabla 6

Variable 2 Rendimiento Laboral

Rendimiento Laboral					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	19	29,7	29,7	29,7
	Medio	8	12,5	12,5	42,2
	Alto	37	57,8	57,8	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

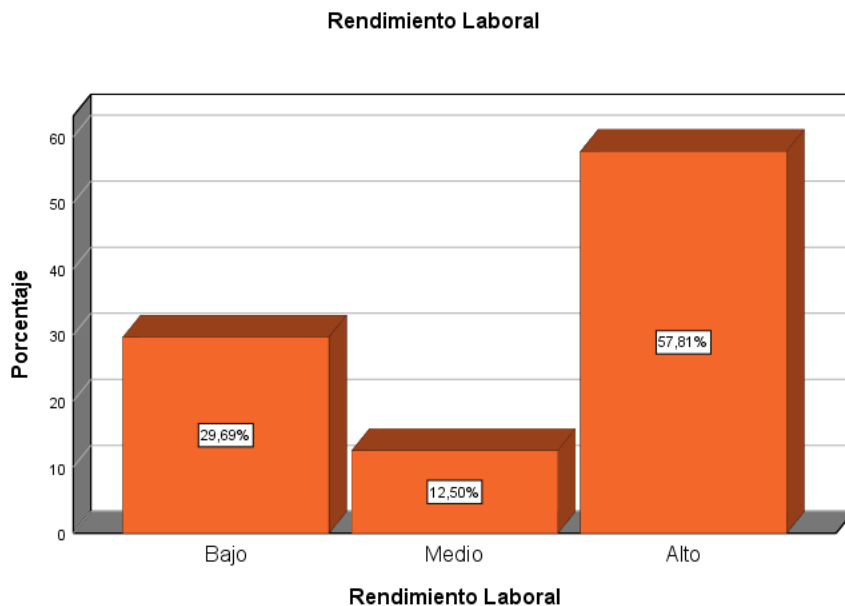


Figura 5 Variable 2 Rendimiento Laboral

De acuerdo a la Figura 5 de la variable Rendimiento Laboral se observa gran diferencia en los porcentajes obtenidos, donde el 29,7% de los trabajadores manifiestan tener un rendimiento laboral bajo; el 12,5% de los trabajadores manifiestan tener un rendimiento laboral medio y 57,8% de los trabajadores manifiestan tener un rendimiento laboral alto. El mayor porcentaje es el nivel alto, esto quiere decir que para la percepción de la mayoría de los trabajadores realizan su trabajo, sus tareas o labores de manera adecuada.

Dimensión 1

Tabla 7

Desempeño de la tarea

Desempeño de la tarea					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	24	37,5	37,5	37,5
	Medio	4	6,3	6,3	43,8
	Alto	36	56,3	56,3	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

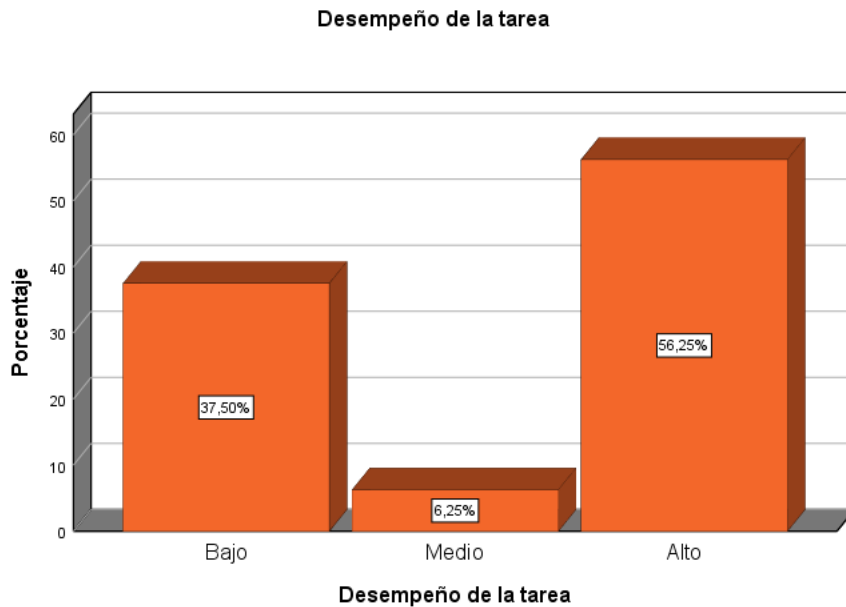


Figura 6 Desempeño de la tarea

De acuerdo a la Figura 6 del Desempeño de la tarea, se observa gran diferencia en los porcentajes obtenidos, donde el 37,5% de los trabajadores manifiestan que su desempeño de la tarea está un nivel bajo; el 6,3% consideran su desempeño de la tarea como un nivel medio y 56,3% de los trabajadores consideran que su desempeño de la tarea está un nivel alto. El mayor porcentaje es el nivel alto, esto quiere decir que, para la mayoría, su trabajo se da en función a sus conocimientos, habilidades-destrezas el mismo que esta la descripción del puesto de trabajo.

Dimensión 2

Tabla 8

Comportamientos contraproducentes

Comportamientos contraproducentes					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	16	25,0	25,0	25,0
	Medio	16	25,0	25,0	50,0
	Alto	32	50,0	50,0	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

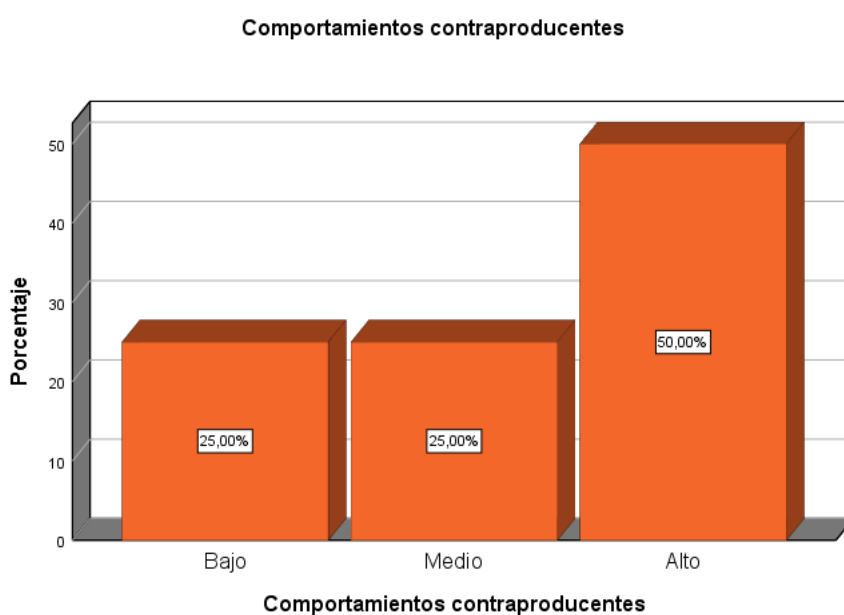


Figura 7 Comportamientos contraproducentes

De acuerdo a la Figura 7 de la Dimensión 2 Comportamientos Contraproducentes, se observa gran diferencia en los porcentajes obtenidos, donde el 37,5% de los trabajadores consideran que su comportamiento contraproducente está un nivel bajo; el 6,3% de los trabajadores consideran que su comportamiento contraproducente está un nivel medio y 56,3% de los trabajadores consideran que su comportamiento contraproducente está un nivel alto. El mayor porcentaje es el nivel alto, esto quiere decir que, para la mayoría de los trabajadores presentan conductas contraproducentes y la mayoría de los trabajadores actúan contra el interés de su institución pudiendo generar perjuicio o afecciones.

Dimensión 3

Tabla 9

Desempeño contextual

Desempeño contextual					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	22	34,4	34,4	34,4
	Medio	7	10,9	10,9	45,3
	Alto	35	54,7	54,7	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

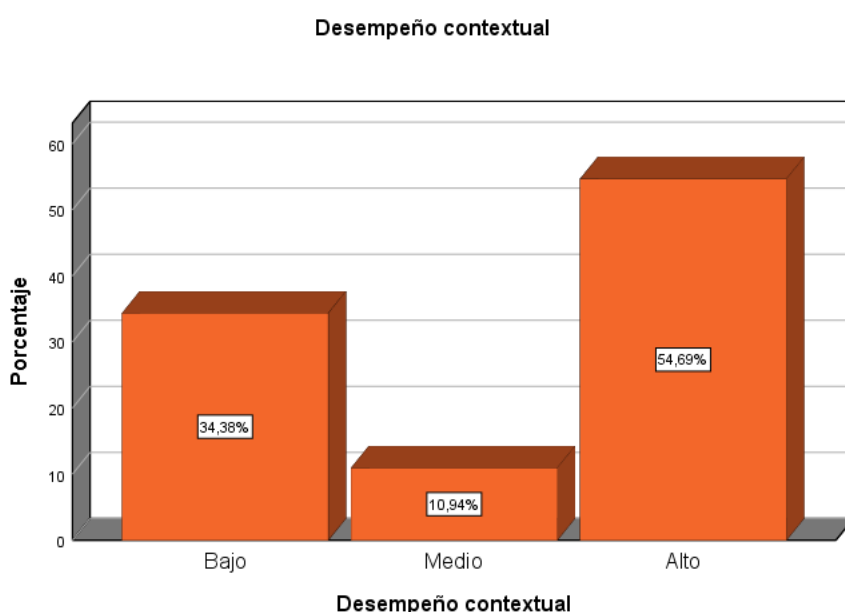


Figura 8 Desempeño contextual

De acuerdo a la Figura 8 de la Dimensión 3 Desempeño Contextual, se observa gran diferencia en los porcentajes obtenidos, donde el 34,4% de los trabajadores consideran que su desempeño contextual está un nivel bajo; el 10,9% de los trabajadores consideran que su desempeño contextual está un nivel medio y 54,7% de los trabajadores consideran que su desempeño contextual está un nivel alto. El mayor porcentaje es el nivel alto, esto quiere decir que, para la mayoría de los trabajadores realizan acciones que mejoran el ambiente de trabajo y contribuyen a alcanzar las metas institucionales u organizacionales.

4.2 Análisis inferencial

Prueba Inferencial de Hipótesis

La estadística inferencial es fundamental para tomar decisiones basadas en datos. Es un proceso para obtener resultados precisos y confiables generalizando a una población a partir de una muestra importante.

Tabla 10

Pruebas de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Dirección administrativa	,347	64	,000	,701	64	,000
Rendimiento Laboral	,366	64	,000	,683	64	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Hipótesis General

H0: La dirección administrativa no se relaciona significativamente con el rendimiento laboral de los trabajadores de un Centro de Salud Andahuaylas, 2023

H1: La dirección administrativa se relaciona significativamente con el rendimiento laboral de los trabajadores de un Centro de Salud Andahuaylas, 2023

Tabla 11

Correlación entre dirección administrativa y rendimiento laboral

Correlaciones			Dirección administrativa	Rendimiento Laboral
			a	
Rho de Spearman	Dirección administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,898**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	64	64
	Rendimiento Laboral	Coefficiente de correlación	,898**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	64	64

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

En cuanto a lo planteado en la hipótesis general, el p-valor calculado es 0,01 significativo, aceptando la hipótesis alterna, manifestando que el nivel de relación es significativa, por lo que la dirección administrativa se conecta significativamente con el rendimiento laboral de los trabajadores del Centro de salud Andahuaylas, con el coeficiente Rho de Spearman de ,898** que corresponde a una correlación positiva alta, además que el Sig=,000 es menor a 0,05; se demuestra que la dirección administrativa tiene relación significativa con el rendimiento laboral del personal.

Hipótesis 1

H0: La toma de decisiones Administrativas no se relaciona significativamente con el rendimiento laboral de los trabajadores de un Centro de Salud Andahuaylas, 2023

H1: La toma de decisiones Administrativas se relaciona significativamente con el rendimiento laboral de los trabajadores de un Centro de Salud Andahuaylas, 2023

Tabla 12

Correlación entre toma de decisiones y rendimiento laboral

			Toma de	Rendimiento
			decisiones	Laboral
Rho de Spearman	Toma de decisiones	Coefficiente de correlación	1,000	,766**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	64	64
	Rendimiento Laboral	Coefficiente de correlación	,766**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	64	64

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

De acuerdo a lo planteado en la primera hipótesis específica, el p-valor calculado es 0,01 significativo, considerando la hipótesis alterna, por lo que se acepta que la toma de decisiones administrativas se relaciona significativamente con el rendimiento laboral del personal del Centro de Salud Andahuaylas, con el coeficiente Rho de Spearman de ,766** que corresponde a una correlación positiva alta, además que el Sig=,000 es menor a 0,05; diciendo que la toma de decisiones tiene relación significativa con el rendimiento laboral de los personal.

Hipótesis 2

H0: La comunicación administrativa no se relaciona significativamente con el rendimiento laboral de los trabajadores de un Centro de Salud Andahuaylas, 2023

H1: La comunicación administrativa se relaciona significativamente con el rendimiento laboral de los trabajadores de un Centro de Salud Andahuaylas, 2023

Tabla 13

Correlación entre comunicación administrativa y rendimiento laboral

			Correlaciones	
			Comunicación Administrativa	Rendimiento Laboral
Rho de Spearman	Comunicación Administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,926**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	64	64
Rendimiento Laboral	Rendimiento Laboral	Coefficiente de correlación	,926**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	64	64

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

De acuerdo a lo planteado en la segunda hipótesis específica, el p-valor calculado es 0,01 significativo, aceptar la hipótesis alterna, donde se acepta que la comunicación administrativa se relaciona significativamente con el rendimiento laboral de los trabajadores del centro de salud Andahuaylas, con el coeficiente, Rho de Spearman de ,926** que corresponde a una correlación positiva alta, además que el Sig=,000 es menor a 0,05; se demuestra que la comunicación administrativa tiene relación significativa con el rendimiento laboral de los trabajadores.

Hipótesis 3

H0: La supervisión administrativa no se relaciona significativamente con el rendimiento laboral de los trabajadores de un Centro de Salud Andahuaylas, 2023

H1: La supervisión administrativa se relaciona significativamente con el rendimiento laboral de los trabajadores de un Centro de Salud Andahuaylas, 2023

Tabla 14

Correlación entre supervisión administrativa y rendimiento laboral

		Correlaciones		
		Supervisión Administrativa	Rendimiento Laboral	
Rhode Spearman	Supervisión Administrativa	Coeficiente de correlación	,887**	
		Sig. (bilateral)	,000	
	N		64	64
	Rendimiento Laboral	Coeficiente de correlación	,887**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N		64

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

De acuerdo a lo planteado en la tercera hipótesis específica, el p-valor calculado es 0,01 significativo, aceptando la hipótesis alterna, por lo que se acepta que la supervisión administrativa se relaciona significativamente con el rendimiento laboral de los trabajadores del centro de salud Andahuaylas, con el coeficiente, Rho de Spearman de , 887** que corresponde a una correlación positiva alta, además que el Sig=,000 es menor a 0,05; se demuestra que la supervisión administrativa tiene relación significativa con el rendimiento laboral de los trabajadores.

V. DISCUSIÓN

En este segmento de la investigación se procedió, con el análisis sintético sobre los resultados descriptivos comparando con las teorías científicas utilizadas, de igual manera con los antecedentes seleccionados para el estudio actual.

En cuanto a los resultados descriptivos obtenidos dirección administrativa, según variable; adquirido el más alto nivel con 64,1%, quiere decir que, en la percepción de gran parte de trabajadores la dirección administrativa coordina y organiza las actividades institucionales de manera adecuada, de igual manera supervisa, orienta, forma a trabajadores y toman decisiones esto le permite alcanzar los objetivos de la institución. Relacionando con la investigación de Mucha (2022), que plantea evaluar la relación entre la productividad laboral y gestión administrativa en ICONEG EIRL en 2021, donde el coeficiente de Spearman obtenido a partir del análisis de los datos no paramétricos es de 0.577, cual indica una correlación directa y moderada entre la gestión administrativa y la productividad laboral. Mejorar la gestión en la empresa aumenta la eficiencia laboral, mostrando diferencias en los resultados, en el cual, los trabajadores perciben que el función de la dirección administrativa se encuentra en el nivel medio con 75%, por otro lado Isidro (2022), quien investigó la influencia de la gestión de la administración sobre el desempeño laboral en una empresa textil en el Rímac, planteando en sus resultados que los empleados perciben la gestión administrativa en un nivel satisfactorio con el 75%.

En función a la primera dimensión toma de decisiones, el mayor porcentaje es el nivel alto con 56,5; esto significa que la mayoría de trabajadores perciben que la dirección elige la mejor opción entre distintas alternativas, la decisión es tomada de forma racional y sistemática. En relación con la investigación de Machuca (2021), cuyo trabajo se enfocó en que plantea evaluar la relación entre la gestión administrativa y la productividad laboral en ICONEG EIRL en 2021, donde se observa que la toma de decisiones se encuentra en nivel regular con 47%, por otro lado,

Ttito (2019) en su trabajo evaluó la toma de decisiones y la productividad laboral en una empresa de la Victoria en Lima, en la cual los trabajadores perciben que la toma de decisiones se encuentra en un nivel medio con 34%.

En relación a la segunda dimensión comunicación, el mayor porcentaje es el nivel alto con 59,4%, esto indica que la mayoría de los empleados perciben que la dirección usa canales adecuados para enviar mensajes verbales o escritos, de manera clara, integra, equilibrada y moderada. En relación con el examen de Sandoval (2020) planteó su investigación como la comunicación interna se relaciona con el desempeño laboral en el municipio del distrito de Tumbes, cuyos trabajadores observan que la comunicación interna está en un nivel bueno con el 87%, de igual forma, Ortiz (2022) quien considero a la comunicación como una de sus dimensiones en su investigación, los trabajadores evaluados plantearon que se encuentra en un nivel alto con 78%.

Como tercera dimensión se consideró a la supervisión, el mayor porcentaje es el nivel alto con 60,9%; esto indica que la mayoría de los empleados perciben que la dirección utiliza adecuadamente la técnica que evalúa si la entidad o compañía cumple su objetivo principal. La supervisión controla al personal para mejorar los servicios al cliente o usuarios. En relación con la investigación de Mucha (2022) quien plantea como dimensión el proceso de control, obteniendo como resultado que se encuentra en un nivel medio con 60%, De igual forma, Bayona (2021) en cuya investigación se evalúa el grado de manejo de supervisión laboral, la cual se considera que se encuentra en un nivel bueno con 43%.

De acuerdo a los resultados descriptivos que se han obtenido en base a la primera dirección administrativa, el mayor porcentaje es el nivel alto con 57,8%; esto quiere decir que para la percepción de gran parte de los empleados realizan sus tareas o labores de manera adecuada. En relación con la investigación de Isidro (2022), quien investigó la gestión administrativa y su influencia en el desempeño laboral en una empresa textil en el Rímac, planteando en sus resultados que los empleados perciben que su desempeño laboral se encuentra en nivel eficiente con el 48%. Por otro lado,

Quiroz (2023) en su investigación sobre gestión administrativa y rendimiento laboral demuestra en sus resultados que el rendimiento laboral se encuentra en un nivel alto con 62%.

En función al desempeño de la tarea, se observa que los trabajadores consideran que su desempeño de la tarea está un nivel alto con 56,3%; esto quiere decir que, para la percepción de la mayoría de los trabajadores, su trabajo se da en función a sus conocimientos, capacidades y sus destrezas como profesionales lo que es incluido dentro de la descripción del puesto de trabajo. En relación con la investigación de Mucha (2022), que plantea como una de sus dimensiones el desempeño de la tarea como parte de la productividad trabajar en una empresa de Huancayo, en el cual, los trabajadores perciben que se encuentra en un alto grado con 68%.

En función a la segunda dimensión comportamientos contraproducentes, se observa que los trabajadores consideran que sus comportamientos contraproducentes está un nivel alto con 56,3%, esto quiere decir que, para la percepción de la mayoría de los trabajadores presentan un comportamiento contraproducente y la mayoría de los trabajadores actúan contra el interés de su institución pudiendo generar perjuicios, pérdidas o daños. En relación con la investigación de Urcia (2020) quien considera como una de sus dimensiones a los comportamientos contraproducentes para medir el rendimiento laboral, donde se obtiene como resultado que se encuentra en un nivel medio con 51,5%.

En función a la tercera dimensión desempeño contextual, se observa que los trabajadores consideran que sus comportamientos contraproducentes está un nivel alto con 54,7%; esto quiere decir que, para la percepción de la mayoría de los trabajadores realizan acciones que mejoran el ambiente de trabajo y contribuyen al logro de los objetivos organizacionales. En relación con la investigación de Urcia (2020) quien considera el rendimiento en el contexto como dimensión del rendimiento laboral, obtenido como resultado que se encuentra en un nivel medio con 41,5%.

La investigación planteó como una de las variables a la dirección administrativa, la cual desde el punto de vista de la Guía de Empresario (2023), la dirección en la Administración de Empresas se encarga de coordinar y organizar las actividades empresariales. Los administradores de empresas supervisan las operaciones comerciales y promueven la productividad de los empleados. Pueden ayudar a una organización a lograr sus objetivos operativos y financieros, supervisando o capacitando a nuevos empleados.

Por otro lado, Burt K. Scalan, Buchele y Kasmie coinciden que la dirección se refiere a cómo alcanzar metas a través del equipo de la organización. La planeación y la organización son eficaces cuando se complementan con una comunicación, liderazgo y motivación adecuados.

El administrador debe comunicar, liderar y motivar a los subordinados para dirigirlos, establece vínculos entre personas en un proceso interpersonal. Citados por Múch y García (2023)

La segunda Variable considera al Rendimiento Laboral, desde el punto de vista de salud para el Organismo Mundial de la Salud (2022), el desempeño profesional se refiere al comportamiento de los profesionales de salud en cuanto a sus responsabilidades laborales. Lo que hace en realidad y lo que sabe hacer. De igual manera desde la percepción administrativa, el desempeño laboral es la productividad que un empleado demuestra al llevar a cabo sus tareas asignadas. Se evalúa si la persona es adecuada para el puesto asignado. La efectividad, calidad y eficiencia de su trabajo. (Bautista.et.al, 2020)

Para la primera hipótesis específica se planteó que la toma de decisiones administrativas se relaciona significativamente con el rendimiento laboral de los trabajadores de un Centro de Salud Andahuaylas, 2023, considerando como indicadores el identificar oportunidades, optimizar tiempo y recursos, y por último fomentar trabajo en equipo y prevenir conflictos. En este aspecto se concluye que, el p-valor calculado es 0,01 significativo, aceptando la hipótesis alterna, por lo que se acepta que la toma

de decisiones administrativas se relaciona significativamente con el rendimiento laboral de los trabajadores del centro de salud Andahuaylas, con el coeficiente Rho de Spearman de ,766** que corresponde a una correlación positiva alta, además que el Sig=,000 es menor a 0,05; quiere decir que se demuestra que la toma de decisiones tiene relación significativa con el rendimiento laboral de los trabajadores. Para la discusión se ha considerado a Ceras (2019) El objetivo consistió en vincular desempeño laboral y toma de decisiones según la percepción de empleados del Gobierno Regional de Junín - 2019. Se usaron métodos científicos combinando el enfoque inductivo-deductivo y analítico-sintético en una investigación básica de correlación y diseño transversal no experimental. Existe relación positiva entre el desempeño laboral y la toma de decisiones según los trabajadores del Gobierno Regional de Junín - 2019, con una evidencia suficiente y un nivel de significancia de 0,05 y valor de Rho de Spearman de 0,662.

Asimismo, Laoyan (2022) define como el proceso de decisión es reunir información, evaluar opciones y tomar la mejor decisión posible. En este artículo, explicaremos qué es la toma de decisiones, los pasos del proceso, y mencionaremos diversas metodologías y ejemplos.

En la segunda hipótesis, específica, se consideró que la comunicación administrativa se relaciona significativamente con el rendimiento laboral de los trabajadores de un centro de salud Andahuaylas, 2023, planteando como indicadores a la comunicación clara, la comunicación equilibrada y la comunicación moderada. En este aspecto se concluye que, el p-valor calculado es 0,01 significativo, aceptando la hipótesis alterna, por lo que se acepta que la comunicación administrativa se relaciona significativamente con el rendimiento laboral de los trabajadores del centro de salud Andahuaylas, con el coeficiente, Rho de Spearman de ,926** que corresponde a una correlación positiva alta, además que el Sig=,000 es menor a 0,05; quiere decir que se demuestra que la comunicación administrativa se relaciona significativamente con el rendimiento laboral de los trabajadores; por lo tanto, se demuestra que existe una relación significativa. Para la discusión se ha considerado a Benavides (2019) Su investigación buscó establecer la correlación entre la comunicación interna

y el desempeño laboral del personal administrativo contratado en la UGEL – Chepén, 2019. Se empleó un diseño descriptivo correlacional no experimental, 48 empleados administrativos contratados fueron considerados para el estudio. La comunicación interna tiene una conexión moderada con el desempeño laboral, debido a la constante evaluación de los trabajadores contratados. Recomendamos promover actividades integradoras para fomentar la interacción del personal. Hacer evaluaciones regulares al personal para medir sus habilidades y competencias.

Para Ortiz (2022) explica que la comunicación administrativa es la transmisión y recepción de información en todas las fases de la actividad administrativa, con el propósito de establecer canales de transmisión de mensajes orales o escritos. Hay profesionales con baja habilidad en comunicación administrativa, lo que causa retrasos y mal desarrollo del trabajo. Para este ensayo se utilizó el análisis de textos y la búsqueda en diversos recursos como Google, libros, artículos y ensayos. En resumen, la comunicación administrativa conduce al éxito.

Para la tercera hipótesis específica, fue considerada que la supervisión administrativa se relaciona significativamente con el rendimiento laboral de los trabajadores de un centro de salud Andahuaylas, 2023, planteando como indicadores a la supervisión de la productividad, la supervisión de eficiencia y eficacia y por último la supervisión de capacidad y calidad. En este aspecto se concluye que, el p-valor calculado es 0,01 significativo, aceptando la hipótesis alterna, por lo que se acepta que la supervisión administrativa se relaciona significativamente con el rendimiento laboral de los trabajadores del centro de salud Andahuaylas, con el coeficiente, Rho de Spearman de , 887** que corresponde a una correlación positiva alta, además que el Sig=,000 es menor a 0,05; quiere decir que se demuestra que la supervisión administrativa se relaciona significativamente con el rendimiento laboral de los trabajadores. Para la discusión se toma como referente a Bayona (2021) El objetivo fue determinar la influencia de la supervisión laboral en la calidad del servicio de PROSEGURIDAD S.A. - Chiclayo 2020. La investigación se clasificó como descriptiva-correlacional y

el diseño fue no experimental. La compañía Proseguridad S.A. cuenta con 120 empleados. Se recolectó una muestra de 92 encuestados en Chiclayo. Se utilizó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento. Se encontró que el nivel de supervisión laboral es bueno en un 43%, y el nivel de calidad de servicio es bueno en un 37%. En resumen, la supervisión laboral afecta la calidad del servicio en PROSEGURIDAD S.A. – En Chiclayo 2020, la prueba de correlación de Rho de Spearman muestra una significancia bilateral de 0.001 (ver Tabla 16), con una confianza del 0.988.

En la supervisión administrativas, la misma que en la Guía de Empresario (2023) se explica que la supervisión administrativa se ocupa de gestionar una organización o empresa. Se relaciona con una técnica que evalúa si la entidad o compañía cumple con su objetivo principal en su labor. Está reflejado en la estructura organizativa. Es la supervisión de personas para alcanzar objetivos organizacionales. Este proceso involucra fijar metas, evaluar resultados, dar retroalimentación, capacitar y resolver conflictos.

VI. CONCLUSIONES

Primero. Se determinó una relación entre las variables dirección administrativa y rendimiento laboral. Donde se demuestra una relación con el coeficiente Rho de Spearman de ,898 que corresponde a una correlación positiva alta, se demuestra que la dirección administrativa tiene relación significativa con el rendimiento laboral de los trabajadores.

Segundo. Se determinó que la toma de decisiones administrativas se relaciona significativamente con el rendimiento laboral, con el coeficiente Rho de Spearman de ,766 que corresponde a una correlación positiva alta, mayor toma de decisiones mayor rendimiento laboral.

Tercero. Se determinó que la comunicación administrativa se relaciona significativamente con el rendimiento laboral de los trabajadores del Centro de Salud Andahuaylas, con el coeficiente Rho de Spearman de ,926 que corresponde a una correlación positiva alta, a mayor comunicación administrativa mayor rendimiento laboral.

Cuarto. Se determinó que la supervisión administrativa se relaciona significativamente con el rendimiento laboral de los trabajadores del Centro de Salud Andahuaylas, con el coeficiente Rho de Spearman de ,887 que corresponde a una correlación positiva alta, a mayor supervisión administrativa mayor rendimiento laboral

VII. RECOMENDACIONES

Primero. Se recomienda al área de administración del centro de salud de Andahuaylas, mantener la información adecuada hacia los trabajadores sobre las acciones propias de la dirección, ya que esto permitirá continuar teniendo una relación significativa con el rendimiento laboral.

Segundo. Se recomienda al área de administración socializar sobre las acciones correspondientes a su área, para que aquellos trabajadores que presentan ciertas dudas, comprendan sobre la toma de decisiones de tal manera que no afecte la relación significativa con el rendimiento laboral.

Tercero. Se recomienda a las autoridades del centro de salud Andahuaylas de realizar capacitaciones sobre temas de importancia de la comunicación administrativa en el centro laboral de tal manera que no afecte la relación significativa con el rendimiento laboral.

Cuarto. Se recomienda al área de administración a socializar sobre la importancia de la supervisión y exista un mayor involucramiento por parte de los trabajadores que se encuentren en un nivel regular y bajo de su rendimiento laboral sin generar malestar.

REFERENCIAS

- Albdareen. (2020). *The Impact of the Administrative Empowerment on the Employees Performance Management Process*. International Journal of Asian Social Science, 10(4), 193-206.
- Antón. (2021). *Evaluación de la complejidad del desempeño de tarea*. Dirección de Función Pública Gobierno Vasco: <https://www.vitoria-gasteiz.org/wb021/http/contenidosEstaticos/adjuntos/es/22/43/2243.pdf>.
- Arellano. (2022). *Gestión Administrativa Y El Desempeño Laboral En Fisio Medical Center Ante La Coyuntura Del COVID-19*. Universidad Nacional De Chimborazo:
<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/9944/1/Arellano%20Velastegui%2C%20K.%20%282022%29%20Gesti%C3%B3n%20administrativa%20y%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral%20en%20FISIOMEDICAL%20%20CENTER%20ante%20la%20coyuntura%20del%20COVID-19..pdf>.
- Barba. (2017). *Frederick Winslow Taylor y la Administración Científica 3ra Ed.* Gestión y estrategia, 38, 17-29.
- Barzola. (2021). *Modelo de gestión administrativa para mejorar el desempeño laboral en una unidad pública de turismo. Ecuador. 2022*. Centro de Estudios Tecnológico Espíritu Santo. Guayaquil-Ecuador:
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2925/4643>.
- Bautista, E. (2020). *El desempeño laboral desde una perspectiva teórica*. Universidad Peruana Unión.
- Bautista.et.al. (2020). *El desempeño laboral desde una perspectiva teórica*. Universidad Peruana Unión.
- Bayona. (2021). *Supervisión Laboral Y Su Influencia En La Calidad Del Servicio - Proseguridad S.A. Chiclayo – 2020*. Universidad Señor de Sipán:

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8943/Bayona%20Torres%2c%20Marco%20Eufemio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Benavides. (2019). *La comunicación interna y el rendimiento laboral del personal administrativo en la UGEL - Chepén, 2019*. Universidad Cesar Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43585>.

Bruursema, K. K. (2011). *Bored employees misbehaving: The relationship between boredom and counterproductive work behaviour*. . Work & Stress. Taylor & Francis.:
<https://psicologiyamente.com/organizaciones/comportamientos-contraproducentes-trabajo>.

Campbell. (2000). *Modeling job performance in a population of jobs 7ma Ed.* Personnel Psychology, 43(2), 313-33.

Casola. (2020). Comportamientos contraproducentes en el trabajo. *Psicologiyamente*,
<https://psicologiyamente.com/organizaciones/comportamientos-contraproducentes-trabajo>.

Cavia. (2023). *Introducción a la Administración*. Guía del Empresario 1ero. EMT Administración: sd1abd48862f1f1fb.jimcontent.com.

Ceja. (2004). *Planeación y Organización de Empresas*. McGrawHill Octava edición.

CEPAL. (2019). *Some administrative problems of public enterprises*. Naciones Unidas:
<https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/c5c38ea0-0a7b-421c-9d7b-cbfb15ecc39d/content>.

Ceras. (2019). *Desempeño Laboral y la Toma de Decisiones según la Percepción de los Trabajadores del Gobierno Regional de Junín – 2019*. Universidad Peruana Los Andes :
<https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/3734>.

- CERTUS. (2023). *¿Qué es el proceso administrativo y cuáles son sus fases?* Administración de Empresas Elaborado por CERTUS:
<https://www.certus.edu.pe/blog/que-es-proceso-administrativo/>.
- Chavez. (2017). *El Desempeño Laboral en la empresa Talma Servicio Aeroportuarios* .
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/27917/B_Chavez_PC O.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/27917/B_Chavez_PC_O.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Chiavenato. (2009). *Gestión del Talento Humano - Tercera edición*: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- COMEX Perú. (2022). *Desempeño del mercado laboral peruano*. COMEX Perú:
<https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-laboral-002.pdf>.
- Concytec. (2020). *Guía Práctica Para La Formulación Y Ejecución De Proyectos De Investigación Y Desarrollo (I+D)*. Consejo Nacional De Ciencia, Tecnología E Innovación Tecnológica.
- Delclós. (2018). *Ética en la investigación científica . Cómo Elaborar Un Proyecto En Ciencias De La Salud*, <https://www.esteve.org/wp-content/uploads/2018/03/C43-02.pdf>.
- DISA Chanka. (2022). *Evaluación del Desempeño laboral de los Funcionarios y Servidores Públicos*. Dirección de Salud Chanka:
<http://disachanka.gob.pe/web/index.php/institucion/documentos-de-gestion>.
- Fox, S. S. (2012). *The deviant citizen: Measuring potential positive relations between counterproductive work behaviour and organizational citizenship behaviour*. Journal of Occupational and Organizational Psychology. Wiley Online Library.:
<https://psicologiyamente.com/organizaciones/comportamientos-contraproducentes-trabajo>.
- García. (2019). *Dirección administrativa*. ESSAM: trabajos67/direccion-administrativa/direccion-administrativ.

- García. (2023). *El perfil profesional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del centro de salud del Cantón Pedernales*. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Extensión Pedernales. Pedernales, Ecuador.: Revista Científica Arbitrada de Investigación en Comunicación, Marketing y Empresa.
- García, M. y. (2023). *Fundamentos De Administración*. Universidad Autónoma de Hidalgo: Editorial: Trillas.
- Gil, G. (2022). *La planeación administrativa*. Universidad Juarez Autonoma De Tabasco: planeacion-administrativa/planeacion-administrativa.
- Gogeoascoechea. (2021). *La importancia de la administración en salud*. Universidad Veracruzana:
https://www.uv.mx/rm/num_anteriores/revmedica_vol4_num1/articulos/admon-salud.htm.
- Gonzales, V. y. (2021). *Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales*. Fundación Universidad del Norte - Barranquilla, Colombia.:
<https://www.redalyc.org/journal/646/64673386003/html/>.
- Guerra. (2015). *Contextual performance: An exploration of individual job performance and its relationship with patient contact*. Capella University:
<https://www.proquest.com/openview/eb9d795df5597d68b3ae6b503cb28348/1?pq-origsite=gscholar&cbl=18750>.
- Gurzhi. (2017). *The Decision-Making Process in Administrative Cases*. ROCZNIK ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ 2017:
file:///C:/Users/HP/Downloads/The_Decision_Making_Process_in_Administrative_Cases.pdf.
- Hematian, B. y. (2019). *Study of relationship between happiness and organizational commitment of offices staff in youth and sports ministry in Iran*. International Journal of Sport Studies, 4(6), 733-737.
- Huamaní. (2022). *Gestión administrativa y satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Manzanares, Huacho 2021*. Universidad Nacional Del Callao:

<http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/7484/TESES-HUAMANI%20SERRANO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Isidro. (2022). *“La gestión administrativa y su influencia en el desempeño laboral de la unidad de logística de la Facultad De Ingeniería Química y Textil (FIQT) de la Universidad Nacional De Ingeniería (UNI), Rímac 2022”*. Universidad Peruana De Las Américas:
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2968/1.TESIS%20-%20BR.%20ISIDRO%20LOBATON%20SANDY%20BRIGGITTE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Laoyan. (2022). *Toma de decisiones: definición, pasos, tipos y características*. Revista virtual Asana: <https://asana.com/es/resources/decision-making-process>.

León. (2021). *Desempeño laboral y la gestión administrativa en la dirección administrativa de una universidad privada de la Molina, 2021*. Universidad Cesar Vallejo:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72398>.

Machuca. (2021). *LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN CLEMENTE – PISCO, 2020*. Universidad Cesar Vallejo:
https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/10516/Tesis_Gesti%C3%B3nAdministrativa_Desempe%C3%B1oLaboral_TrabajadoresMunicipales_San%20Clemente_Pisco.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Manterola. (2019). *Methodology of study designs most frequently used in clinical research*. Revista Médica Clínica Las Condes:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864019300057>.

Mas. (2012). *Modernización de las Administraciones Públicas*. PricewaterhouseCoopers S.L:

<https://www.pwc.es/es/publicaciones/sector-publico/assets/transformar-administracion-publica-esp.pdf>.

MEF. (2022). *Informe Final De Estado Situacional De La Administración Financiera Del Sector Público*. Ministerio De Economía Y Finanzas: https://www.mef.gob.pe/contenidos/rec_publicos/documentos/InformeFinal_ESAFSP_Febrero2022.pdf.

MINSA. (2022). *Lineamientos de Política del campo de RHUS 2016-2030*. Ministerio de Salud: https://andino.observatoriorh.org/sites/andino.observatoriorh.org/files/webfiles/fulltext/2016/reu_per_oct/minsa_LHuaman.pdf.

Moreno, M. y. (2022). *El proceso administrativo y su incidencia en el desempeño laboral del gobierno autónomo descentralizado en el cantón Jipijapa*. Universidad Estatal del Sur de Manabí: <https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/3006>

Mucha. (2022). *La gestión administrativa y su relación con la productividad laboral en la Empresa ICONEG EIRL - Huancayo, 2021*. Universidad Continental: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12181/3/IV_FCE_308_TE_Mucha_Lopez_2022.pdf.

Mucha. (2022). *La gestión administrativa y su relación con la productividad laboral en la Empresa ICONEG EIRL - Huancayo, 2021*. Universidad Continental: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12181/3/IV_FCE_308_TE_Mucha_Lopez_2022.pdf.

OIT. (2021). *Labor outlook*. América Latina y el Caribe: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_836196.pdf.

Ojeda. (2020). *Universo, población y muestra*. Creative Commons: <https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>.

- OMS. (2023). *Los entornos tóxicos dañan irreversiblemente la salud*. Organismo Mundial de la Salud: <https://recursoshumanos.tv/articulos/oms-los-entornos-toxicos-danan-irreversiblemente-la-salud/>.
- OPS. (2023). *Salud de los trabajadores*. Organización Panamericana de la Salud : <https://www.paho.org/es/temas/salud-trabajadores>.
- Ortega. (2023). *Métodos de muestreo: Ejemplos y usos*. Blog Virtual QuestionPro: <https://www.questionpro.com/blog/es/metodos-de-muestreo/#:~:text=Muestreo%20probabil%C3%ADstico%3A%20El%20muestreo%20probabil%C3%ADstico,con%20este%20par%C3%A1metro%20de%20selecci%C3%B3n>.
- Ortiz. (2022). *Comunicación administrativa*. Asociación Universidad Privada San Juan Bautista: https://www.researchgate.net/publication/364347463_Comunicacion_administrativa.
- Ortiz. (2022). *Habilidades blandas y desempeño laboral en un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de la Ciudad de Talavera, Apurímac 2022*. Universidad Cesar Vallejo: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/104943/Ortiz_ARB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Oviedo. (2023). *¿Qué es la toma de decisiones en la empresa? Tipos y métodos*. Blog Ccámara: <https://www.mba-asturias.com/empresas/toma-de-decisiones/>.
- Parra.et, a. (2022). *Gestión administrativa en el desempeño laboral de las empresas de Delivery-Cantón Machala*. Universidad Técnica de Machala - Ecuador: https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/1299.
- Pérez. (2021). *Gestión administrativa y desempeño laboral en la Unidad Ejecutora 401 - Red de Salud Bagua*. Universidad Cesar Vallejo:

https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_6a29e06f0e88b90b9e8e318b32e99213.

Quiroga. (2021). *La gestión administrativa como la causante de un buen o mal desempeño laboral*. Universidad Politécnica Salesiana de Ecuador:
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/21632/1/UPS-GT003568.pdf>.

Quiroz. (2022). *Gestión administrativa y rendimiento laboral de los servidores administrativos del área de logística de la gerencia regional de Agricultura - la Libertad*. Universidad Nacional Agraria de la Selva:
<https://repositorio.unas.edu.pe/handle/20.500.14292/2531>.

Rodriguez. (2023). *Los 5 indicadores de procesos más relevantes para las empresas*. Blog Hubspot: <https://blog.hubspot.es/sales/que-son-indicadores-de-procesos>.

Sandoval. (2020). *Comunicación interna y desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Zarumilla, Tumbes, 2020*. Universidad Nacional De Tumbes:
<https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/63613/TESIS%20-%20SANDOVAL%20TABOADA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Serrano. (2023). *Dirección administrativa*. Guía del Empresario.

Solval. (2010). *El Proceso Administrativo*.
https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/36395567/EI_Proceso_Administrativo_voIII_-_SE-jwf-libre.pdf?1422218714=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DEI_Proceso_Administrativo.pdf&Expires=1696479570&Signature=Cyu5TtBK2qmky6So~XX~BvOM4j~Nw8DsiC-RNsh.

Soto. (2019). *a motivacion y su relacion con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sentinel Peru S.A.*
http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/1509/2018_ADYDE_18-2_18_TI.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

- Spector, G. B. (2019). *Measuring potential positive relations between counterproductive work behaviour and organizational citizenship behaviour. Journal of Occupational and Organizational Psychology*.
Wiley Online Library: The deviant citizen.
- Suarez. (2023). *Emprendimiento*. Guía de Empresario :
<https://guiadelempresario.com/?s=rendimiento+laboral>.
- Tajudeen. (2020). *THE ROLE OF HEALTH INFORMATION OFFICERS IN THE PREVENTION AND MANAGEMENT OF HIV/AIDS IN THREE TERTIARY HEALTH INSTITUTIONS IN SOUTH WESTERN NIGERIA*.
Library Philosophy and Practice (e-journal):
<https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/3625/>.
- Tenazoa. (2021). *Gestión administrativa y rendimiento laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, Periodo 2021*. Universidad Cesar Vallejo:
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_e0364a1d5b8b6a5740d571a7b5a39fa2.
- Ttito. (2019). *Toma de decisiones administrativas en la productividad laboral de los trabajadores del Grupo Serveleon SAC, distrito la Victoria, año 2018*.
Universidad Cesar Vallejo:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70971/Ttito_MSG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Urcia. (2020). *Procrastinación Y Rendimiento Laboral En Colaboradores De Una Organización Pública De Lambayeque*. Universidad Señor de Sipán:
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7835/Urcia%20Avellaneda%2c%20Lorena%20Stefany.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Workmeter. (2023). *El rendimiento en el trabajo*. Blog Workmeter:
<https://www.workmeter.com/blog/que-es-el-rendimiento-laboral/#:~:text=Seg%C3%BAAn%20la%20Real%20Academia%20Espa%C3%B1ola,%2C%20materiales%2C%20energ%C3%ADa%2C%20etc>.

ANEXOS

jjAnexo 1. Matriz De Consistencia

TÍTULO: Dirección Administrativa y el rendimiento laboral en un Centro de Salud Andahuaylas, 2023						
Nombres y Apellidos: Pamela Brenda Porras Medina						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>General:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dirección administrativa en el rendimiento laboral de los trabajadores de un Centro de Salud Andahuaylas, 2023?</p> <p>Específicas</p> <p>¿Cuál es la relación entre la toma de decisiones administrativas en el rendimiento laboral de los trabajadores de un centro de salud Andahuaylas, 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la comunicación administrativa en el rendimiento laboral de los trabajadores de un centro de salud Andahuaylas, 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la supervisión administrativa en el rendimiento laboral de los trabajadores de un centro de salud Andahuaylas, 2023?</p>	<p>General:</p> <p>Determinar la relación entre la dirección administrativa en el rendimiento laboral de los trabajadores de un Centro de Salud Andahuaylas, 2023</p> <p>Específicas</p> <p>Determinar la relación entre la toma de decisiones administrativas en el rendimiento laboral de los trabajadores de un centro de salud Andahuaylas, 2023</p> <p>Determinar la relación entre la comunicación administrativa en el rendimiento laboral de los trabajadores de un centro de salud Andahuaylas, 2023</p> <p>Determinar la relación entre la supervisión administrativa en el rendimiento laboral de los trabajadores de un centro de salud Andahuaylas, 2023</p>	<p>General:</p> <p>La dirección administrativa se relaciona significativamente con el rendimiento laboral de los trabajadores de un centro de salud Andahuaylas, 2023</p> <p>Específicas</p> <p>La toma de decisiones administrativas se relaciona significativamente con el rendimiento laboral de los trabajadores de un centro de salud Andahuaylas, 2023;</p> <p>La comunicación administrativa se relaciona significativamente con el rendimiento laboral de los trabajadores de un centro de salud Andahuaylas, 2023</p> <p>La supervisión administrativa se relaciona significativamente con el rendimiento laboral de los trabajadores de un centro de salud Andahuaylas, 2023</p>	Variable 1: Dirección administrativa			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles/rangos
			D1: Toma de Decisiones	Identificar oportunidades Optimizar tiempo y recursos	1-5 6-10	Alto (76 – 100)
			D2: Comunicación	Fomentar trabajo en equipo y prevenir conflictos Comunicación Clara Comunicación Equilibrada Comunicación Moderada	11-15 16-20 Total 20 Ítems	Medio (46 – 75) Bajo (20 – 45)
			D3: Supervisión	Supervisión Productividad Supervisión de Eficiencia, Eficacia, Supervisión de Capacidad y Calidad		
			Variable 2: Rendimiento Laboral			
			D1: Desempeño de la tarea D2: Comportamientos contraproducentes D3: Desempeño contextual	Cumplimiento de las laborales asignadas Conducta personal en el centro laboral Valor esperado para la organización	1-7 8-14 15-20 Total 20 Ítems	Alto (76 – 100) Medio (46 – 75) Bajo (20 – 45)

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos
<p>Tipo: Básica</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental, correlaciona transversal</p>	<p>Población: 75 trabajadores de un centro de salud de Andahuaylas</p> <p>Muestra: 64 trabajadores</p> <p>Muestreo El muestro se aplicó el muestro probabilístico con la aplicación de la fórmula para poblaciones finitas</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: cuestionario</p> <p>Variable 1: Dirección administrativa 20 ítems</p> <p>Variable 2: Rendimiento Laboral 20 ítems</p>

Matriz de Operativización de variables

Dirección Administrativa

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	indicadores	ítems	Escala	Niveles o rangos
<p>Variable 1:</p> <p>La Dirección en la Administración de Salud es la organización de los servicios médicos de salud para ofrecer una atención de calidad a los pacientes. La administración de salud supervisa y maximizan la productividad de los empleados. También, pueden orientar o formar a nuevos trabajadores, contribuyendo al logro de los objetivos de una organización. Los gerentes y directores de empresas supervisan y toman decisiones. (Albdareen, 2020)</p>	<p>Se ha tomado la teoría de Henry Fayol (1916) como referencia. Las dimensiones se han considerado de las etapas administrativas, estas son la toma de decisiones, la comunicación y la supervisión; de acuerdo a esto se ha diseñado el instrumento el mismo que será validado por tres expertos.</p>	D1: Toma de Decisiones	<p>Identificar oportunidades</p> <p>Optimizar tiempo y recursos</p> <p>Fomentar trabajo en equipo y prevenir conflictos</p>	1-7	<p>Escala de Likert</p> <p>1 = Nunca</p> <p>2 = Casi nunca</p> <p>3 =Ocasionalmente.</p> <p>4 =Casi siempre</p> <p>5 =Siempre.</p>	<p>Alto (76 – 100)</p> <p>Medio (46 – 75)</p> <p>Bajo (20 – 45)</p>
		D2: Comunicación	<p>Comunicación Clara</p> <p>Comunicación Equilibrada</p> <p>Comunicación Moderada</p>	8-12		
		D3: Supervisión	<p>Supervisión de Productividad</p> <p>Supervisión de Eficiencia, Eficacia,</p> <p>Supervisión de Capacidad y Calidad</p>	13-20		

Variable 2: Rendimiento Laboral

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	indicadores	ítems	Escala	Niveles o rangos
<p>Variable 2: Se define al rendimiento laboral como el comportamiento del trabajador para alcanzar metas mediante estrategias establecidas y desarrollar habilidades. El desempeño laboral se refiere a cómo cada individuo realiza su trabajo, sus tareas o labores. La motivación impulsa el desarrollo y éxito de la organización, especialmente cuando el recurso humano es crucial. Esta motivación es esencial para supervisar, orientar y dirigir las tareas. (Campbell, 2000)</p>	<p>Se trabajará de acuerdo a la teoría de Campbell (2000) en su teoría sobre el desempeño laboral, considera tres dimensiones, el desempeño de la tarea, los comportamientos contraproducentes y el desempeño contextual, en base a esto se diseña el cuestionario que permitirá medir la variable.</p>	D1: desempeño de la tarea	Cumplimiento de las laborales asignadas	1-7	<p>Escala de Likert</p> <p>1 = Nunca</p> <p>2 = Casi nunca</p> <p>3 =Ocasionalmente.</p> <p>4 =Casi siempre</p> <p>5 =Siempre.</p>	<p>Alto (76 – 100)</p> <p>Medio (46 – 75)</p> <p>Bajo (20 – 45)</p>
		D2: comportamientos contraproducentes	Conducta personal en el centro laboral	8- 15		
		D3: desempeño contextual	Valor esperado para la organización	16-20		

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO SOBRE DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

Instrucciones: Este formulario tiene por objetivo recolectar su opinión y determinar la Dirección Administrativa, para lo cual deberá responder en base a la siguiente escala:

PUNTUACIONES EN ESCALA DE LIKERT										
5		4		3		2		1		
Siempre		Casi siempre		Ocasionalment		Casi nunca		Nunca		
Ítems						Respuesta en base a la Escala				
N°	Preguntas					1	2	3	4	5
Dimensión1: Toma de Decisiones										
I.1 Identificar oportunidades										
1	Donde labora brida oportunidades de crecimiento profesional									
2	Identificas oportunidades que fortalecen la capacitación del personal									
3	Donde labora fomenta actividades de desarrollo profesional									
I.2 Optimizar tiempo y recursos										
4	Donde labora determina horarios que le permiten cumplir las labores asignadas									
5	Le brindan los recursos necesarios que le permiten cumplir las labores asignadas									
I.3 Fomentar trabajo en equipo y prevenir conflictos										
6	Promueven el trabajo en equipo									
7	Donde labora establen normas que evitan los conflictos									
Dimensión2: Comunicación										
I.1 Comunicación Clara										
8	Se promueve una comunicación transparente entre los trabajadores									
I.2 Comunicación Equilibrada										
9	Se asegura de que la información se transmita de manera efectiva entre la institución									
10	Me brindan la oportunidad de participar en los grupos de mejora de procesos o contribuir activamente a la mejora continua									
I.3 Comunicación Moderada										

11	La administración donde labora da a conocer los informativos de manera personal a cada trabajador (correo institucional, whatsapp personal, documento escrito, etc.)					
12	Se fomenta la retroalimentación y la revisión de incidentes de comunicación para aprender de las experiencias					
	Dimensión3: Supervisión					
	I.1 Productividad					
13	Donde labora supervisa periódicamente la labor de los trabajadores					
14	Se promueve la capacitación y el desarrollo del personal para mejorar sus habilidades y aumentar la productividad					
15	El personal encargado de la supervisión está calificado para la fusión asignada					
	I.2 Eficiencia, Eficacia					
16	Se garantiza que los registros y la documentación estén completos, precisos y cumplan con los estándares de calidad					
17	Se fomenta una cultura de mejora continua en el centro de salud para identificar y abordar ineficiencias y mejorar la calidad de la atención					
	I.3 Capacidad y Calidad					
18	Se realizan auditorías o revisiones regulares para evaluar el cumplimiento de estándares de calidad y seguridad en la atención					
19	Se asegura la capacitación y el desarrollo continuo del personal para mantener y mejorar la calidad de la atención					
20	Se utiliza algún monitoreo para mejorar la calidad de la atención en el centro de salud					

CUESTIONARIO SOBRE RENDIMIENTO LABORAL

Instrucciones: Este formulario tiene por objetivo recolectar su opinión y determinar el rendimiento laboral, para lo cual deberá responder en base a la siguiente escala:

PUNTUACIONES EN ESCALA DE LIKERT										
5		4		3		2		1		
Siempre		Casi siempre		Ocasionalmente		Casi nunca		Nunca		
Ítems						Respuesta en base a la				
N°	Preguntas					1	2	3	4	5
Dimensión1: Desempeño de la tarea										
I.1 Cumplimiento de las laborales asignadas										
1	Demuestra responsabilidad y compromiso en el cumplimiento de sus labores									
2	Tiene el interés para prepararse y asumir eficazmente el puesto de trabajo asignado									
3	Las decisiones que tomo son para el cumplimiento de las tareas asignadas									
4	Está dispuesto a asumir tareas adicionales cuando sea necesario para el buen funcionamiento del centro de salud									
5	Lleva un registro preciso y actualizado de las actividades y procedimientos realizados									
6	Demuestra capacidad profesional en el desempeño de su trabajo									
7	Tiene el interés de asumir cargos superiores como profesional									
Dimensión2: Comportamientos contraproducentes										
I.1 Conducta personal en el centro laboral										
8	Las normas y políticas de la institución permiten un buen rendimiento en la institución									
9	Muestra respeto y cortesía hacia sus compañeros de trabajo									
10	Demuestra puntualidad y asistencia confiable en su horario de trabajo									
11	Respeto las pausas y los tiempos asignados para descanso									
12	Cree que las indicaciones y reglamentos de la institución son positivas									
13	Manifiesta interés en el trabajo en equipo y la colaboración con otros miembros del personal									
14	Muestra iniciativa y se responsabiliza de su trabajo y sus errores									
15	Participa en actividades de formación y desarrollo profesional cuando se le brindan oportunidades									

	Dimensión3: Desempeño contextual					
	I.1 Valor esperado para la organización					
16	Se debe asumir otras tareas que se le pueda asignar en favor de la institución					
17	Cumple con los objetivos y metas establecidos para su puesto					
18	Se debe mostrar disposición para hacer tareas que no forman parte de sus funciones laborales en colaboración con sus compañeros					
19	Es importante participar en actividades extra laborales como representación institucional (desfiles, deportes, aniversarios)					
20	Es importante apoyar y defender los objetivos de la institución					

Anexo: Consentimiento informado

Consentimiento Informado

Título de la investigación: "Dirección Administrativa y el rendimiento laboral en un Centro de Salud Andahuaylas, 2023"

Investigadora: Porras Medina, Brenda Pamela

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Dirección Administrativa y el rendimiento laboral en un Centro de Salud Andahuaylas, 2023" cuyo objetivo Determinar la relación entre la Dirección Administrativa en el rendimiento laboral de los trabajadores de un Centro de Salud Andahuaylas, 2023. Esta investigación es desarrollada por la estudiante de posgrado de la Universidad César Vallejo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución.

Problema de la investigación.

De acuerdo al informe del presente año, la Dirección de Salud Chanka, manifiesta que el rendimiento laboral también presenta ciertas dificultades, esto se puede dar por la falta de motivación, el estrés, la ansiedad, el miedo, el clima laboral y los cambios organizacionales son las posibles causas, teniendo múltiples impactos en la atención al público usuario. La productividad general puede disminuir si las tareas se realizan más lentamente, lo que afecta el logro de los objetivos establecidos

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

- Se realizará un cuestionario donde se recogerán las respuestas sobre la investigación titulada: " Dirección Administrativa y el rendimiento laboral en un Centro de Salud Andahuaylas, 2023"
- Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 30 minutos y se realizará en el ambiente de cada participante de la institución

Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Anexo: Matriz Evaluación por juicio de expertos

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cuestionario sobre Dirección Administrativa” y “Cuestionario sobre Rendimiento Laboral”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	MARIBELL XIOMARA BEJAR ALEGRÍA
Grado profesional:	Maestría <input type="checkbox"/> Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica <input checked="" type="checkbox"/> Social () Educativa <input type="checkbox"/> Organizacional()
Áreas de experiencia profesional:	Educativo, organizacional
Institución donde labora:	Universidad Tecnológica de los Andes-Univ José María Arguedas
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	SEIS AÑOS

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO SOBRE DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y CUESTIONARIO SOBRE RENDIMIENTO LABORAL
Autor (a):	Brenda Pamela Porras Medina
Procedencia:	Andahuaylas – Apurímac
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Puesto de salud Llantuyhuanca
Significación:	El cuestionario sobre Dirección Administrativa consta de: 20 Ítems, evalúa 3 dimensiones Dimensiones: Toma de decisiones (3 indicadores), Comunicación (3 indicadores), Supervisión (3 indicadores) El cuestionario sobre Rendimiento Laboral consta de: 20 Ítems, evalúa 3 dimensiones Dimensiones: Desempeño de la tarea (1 indicador), Comportamiento contraproducentes (1 indicador), Desempeño contextual (1 indicador)

4. SOPORTE TEÓRICO

VARIABLE 1	DIMENSIONES	DEFINICIÓN
<p>Dirección Administrativa</p> <p>Es fundamental en el proceso administrativo para tomar decisiones importantes en la empresa. Es una tarea difícil y de gran responsabilidad, relacionada con el control y retroalimentación en la administración, a cargo de gerentes o líderes con autoridad, para lograr los objetivos de la empresa. Esto implica manejar imprevistos, corregir rápidamente y tomar decisiones estratégicas con frecuencia</p>	Toma de Decisiones	La toma de decisiones es elegir la mejor opción para obtener el resultado deseado. Requiere analizar distintos factores, ponderar ventajas y consecuencias para tomar una elección acertada.
	Comunicación	Es la información en cualquier forma, la temática y la información pueden ser muy variadas y clasificarse en diferentes tipos. Para los fines relevantes, es más apropiado ubicar la cuestión en el ámbito administrativo dado su papel central dentro de las relaciones internas y la formación de valores organizacionales
	Supervisión	Permite asegurar el cumplimiento de lo planeado. Es común aplicar este término a niveles jerárquicos más bajos, aunque todos los administradores la realizan en cierta medida. La supervisión apoya al personal en la verificación del logro de objetivos.

VARIABLE 2	DIMENSIONES	DEFINICIÓN
<p>Rendimiento laboral</p> <p>Se refiere a cómo cada individuo realiza su trabajo, sus tareas o labores. La motivación impulsa el desarrollo y éxito de la organización, especialmente cuando el recurso humano es crucial. Esta motivación es esencial para supervisar, orientar y dirigir las tareas</p>	Desempeño de la tarea	Se relaciona directamente con el núcleo técnico y depende de los conocimientos, habilidades y destrezas del individuo, que se incluyen en las descripciones de puesto
	Comportamientos contraproducentes	Son las acciones deliberadas con el objetivo de dañar a la organización, pero beneficiar a los empleados se conocen como comportamientos contraproducentes
	Desempeño contextual	La que engloba acciones personales espontáneas que superan expectativas del puesto y son clave para alcanzar resultados deseados en una organización.

5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento el Cuestionario sobre Dirección Administrativa y el Cuestionario Rendimiento laboral elaborado por Brenda Pamela Porras Medina en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Encuesta sobre Dirección Administrativa

- ❖ Primera dimensión: Toma de Decisiones
- ❖ Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la Toma de Decisiones Administrativas en el rendimiento laboral

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Identificar oportunidades	Donde labora brinda oportunidades de crecimiento profesional				X				X				X	
	Identificas oportunidades que fortalecen la capacitación personal del				X				X				X	
	Donde labora fomenta actividades de desarrollo profesional				X				X				X	
Optimizar tiempo y recursos	Donde labora determina horarios que le permiten cumplir las labores asignadas				X				X				X	
	Le brindan los recursos necesarios que le permiten cumplir las labores asignadas				X				X				X	
Fomentar trabajo en equipo y prevenir conflictos	Promueven el trabajo en equipo				X				X				X	
	Donde labora establen normas que evitan los conflictos				X				X				X	

❖ Segunda dimensión: Comunicación

❖ Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la Comunicación Administrativa en el rendimiento laboral

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Comunicación Clara	Se promueve una comunicación transparente entre los trabajadores				X					X				X	
Comunicación Equilibrada	Se asegura de que la información se transmita de manera efectiva entre la institución				X					X				X	
	Me brindan la oportunidad de participar en los grupos de mejora de procesos o contribuir activamente a la mejora continua				X					X				X	
Comunicación Moderada	La administración donde labora da a conocer los informativos de manera personal a cada trabajador (correo institucional, whatsapp personal, documento escrito, etc.)				X					X				X	
	Se fomenta la retroalimentación y la revisión de incidentes de comunicación para aprender de las experiencias				X					X				X	

- Tercera dimensión: Supervisión
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la Supervisión Administrativa en el rendimiento laboral

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Productividad	Donde labora supervisa periódicamente la labor de los trabajadores				X				X				X	
	Se promueve la capacitación y el desarrollo del personal para mejorar sus habilidades y aumentar la productividad				X				X				X	
	El personal encargado de la supervisión está calificado para la fusión asignada				X				X				X	
Eficiencia, Eficacia	Se garantiza que los registros y la documentación estén completos, precisos y cumplan con los estándares de calidad				X				X				X	
	Se fomenta una cultura de mejora continua en el centro de salud para identificar y abordar ineficiencias y mejorar la calidad de la atención		X					X					X	
Capacidad y Calidad	Se realizan auditorías o revisiones regulares para evaluar el cumplimiento de estándares de calidad y seguridad en la atención				X				X				X	
	Se asegura la capacitación y el desarrollo continuo del personal para mantener y mejorar la calidad de la atención			X					X			X		
	Se utiliza algún monitoreo para mejorar la calidad de la atención en el centro de salud				X				X				X	



Maribel Almaraz de la Cruz
 Mg. en Psicología Educativa

Firma del evaluador
 DNI: 3039904

Dimensiones del instrumento: Encuesta sobre Rendimiento laboral

- ❖ Primera dimensión: Desempeño de la tarea
- ❖ Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la Toma de Decisiones Administrativas en el rendimiento laboral

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Cumplimiento de las laborales asignadas	Demuestra responsabilidad y compromiso en el cumplimiento de sus labores				X					X				X	
	Identificas oportunidades que fortalecen la capacitación del personal				X					X				X	
	Donde labora fomenta actividades de desarrollo profesional				X					X				X	
Optimizar tiempo y recursos	Donde labora determina horarios que le permiten cumplir las labores asignadas			X					X				X		
	Le brindan los recursos necesarios que le permiten cumplir las labores asignadas				X					X				X	
Fomentar trabajo en equipo y prevenir conflictos	Promueven el trabajo en equipo				X					X				X	
	Donde labora establen normas que evitan los conflictos				X					X				X	

- ❖ Segunda dimensión: Comunicación
- ❖ Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la Comunicación Administrativa en el rendimiento laboral

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Comunicación Clara	Se promueve una comunicación transparente entre los trabajadores			X				X				X		
	Se asegura de que la información se transmita de manera efectiva entre la institución			X				X				X		
Comunicación Equilibrada	Me brindan la oportunidad de participar en los grupos de mejora de procesos o contribuir activamente a la mejora continua			X				X				X		
	La administración donde labora da a conocer los informativos de manera personal a cada trabajador (correo institucional, whatsapp personal, documento escrito, etc.)			X				X				X		
Comunicación Moderada	Se fomenta la retroalimentación y la revisión de incidentes de comunicación para aprender de las experiencias			X				X				X		

- Tercera dimensión: Supervisión
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la Supervisión Administrativa en el rendimiento laboral

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Productividad	Donde labora supervisa periódicamente la labor de los trabajadores				X				X				X	
	Se promueve la capacitación y el desarrollo del personal para mejorar sus habilidades y aumentar la productividad				X				X				X	
	El personal encargado de la supervisión está calificado para la fusión asignada				X				X				X	
Eficiencia, Eficacia	Se garantiza que los registros y la documentación estén completos, precisos y cumplan con los estándares de calidad				X				X				X	
	Se fomenta una cultura de mejora continua en el centro de salud para identificar y abordar ineficiencias y mejorar la calidad de la atención				X				X				X	
Capacidad y Calidad	Se realizan auditorías o revisiones regulares para evaluar el cumplimiento de estándares de calidad y seguridad en la atención				X				X				X	
	Se asegura la capacitación y el desarrollo continuo del personal para mantener y mejorar la calidad de la atención				X				X				X	
	Se utiliza algún monitoreo para mejorar la calidad de la atención en el centro de salud				X				X				X	



 Maribel Klombrá Bejar Alegre

 M^a en Psicología Educativa

 D. E. 7.275.1

Firma del evaluador
 DNI: 31039904


PERÚ

Ministerio de Educación

 Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

 Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
BEJAR ALEGRIA, MARIBELL XIOMARA DNI 31039904	BACHILLER EN PSICOLOGIA Fecha de diploma: 08/08/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
BEJAR ALEGRIA, MARIBELL XIOMARA DNI 31039904	LICENCIADO EN PSICOLOGIA Fecha de diploma: 20/03/15 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
BEJAR ALEGRIA, MARIBELL XIOMARA DNI 31039904	MAGISTER EN PSICOLOGIA EDUCATIVA Fecha de diploma: 13/09/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 20/06/2014 Fecha egreso: 31/08/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario sobre Dirección Administrativa" y "Cuestionario sobre Rendimiento Laboral". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	RODAS GUIZADO, EFRAIN	
Grado profesional:	Maestría <input checked="" type="checkbox"/>	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social <input checked="" type="checkbox"/>
	Educativa ()	Organizacional ()
	Áreas de experiencia profesional: MAESTRO EN ESTADISTA E INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA	
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGÜEDAS	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años <input checked="" type="checkbox"/>	
Experiencia en Investigación Psicométrica:	CINCO AÑOS .	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO SOBRE DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y CUESTIONARIO SOBRE RENDIMIENTO LABORAL
Autor (a):	Brenda Pamela Porras Medina
Procedencia:	Andahuaylas – Apurímac
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Puesto de salud Llantuyhuanca
Significación:	El cuestionario sobre Dirección Administrativa consta de: 20 Ítems, evalúa 3 dimensiones Dimensiones: Toma de decisiones (3 indicadores), Comunicación (3 indicadores), Supervisión (3 indicadores) El cuestionario sobre Rendimiento Laboral consta de: 20 Ítems, evalúa 3 dimensiones Dimensiones: Desempeño de la tarea (1 indicador), Comportamiento contraproducentes (1 indicador), Desempeño contextual (1 indicador)

4. SOPORTE TEÓRICO

VARIABLE 1	DIMENSIONES	DEFINICIÓN
<p>Dirección Administrativa</p> <p>Es fundamental en el proceso administrativo para tomar decisiones importantes en la empresa. Es una tarea difícil y de gran responsabilidad, relacionada con el control y retroalimentación en la administración, a cargo de gerentes o líderes con autoridad, para lograr los objetivos de la empresa. Esto implica manejar imprevistos, corregir rápidamente y tomar decisiones estratégicas con frecuencia</p>	Toma de Decisiones	La toma de decisiones es elegir la mejor opción para obtener el resultado deseado. Requiere analizar distintos factores, ponderar ventajas y consecuencias para tomar una elección acertada.
	Comunicación	Es la información en cualquier forma, la temática y la información pueden ser muy variadas y clasificarse en diferentes tipos. Para los fines relevantes, es más apropiado ubicar la cuestión en el ámbito administrativo dado su papel central dentro de las relaciones internas y la formación de valores organizacionales
	Supervisión	Permite asegurar el cumplimiento de lo planeado. Es común aplicar este término a niveles jerárquicos más bajos, aunque todos los administradores la realizan en cierta medida. La supervisión apoya al personal en la verificación del logro de objetivos.

VARIABLE 2	DIMENSIONES	DEFINICIÓN
<p>Rendimiento laboral</p> <p>Se refiere a cómo cada individuo realiza su trabajo, sus tareas o labores. La motivación impulsa el desarrollo y éxito de la organización, especialmente cuando el recurso humano es crucial. Esta motivación es esencial para supervisar, orientar y dirigir las tareas</p>	Desempeño de la tarea	Se relaciona directamente con el núcleo técnico y depende de los conocimientos, habilidades y destrezas del individuo, que se incluyen en las descripciones de puesto
	Comportamientos contraproducentes	Son las acciones deliberadas con el objetivo de dañar a la organización, pero beneficiar a los empleados se conocen como comportamientos contraproducentes
	Desempeño contextual	La que engloba acciones personales espontáneas que superan expectativas del puesto y son clave para alcanzar resultados deseados en una organización.

5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento el Cuestionario sobre Dirección Administrativa y el Cuestionario Rendimiento laboral elaborado por Brenda Pamela Porras Medina en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Encuesta sobre Dirección Administrativa

- ❖ Primera dimensión: Toma de Decisiones
- ❖ Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la Toma de Decisiones Administrativas en el rendimiento laboral


Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Identificar oportunidades	Donde labora brinda oportunidades de crecimiento profesional				X				X				X	
	Identificas oportunidades que fortalecen la capacitación personal del				X				X				X	
	Donde labora fomenta actividades de desarrollo profesional				X				X				X	
Optimizar tiempo y recursos	Donde labora determina horarios que le permiten cumplir las labores asignadas				X				X				X	
	Le brindan los recursos necesarios que le permiten cumplir las labores asignadas				X				X				X	
Fomentar trabajo en equipo y prevenir conflictos	Promueven el trabajo en equipo				X				X				X	
	Donde labora establecen normas que evitan los conflictos				X				X				X	

- ❖ Segunda dimensión: Comunicación
- ❖ Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la Comunicación Administrativa en el rendimiento laboral

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Comunicación Clara	Se promueve una comunicación transparente entre los trabajadores				X				X				X	
Comunicación Equilibrada	Se asegura de que la información se transmita de manera efectiva entre la institución				X				X				X	
	Me brindan la oportunidad de participar en los grupos de mejora de procesos o contribuir activamente a la mejora continua				X				X				X	
Comunicación Moderada	La administración donde labora da a conocer los informativos de manera personal a cada trabajador (correo institucional, whatsapp personal, documento escrito, etc.)				X				X				X	
	Se fomenta la retroalimentación y la revisión de incidentes de comunicación para aprender de las experiencias				X				X				X	

- Tercera dimensión: Supervisión
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la Supervisión Administrativa en el rendimiento laboral

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Productividad	Donde labora supervisa periódicamente la labor de los trabajadores				X				X				X	
	Se promueve la capacitación y el desarrollo del personal para mejorar sus habilidades y aumentar la productividad				X				X				X	
	El personal encargado de la supervisión está calificado para la fusión asignada				X				X				X	
Eficiencia, Eficacia	Se garantiza que los registros y la documentación estén completos, precisos y cumplan con los estándares de calidad				X				X				X	
	Se fomenta una cultura de mejora continua en el centro de salud para identificar y abordar ineficiencias y mejorar la calidad de la atención				X				X				X	
Capacidad y Calidad	Se realizan auditorías o revisiones regulares para evaluar el cumplimiento de estándares de calidad y seguridad en la atención				X				X				X	
	Se asegura la capacitación y el desarrollo continuo del personal para mantener y mejorar la calidad de la atención				X				X				X	
	Se utiliza algún monitoreo para mejorar la calidad de la atención en el centro de salud				X				X				X	


 Mg. Eirain Rodas Guizado
 ESTADISTA

Firma del evaluador
 DNI: 42250741

Dimensiones del instrumento: Encuesta sobre Rendimiento laboral

- ❖ Primera dimensión: Desempeño de la tarea
- ❖ Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la Toma de Decisiones Administrativas en el rendimiento laboral

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Cumplimiento de las laborales asignadas	Demuestra responsabilidad y compromiso en el cumplimiento de sus labores				X				X				X	
	Identificas oportunidades que fortalecen la capacitación del personal				X				X				X	
	Donde labora fomenta actividades de desarrollo profesional				X				X				X	
Optimizar tiempo y recursos	Donde labora determina horarios que le permiten cumplir las labores asignadas				X				X				X	
	Le brindan los recursos necesarios que le permiten cumplir las labores asignadas				X				X				X	
Fomentar trabajo en equipo y prevenir conflictos	Promueven el trabajo en equipo				X				X				X	
	Donde labora establen normas que evitan los conflictos				X				X				X	

- ❖ Segunda dimensión: Comunicación
- ❖ Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la Comunicación Administrativa en el rendimiento laboral

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Comunicación Clara	Se promueve una comunicación transparente entre los trabajadores			X			X			X				
Comunicación Equilibrada	Se asegura de que la información se transmita de manera efectiva entre la institución			X			X			X				
	Me brindan la oportunidad de participar en los grupos de mejora de procesos o contribuir activamente a la mejora continua			X			X			X				
Comunicación Moderada	La administración donde labora da a conocer los informativos de manera personal a cada trabajador (correo institucional, whatsapp personal, documento escrito, etc.)			X			X			X				
	Se fomenta la retroalimentación y la revisión de incidentes de comunicación para aprender de las experiencias			X			X			X				

- Tercera dimensión: Supervisión
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la Supervisión Administrativa en el rendimiento laboral

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Productividad	Donde labora supervisa periódicamente la labor de los trabajadores				X				X				X	
	Se promueve la capacitación y el desarrollo del personal para mejorar sus habilidades y aumentar la productividad				X				X				X	
	El personal encargado de la supervisión está calificado para la fusión asignada				X				X				X	
Eficiencia, Eficacia	Se garantiza que los registros y la documentación estén completos, precisos y cumplan con los estándares de calidad				X				X				X	
	Se fomenta una cultura de mejora continua en el centro de salud para identificar y abordar ineficiencias y mejorar la calidad de la atención				X				X				X	
Capacidad y Calidad	Se realizan auditorías o revisiones regulares para evaluar el cumplimiento de estándares de calidad y seguridad en la atención				X				X				X	
	Se asegura la capacitación y el desarrollo continuo del personal para mantener y mejorar la calidad de la atención				X				X				X	
	Se utiliza algún monitoreo para mejorar la calidad de la atención en el centro de salud				X				X				X	


 Mg. Efraín Rodas Guizado
 ESTADISTA

Firma del evaluador
 DNI: 42250741


PERÚ

Ministerio de Educación

 Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

 Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
RODAS GUIZADO, EFRAIN DNI 42250741	LICENCIADO EN MATEMATICA MENCION ESTADISTICA Fecha de diploma: 23/05/2011 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO PERU
RODAS GUIZADO, EFRAIN DNI 42250741	BACHILLER EN MATEMATICA MENCION ESTADISTICA Fecha de diploma: 15/09/2010 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO PERU
RODAS GUIZADO, EFRAIN DNI 42250741	MAESTRO EN ESTADÍSTICA E INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA Fecha de diploma: 15/10/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 20/03/2015 Fecha egreso: 14/07/2016	UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO PERU

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario sobre Dirección Administrativa" y "Cuestionario sobre Rendimiento Laboral". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Morales Vidal, Jhaqme Marily.		
Grado profesional:	Maestría <input checked="" type="checkbox"/>	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica	<input checked="" type="checkbox"/>	Social ()
	Educativa	()	Organizacional()
Áreas de experiencia profesional:	Clínico.		
Institución donde labora:	Centro de Salud Ocobamba.		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	<input checked="" type="checkbox"/>	
Experiencia en Investigación Psicométrica:	un año		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO SOBRE DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y CUESTIONARIO SOBRE RENDIMIENTO LABORAL
Autor (a):	Brenda Pamela Porras Medina
Procedencia:	Andahuaylas – Apurímac
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Puesto de salud Llantuyhuanca
Significación:	El cuestionario sobre Dirección Administrativa consta de: 20 Ítems, evalúa 3 dimensiones Dimensiones: Toma de decisiones (3 indicadores), Comunicación (3 indicadores), Supervisión (3 indicadores) El cuestionario sobre Rendimiento Laboral consta de: 20 Ítems, evalúa 3 dimensiones Dimensiones: Desempeño de la tarea (1 indicador), Comportamiento contraproducentes (1 indicador), Desempeño contextual (1 indicador)

4. SOPORTE TEÓRICO

VARIABLE 1	DIMENSIONES	DEFINICIÓN
<p>Dirección Administrativa</p> <p>Es fundamental en el proceso administrativo para tomar decisiones importantes en la empresa. Es una tarea difícil y de gran responsabilidad, relacionada con el control y retroalimentación en la administración, a cargo de gerentes o líderes con autoridad, para lograr los objetivos de la empresa. Esto implica manejar imprevistos, corregir rápidamente y tomar decisiones estratégicas con frecuencia</p>	Toma de Decisiones	La toma de decisiones es elegir la mejor opción para obtener el resultado deseado. Requiere analizar distintos factores, ponderar ventajas y consecuencias para tomar una elección acertada.
	Comunicación	Es la información en cualquier forma, la temática y la información pueden ser muy variadas y clasificarse en diferentes tipos. Para los fines relevantes, es más apropiado ubicar la cuestión en el ámbito administrativo dado su papel central dentro de las relaciones internas y la formación de valores organizacionales
	Supervisión	Permite asegurar el cumplimiento de lo planeado. Es común aplicar este término a niveles jerárquicos más bajos, aunque todos los administradores la realizan en cierta medida. La supervisión apoya al personal en la verificación del logro de objetivos.

VARIABLE 2	DIMENSIONES	DEFINICIÓN
<p>Rendimiento laboral</p> <p>Se refiere a cómo cada individuo realiza su trabajo, sus tareas o labores. La motivación impulsa el desarrollo y éxito de la organización, especialmente cuando el recurso humano es crucial. Esta motivación es esencial para supervisar, orientar y dirigir las tareas</p>	Desempeño de la tarea	Se relaciona directamente con el núcleo técnico y depende de los conocimientos, habilidades y destrezas del individuo, que se incluyen en las descripciones de puesto
	Comportamientos contraproducentes	Son las acciones deliberadas con el objetivo de dañar a la organización, pero beneficiar a los empleados se conocen como comportamientos contraproducentes
	Desempeño contextual	La que engloba acciones personales espontáneas que superan expectativas del puesto y son clave para alcanzar resultados deseados en una organización.

5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento el Cuestionario sobre Dirección Administrativa y el Cuestionario Rendimiento laboral elaborado por Brenda Pamela Porras Medina en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Encuesta sobre Dirección Administrativa

- ❖ Primera dimensión: Toma de Decisiones
- ❖ Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la Toma de Decisiones Administrativas en el rendimiento laboral

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Identificar oportunidades	Donde labora brinda oportunidades de crecimiento profesional				X				X				X	
	Identificas oportunidades que fortalecen la capacitación personal				X				X				X	
	Donde labora fomenta actividades de desarrollo profesional				X				X				X	
Optimizar tiempo y recursos	Donde labora determina horarios que le permiten cumplir las labores asignadas				X				X				X	
	Le brindan los recursos necesarios que le permiten cumplir las labores asignadas				X				X				X	
Fomentar trabajo en equipo y prevenir conflictos	Promueven el trabajo en equipo				X				X				X	
	Donde labora establen normas que evitan los conflictos				X				X				X	

- ❖ Segunda dimensión: Comunicación
- ❖ Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la Comunicación Administrativa en el rendimiento laboral

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Comunicación Clara	Se promueve una comunicación transparente entre los trabajadores			X				X					X	
	Se asegura de que la información se transmita de manera efectiva entre la institución			X				X					X	
Comunicación Equilibrada	Me brindan la oportunidad de participar en los grupos de mejora de procesos o contribuir activamente a la mejora continua			X				X					X	
Comunicación Moderada	La administración donde labora da a conocer los informativos de manera personal a cada trabajador (correo institucional, whatsapp personal, documento escrito, etc.)			X				X					X	
	Se fomenta la retroalimentación y la revisión de incidentes de comunicación para aprender de las experiencias			X				X					X	

- Tercera dimensión: Supervisión
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la Supervisión Administrativa en el rendimiento laboral

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Productividad	Donde labora supervisa periódicamente la labor de los trabajadores				X					X				X	
	Se promueve la capacitación y el desarrollo del personal para mejorar sus habilidades y aumentar la productividad				X					X				X	
	El personal encargado de la supervisión está calificado para la fusión asignada				X					X				X	
Eficiencia, Eficacia	Se garantiza que los registros y la documentación estén completos, precisos y cumplan con los estándares de calidad				X					X				X	
	Se fomenta una cultura de mejora continua en el centro de salud para identificar y abordar ineficiencias y mejorar la calidad de la atención				X					X				X	
Capacidad y Calidad	Se realizan auditorias o revisiones regulares para evaluar el cumplimiento de estándares de calidad y seguridad en la atención				X					X				X	
	Se asegura la capacitación y el desarrollo continuo del personal para mantener y mejorar la calidad de la atención				X					X				X	
	Se utiliza algún monitoreo para mejorar la calidad de la atención en el centro de salud				X					X				X	


 Joanne M. Morales Vidal
 PSICÓLOGA
 C. P. S. P. 26046

Firma del evaluador

DNI: 47153681

Dimensiones del instrumento: Encuesta sobre Rendimiento laboral

- ❖ Primera dimensión: Desempeño de la tarea
- ❖ Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la Toma de Decisiones Administrativas en el rendimiento laboral

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Cumplimiento de las laborales asignadas	Demuestra responsabilidad y compromiso en el cumplimiento de sus labores				X					X				X	
	Identificas oportunidades que fortalecen la capacitación del personal				X					X				X	
	Donde labora fomenta actividades de desarrollo profesional				X					X				X	
Optimizar tiempo y recursos	Donde labora determina horarios que le permiten cumplir las labores asignadas				X					X				X	
	Le brindan los recursos necesarios que le permiten cumplir las labores asignadas				X					X				X	
Fomentar trabajo en equipo y prevenir conflictos	Promueven el trabajo en equipo				X					X				X	
	Donde labora establen normas que evitan los conflictos				X					X				X	

- ❖ Segunda dimensión: Comunicación
- ❖ Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la Comunicación Administrativa en el rendimiento laboral

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Comunicación Clara	Se promueve una comunicación transparente entre los trabajadores				X				X				X	
Comunicación Equilibrada	Se asegura de que la información se transmita de manera efectiva entre la institución				X				X				X	
	Me brindan la oportunidad de participar en los grupos de mejora de procesos o contribuir activamente a la mejora continua				X				X				X	
Comunicación Moderada	La administración donde labora da a conocer los informativos de manera personal a cada trabajador (correo institucional, whatsapp personal, documento escrito, etc.)				X				X				X	
	Se fomenta la retroalimentación y la revisión de incidentes de comunicación para aprender de las experiencias				X				X				X	

- Tercera dimensión: Supervisión
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la Supervisión Administrativa en el rendimiento laboral

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Productividad	Donde labora supervisa periódicamente la labor de los trabajadores				X								X	
	Se promueve la capacitación y el desarrollo del personal para mejorar sus habilidades y aumentar la productividad				X								X	
	El personal encargado de la supervisión está calificado para la fusión asignada				X								X	
Eficiencia, Eficacia	Se garantiza que los registros y la documentación estén completos, precisos y cumplan con los estándares de calidad				X								X	
	Se fomenta una cultura de mejora continua en el centro de salud para identificar y abordar ineficiencias y mejorar la calidad de la atención				X								X	
Capacidad y Calidad	Se realizan auditorías o revisiones regulares para evaluar el cumplimiento de estándares de calidad y seguridad en la atención				X								X	
	Se asegura la capacitación y el desarrollo continuo del personal para mantener y mejorar la calidad de la atención				X								X	
	Se utiliza algún monitoreo para mejorar la calidad de la atención en el centro de salud				X								X	



Johanna M. Morales Vidal
 PSICÓLOGA
 C.Ps.P. 26046

Firma del evaluador

DNI: 47153681


PERÚ

Ministerio de Educación

 Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

 Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
MORALES VIDAL, JHOAMNE MARILY DNI 47153681	BACHILLER EN PSICOLOGIA Fecha de diploma: 30/03/15 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE <i>PERU</i>
MORALES VIDAL, JHOAMNE MARILY DNI 47153681	LICENCIADA EN PSICOLOGIA Fecha de diploma: 23/07/15 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE <i>PERU</i>
MORALES VIDAL, JHOAMNE MARILY DNI 47153681	MAESTRA EN INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA Fecha de diploma: 14/11/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 31/08/2020 Fecha egreso: 03/02/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

Anexo: Resultado de similitud del programa Turnitin

feedback studio Brenda Pamela Porras Medina | Dirección Administrativa y el rendimiento laboral en un Centro de Salud Andahuaylas, 2023 1 de 31

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Dirección Administrativa y el rendimiento laboral en un Centro de Salud Andahuaylas, 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

AUTORA:
Porras Medina, Brenda Pamela (<https://orcid.org/0000-0001-6550-9011>)

ASESORES:
Dra. Mercado Mamúfo, Celia Emperatriz (<https://orcid.org/0000-0002-4187-106X>)
Dra. Meneses La Riva Mónica Elisa (<https://orcid.org/0000-0001-6885-9207>)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión de Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:
Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA — PERÚ
2023

Resumen de coincidencias

18 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés

Coincidencias

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	7 %
2	repositorio.ucvr.edu.pe Fuente de Internet	5 %
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2 %
4	repositorio.uas.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
5	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
6	repositorio.unas.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
7	www.istas.net Fuente de Internet	<1 %
8	repositorio.upu.edu.p... Fuente de Internet	<1 %
9	tesis.ucem.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
10	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
11	repositorioacademico... Fuente de Internet	<1 %

Página: 1 de 47 Número de palabras: 10756 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MERCADO MARRUFO CELIA EMPERATRIZ, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Dirección Administrativa y el rendimiento laboral en un Centro de Salud Andahuaylas, 2023", cuyo autor es PORRAS MEDINA BRENDA PAMELA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 05 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MERCADO MARRUFO CELIA EMPERATRIZ DNI: 10061458 ORCID: 0000-0002-4187-106X	Firmado electrónicamente por: CMERCADOM el 13- 01-2024 13:03:39

Código documento Trilce: TRI - 0721968