



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión administrativa y productividad laboral en la oficina de seguros
y prestaciones económicas de San Juan de Lurigancho

– EsSalud 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Sanchez Camacho, Fanny Violeta (orcid.org/0000-0002-6535-5633)

ASESOR:

Dr. Barco Solari, Esteban Augusto (orcid.org/0000-0003-0870-5729)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de las Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

Al Universo, por tener la vida y salud, por haberme permitido continuar con todo lo que me propongo.

Dedicado a mi Mamá, por brindarme el gran soporte y comprensión en todo este gran camino y a mi Papá, por cuidarme y guiándome desde el cielo.

A mi hijo Gonzalo, por ser el motivo de toda superación, de impulsarme en todos los momentos y no dejarme decaer ante cualquier adversidad en mi camino.

A mis hermanos por la fuerza y comprensión incondicional en todos estos momentos.

Finalmente, a mis amigas Karina, Anita y Fanny por su apoyo incondicional cuando más lo he necesitado.

Agradecimiento

Agradezco a mi Institución donde laboro y a mi Jefe Ciro, por brindarme todo su apoyo, comprensión y permitirme en todo momento el desarrollo de mi estudio.

A la UCV Lima Este, a mis asesores por brindarnos sus enseñanzas valiosas para mi crecimiento profesional.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, BARCO SOLARI ESTEBAN AUGUSTO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y productividad laboral en la oficina de seguros y prestaciones económicas de San Juan de Lurigancho – EsSalud 2023", cuyo autor es SANCHEZ CAMACHO FANNY VIOLETA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 30 de Noviembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BARCO SOLARI ESTEBAN AUGUSTO DNI: 02867613 ORCID: 0000-0003-0870-5729	Firmado electrónicamente por: EBARCOS el 01-12- 2023 22:13:19

Código documento Trilce: TRI - 0675066



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, SANCHEZ CAMACHO FANNY VIOLETA estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión administrativa y productividad laboral en la oficina de seguros y prestaciones económicas de San Juan de Lurigancho – EsSalud 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
FANNY VIOLETA SANCHEZ CAMACHO DNI: 10121594 ORCID: 0000-0002-6535-5633	Firmado electrónicamente por: FSANCHEZCA6 el 30- 11-2023 22:10:56

Código documento Trilce: TRI - 0675067

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y Operacionalización	13
3.3. Población muestra, muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	32
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1	Población	14
Tabla 2	Coeficiente del Alfa de Cronbach en los instrumentos	15
Tabla 3	Gestión administrativa por dimensiones en la institución estudiada	17
Tabla 4	Nivel de productividad laboral por dimensiones en la institución estudiada	18
Tabla 5	Prueba de normalidad	18
Tabla 6	Correlación de la gestión administrativa con la productividad laboral	19
Tabla 7	Correlación entre la planificación se encuentra relacionada con la productividad laboral	20
Tabla 8	Correlación de la organización con la productividad laboral	21
Tabla 9	Correlación de la dirección con la productividad laboral	21
Tabla 10	Correlación del control con la productividad laboral	22

Índice de gráficos y figuras

	Pág.
Figura 1. Diseño de investigación	12

Resumen

La investigación fue titulada: Gestión administrativa y productividad laboral en la oficina de seguros y prestaciones económicas de San Juan de Lurigancho – EsSalud 2023, el objetivo fue establecer la relación de la Gestión administrativa y productividad laboral en la oficina de seguros y prestaciones económicas de San Juan de Lurigancho – EsSalud 2023. En cuanto al enfoque, fue cuantitativo y de tipo aplicada. El diseño fue no experimental, considerando no manipulación de las variables, son acciones que representan variables que forman parte del desarrollo del estudio y la investigación se realizó con 17 trabajadores de la oficina de seguros, quienes son todos los colaboradores que laboran en la organización. Concluyó que la gestión administrativa se encuentra relacionada con la productividad laboral en la oficina de seguro y prestación económica San Juan de Lurigancho de EsSalud, 2023; habiendo obtenido un $Rho = 0.955$, estableciendo alta relación y significancia de $p = 0.000$. Por lo tanto, una alta gestión administrativa logra una alta productividad laboral en la oficina de seguros y prestación económica de San Juan de Lurigancho EsSalud, 2023.

Palabras clave: gestión administrativa, productividad laboral, planificación, organización.

Abstract

The research was titled: Administrative management and labor productivity in the insurance and economic benefits office of San Juan de Lurigancho - EsSalud 2023, the objective was to establish the relationship between administrative management and labor productivity in the insurance and economic benefits office of San Juan de Lurigancho – EsSalud 2023. Regarding the approach, it was quantitative and applied. The design was non-experimental, considering no manipulation of the variables, they are actions that represent variables that are part of the development of the study and the research was carried out with 17 workers from the insurance offices Who are all the collaborators who work in the organization. It concluded that administrative management is related to labor productivity in the San Juan de Lurigancho insurance and economic benefit offices of EsSalud, 2023; having obtained a $Rho = 0.955$, establishing a high relationship and significance of $p = 0.000$. Therefore, high administrative management achieves high labor productivity of the San Juan de Lurigancho insurance and economic benefit offices of EsSalud, 2023.

Keywords: administrative management, labor productivity, planning, organization

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente en las instituciones públicas se basan en una adecuada gestión administrativa, que sean competentes y con perfiles correctos para realizar las tareas y el buen uso de los recursos, lo que conduce a interacciones favorables con la productividad laboral de los trabajadores, el establecer objetivos, para planificar, organizar, direccionar y controlar, obteniendo el crecimiento y progreso empresarial, logrando así un importante avance y evolución, los principios básicos de la gestión son orden, disciplina, unidad de liderazgo y las iniciativas que cumple con las actividades de la organización, los empleados son importantes para la productividad laboral (Ulatina, 2020).

A nivel Internacional, los problemas de la productividad entre los empleados de instituciones públicas ecuatorianas, fue motivo de debate entre académicos, desde una perspectiva multidimensional. entre estos la gestión administrativa y sus métodos de dirección son importantes, aunque sea un enfoque sistemático de distintas alternativas o puntos de vista. La gestión administrativa eficiente, requiere, una adecuada organización de los asuntos administrativos y los recursos humanos, para lograr las metas propuestas (Mendoza et al., 2018). Considerando que la productividad implica ejecutar de forma eficiente la innovación y recursos disponibles con el fin de incrementar el valor total generado por productos y servicios (OIT, 2023).

La productividad laboral es significativamente diferente en el contexto de cada país. Según el indicador más utilizado de la metodología de la OCDE, Irlanda, Luxemburgo y Noruega son los líderes en productividad laboral. Muchos economistas coinciden en que el indicador existente no caracteriza claramente el panorama relacionado con la productividad laboral. En particular, en Irlanda, su alto nivel está garantizado por tipos impositivos bajos, y debido a esto muchas corporaciones multinacionales han trasladado sus operaciones financieras a este país sin una participación laboral a grandes escalas (Boland, 2016).

En Perú se ha evidenciado dificultades en la realización de los procedimientos administrativos, encontrando que el 80% indicaron que, el control interno incide en las gestiones administrativas, esta incluye planificación, organización, gestión y control como condiciones previas para el crecimiento y el desarrollo, los principios básicos de gestión como orden, disciplina, liderazgo e

iniciativa para tomar medidas y fijar metas (Mauricio y Santisteban, 2022). El mismo modo, en la municipalidad ciudad de Chiclayo, la administración cumple un papel fundamental en la administración de la institución, ya que fomenta adecuadamente el crecimiento de las personas requiriendo la responsabilidad e integración de todos los miembros de la institución (Rojas, 2021). Por otro lado, la productividad presenta limitaciones en la fuerza laboral y se considera un factor clave de éxito, por lo que las organizaciones ahora buscan estrategias para la comodidad de los empleados y se obtenga un rendimiento al 100% (Obeso, 2021).

A nivel local, EsSalud (2017) indicó la existencia del reglamento organizacional y funcional, que regula la seguridad social. La Gerencia Central de Seguros y Prestación Económica, es el principal organismo comprometido donde se formulan las políticas, normas y estrategias para los procesos de seguros y prestaciones económicas, gestionan los procedimientos del régimen contributivo de la seguridad social. La oficina descentralizada dependiente como la oficina de seguros y prestaciones económicas de San Juan de Lurigancho, esta oficina se ha venido manifestando cambios en la conducta de los trabajadores como es: la falta de compromiso, faltas injustificadas, errores en las transacciones de registros, resistencia a los cambios, desmotivación al realizar sus funciones, poca comunicación entre compañeros, adicionalmente la falta de un ambiente propio por lo que temporalmente se encuentra en un ambiente prestado que corresponde a otra oficina de seguros.

Es por eso que, esta investigación planteó el problema general: ¿Qué relación existe de la gestión administrativa y la productividad laboral del personal de la oficina de seguros y prestaciones económicas de San Juan de Lurigancho?. En base a lo expuesto, se planteó de forma específica: ¿Cuál es la relación de la planificación y la productividad de la oficina de seguros y prestaciones económicas?, ¿Cuál es la relación de la organización y la productividad de la oficina de seguros y prestaciones económicas de San Juan de Lurigancho?, ¿Cuál es la relación de la dirección y la productividad de la oficina de seguros y prestaciones económicas de San Juan de Lurigancho?, ¿Cuál es la relación de control y la productividad de la oficina de seguros y prestaciones económicas?

Esta presente investigación tiene justificación teórica porque el estudio se desarrolló con bases teóricas relacionadas en gestión administrativa y productividad laboral. esto contribuye a futuras investigaciones.

La justificación práctica porque se recolectaron datos y se analizó las variables gestión administrativa y productividad laboral, conociendo la problemática y sugiriendo las mejoras continuas en la oficina de seguros y prestaciones económicas, y la justificación metodológica: los instrumentos fueron validados por los tres juicios de expertos, con alto índice de confiabilidad por lo que, se recolectaron datos definiendo el procesamiento de la metodología.

Así mismo, el objetivo general consistió en investigar la correlación entre la gestión administrativa y la productividad laboral en la oficina de seguros y prestaciones económicas de San Juan de Lurigancho. Además, se plantearon objetivos específicos que incluyeron analizar la relación entre la planificación y la productividad laboral de la oficina de seguros y prestaciones económicas de San Juan de Lurigancho.

Analizar la relación entre la organización y la productividad laboral en la oficina de seguros y prestaciones económicas de San Juan de Lurigancho. Analizar la relación entre la dirección y la productividad laboral de la oficina de seguros y prestaciones económicas de San Juan de Lurigancho y analizar la relación entre el control y la productividad laboral en la oficina de seguros y prestaciones económicas de San Juan de Lurigancho.

La hipótesis general, la gestión administrativa se encuentra relacionada con la productividad laboral de la oficina de seguros y prestación económica San Juan de Lurigancho de. Las hipótesis específicas son: La planificación se encuentra relacionada con la productividad laboral de la oficina de seguros y prestaciones económicas de San Juan de Lurigancho, La organización se encuentra relacionada con la productividad laboral de la oficina de seguros y prestaciones económicas de San Juan de Lurigancho. La dirección se encuentra relacionada con la productividad laboral de la oficina de seguros y prestaciones económicas de San Juan de Lurigancho. El control se encuentra relacionada con la productividad laboral de la oficina de seguros y prestaciones económicas de San Juan de Lurigancho.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel Internacional, Marcillo (2020) llevó a cabo para establecer la correlación del nivel de gestión administrativa y satisfacción laboral del Babahoyo, Ecuador, ante el politraumatismo. Se utilizó el enfoque estadístico cuantitativo; de estudio tipo básico, no-experimental y con diseño descriptivo-correlacional. La confiabilidad se determinó mediante muestra tipo censal de 52 trabajadores de atención prehospitalaria; los instrumentos que fueron adaptados de otras teorías; se realizó la aplicación de los instrumentos con una prueba piloto con 10 participantes; usando Cronbach logrando confiable en la muestra. Con Rho de Spearman, se analizaron los hallazgos del estudio, la relación de 0,443 y de significancia de ($p < 0,01$), indicando la existencia de relación de la gestión administrativa y la apreciación del personal sobre la satisfacción laboral.

Montes y Pulla (2019) ejecutaron con el propósito de conocer la incidencia de la gestión y la producción en una organización, analizaron los resultados de la productividad, siendo la capacidad para alcanzar los objetivos intentando, optimizando y consiguiendo resultados el 60% los participantes señalaron que la gestión es eficaz, el 55% cree que la productividad es baja, evidenciando una relación directa, permitiendo a los investigadores hacer mención de la problemática, intentando justificar las razones por las que se originó.

Según Moreira (2018) tuvo como objetivo su investigación, si el ambiente laboral afecta la eficiencia laboral en centros públicos en una provincia utilizando un enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal. La muestra consistió en 370 empleados, incluyendo tanto docentes como personal administrativo de las instituciones públicas. En el análisis de los datos, las IES obtuvieron altos puntajes en la prueba estadística de Cronbach, con coeficiente alfa de 0,964, resultando una alta confiabilidad en el instrumento utilizado y en la recopilación de datos. Estos resultados sugieren que el clima organizacional tiene impactos significativos en la productividad laboral de los colaboradores de estas instituciones.

Además, Pérez (2018) para evaluar el efecto de la gestión administrativa y la satisfacción de labores en los gobiernos municipales provincia de Tungurahua, utilizando un enfoque cuantitativo y descriptivo a nivel fundamental. La muestra consistió en 172 empleados públicos, de los cuales 119 participaron en la encuesta. De estos, 50 eran empleados de la administración municipal de Cevallos y los 69

restantes provenían de otro municipio. Se empleó el cuestionario para recopilar datos. Se tuvo como resultados de valor de Rho. 0.037 para el Gobierno Autónomo Descentralizado y un valor de 0.054. Estos resultados indican una correlación significativa entre la satisfacción laboral y la gestión administrativa de gobiernos municipales analizados.

Malluk (2018) explica sobre la organización y el impacto en la productividad de trabajadores de Colombia, se tuvo en cuenta en este estudio el trabajo en equipo, la satisfacción, el compromiso y la creatividad con enfoque cuantitativo y muestra conformada por 297 empleados administrativos. Determinando que lo interpersonal, la motivación de las interacciones, el bienestar laboral y la apropiación son los factores determinantes en las experiencias únicas de cada trabajador, se tuvo resultados de (valor $p = 0,096 > 0,05$). Concluyendo que La institución educativa aún exhibe falencias en las políticas institucionales para el desarrollo de la empresa, a pesar de sus esfuerzos por abordar el ámbito laboral.

Asimismo, Aguirre y Vaca (2018) En la investigación, se planteó la tarea de construir un modelo motivacional con el propósito de incrementar el rendimiento en el ámbito laboral. Esta investigación es de orientación cuantitativa y cualitativa de enfoque descriptivo y explicativo, transversal, la obtención de datos fue utilizado las técnicas de la entrevista y encuesta, teniendo una población de 94 funcionarios y la muestra fue a 64 de carrera del sector público, concluyendo que, la motivación es un factor primordial en el desempeño de las funciones acompañando en menor impacto por la remuneración y el clima laboral al empleado público de carrera administrativa del sector público.

A nivel nacional, León (2020) planteó precisar la conexión entre gestión administrativa con rendimiento laboral de los trabajadores de la municipalidad. La investigación, con naturaleza básica y relacional, adoptó el enfoque cuantitativo con diseño no experimental. encuestando a 28 colaboradores utilizando cuestionarios como herramienta principal. Los resultados condujeron a rechazar la hipótesis. Las respuestas indicaron que el 67% calificó la gestión administrativa como regular, mientras que el 46% evaluó la productividad laboral como regular. Estos hallazgos sugieren una fuerte correlación positiva entre ambas variables. En consecuencia, concluyendo, que hay una relación significativa entre la gestión administrativa y productividad laboral en este contexto específico.

En su tesis Flores (2022) realizó el estudio con propósito de analizar la correlación de la gestión administrativa y el desempeño laboral en el departamento de estadística. Se optó por un diseño transversal de tipo básico y correlacional, sin experimentación directa. La metodología empleada fue Inductivo-Deductiva. La muestra compuesta por 10 empleados del departamento de estadística; ya que el nivel significativo encontrado fue 0.00, menor de 0.05, se pudo concluir que hay una conexión significativa entre gestión administrativa y productividad laboral en este contexto específico con correlación positiva de ($r=0.593$).

Medina y Vera (2020) investigaron con propósito de identificar la correlación de gestión administrativa y el rendimiento. La muestra consistió en 21 colaboradores y de tipo básico, descriptivo-correlacional, diseño no experimental con metodología hipotético-deductivo. Se encontró una correlación significativa de 0.91 de la dimensión planificación y el desempeño laboral de los trabajadores que fue significativo. Este hallazgo demuestra que la gestión administrativa afecta positivamente el rendimiento laboral. Aunque existe una buena correlación, el negocio aún necesita realizar ciertos ajustes internos.

Ortega (2023) el principal objetivo de determinar la conexión de correlación de gestión administrativa y la eficiencia laboral en un hospital público de Ayacucho. Para llevar a cabo la investigación, se utilizó un cuestionario como herramienta. Este estudio es de enfoque cuantitativo básico, se caracteriza por diseño no experimental debido a la naturaleza de los análisis relacionales realizados. Los resultados revelaron que la planificación, organización, dirección y control, son cuatro componentes de la gestión administrativa, están significativa y positivamente correlacionados con la productividad laboral. Esto se confirmó mediante valor de Rho. Spearman de 0.715. Los valores de Rho. Spearman para los diferentes componentes de la gestión administrativa respaldaron esta correlación positiva. 0.658, 0.731, 0.886 y 0.789.

Robalino (2023) investigó con el propósito de determinar la correlación de gestión administrativa y productividad laboral. El tipo de investigación es básico, cuantitativo, correlacional transversal y sin experimentación. Un total de 120 empleados del municipio La Habana constituyeron la población de estudio, 63 funcionarios integraron la muestra. El cuestionario fue el instrumento y la encuesta el método de estudio. Los hallazgos mostraron una asociación fuerte y sustancial

entre gestión administrativa y productividad laboral, resultando una correlación de Rho. Spearman = 0,904 ($P < 0,05$). Concluyendo que las variables gestión administrativa y productividad laboral, tienen una vinculación fuerte y favorable.

En el ámbito local, Alba (2021) nos manifiesta el propósito que consistió en establecer la conexión entre gestión administrativa y la satisfacción laboral, la metodología es básica, de carácter descriptivo-correlacional, utilizando un diseño transversal y enfoque cuantitativo. La muestra estuvo compuesta por 252 trabajadores. Los resultados indicaron que sí existe una correlación ligeramente positiva entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los empleados en Red 07 con una correlación de Spearman de (Rho 0,501 y $p= 0,000$).

Patazca y Valverde (2022) investigaron con el objetivo de conocer la conexión de gestión administrativa y satisfacción laboral de los empleados de la ONP – Lima. Siendo de metodología básica, con diseño no-experimental de alcance relacional. Con muestra de 38 funcionarios de la ONP utilizando como instrumento 2 cuestionarios. El enfoque empleado fue una encuesta con escala Likert como opciones de respuesta y con escala ordinal para las valoraciones de las variables, con un total de 30 preguntas por cada instrumento. Los hallazgos, que fueron corroborados por los valores obtenidos como resultado del análisis estadístico inferencial Rho.0.077 y con sig de 0.647 de Spearman, no indicaron que hay asociación significativa. Resultando que se descubrieron vínculos entre planificación, organización, gestión y evaluación y la satisfacción laboral.

Así mismo, Mendieta (2021) investigó con la finalidad principal de examinar la conexión entre gestión administrativa y la productividad de los médicos del área de diagnóstico por imágenes EsSalud en el Callao durante el año 2020. El estudio se basó en métodos cuantitativos básicos, incluyendo enfoques transversales, correlacionales y un diseño no-experimental exploratorio descriptivo. La población estudiada compuesta por 120 profesionales de la salud del servicio de diagnóstico por imágenes, mientras que la muestra final incluyó a 94 de estos profesionales. Los resultados revelaron que el desempeño laboral alcanzó un valor de 0,870 y que la confiabilidad del instrumento para valorar la gestión administrativa se tuvo como resultado el 0,927. evidenciándose una relación entre la gestión administrativa y la productividad del personal médico del servicio de diagnóstico por imágenes del hospital de EsSalud del Callao, los hallazgos demostraron una conexión positiva

significativa entre gestión administrativa y el desempeño laboral del personal médico. Lo que sugiere que la productividad está directamente vinculada a la calidad y validez de las prácticas de gestión administrativa implementadas en el hospital.

De acuerdo a la primera variable gestión administrativa, Raffino (2020) definió que son el conjunto de procedimientos que se realiza eficazmente tareas, esfuerzos y recursos administrando adecuadamente una organización a través de una estructura racional. Además, León (2020) definió a la variable gestión administrativa es muy importante para que las organizaciones sean competitivas, ya que es responsable de optimizar y mejorar los recursos destinados a las actividades y reducir los costos operativos. Asimismo, es un proceso que involucra la toma de decisiones y asegura que sea utilizado por las áreas administrativas, y de control de la organización con base en políticas administrativas. Por tanto, creemos que se trata de un cambio progresivo que fue beneficioso para tomar decisiones y ayuda a mejorar los resultados y la rentabilidad.

Los registros como altas, bajas y cambios sea titular y/o derechohabientes, así también como tramitar los subsidios de lactancia, maternidad, incapacidad temporal y sepelio. Cuenta con un área de control de filtraciones para evitar los registros indebidos de atenciones con alto costo, Realizar la verificación del estado de aseguramiento y las condiciones de labores, llevando a cabo auditorías de seguros. Emitir los correspondientes actos administrativos en base a los informes de estas verificaciones. Supervisar y dar seguimiento a la plataforma de atención, implementando procedimientos relacionados con seguros y prestaciones económicos. Coordinar con las áreas pertinentes de los organismos descentralizados para recuperar prestaciones indebidas, respaldado por los resultados de verificaciones, auditorías, inspecciones y controles posteriores. Responder a las consultas de las redes, centros asistenciales e IPRESS sobre los trámites realizados. Desarrollar estrategias para establecer el control interno y manejar los riesgos asociados dentro de los límites de sus funciones y las políticas y procedimientos establecidos. Organizar y evaluar las actividades dentro de su área de responsabilidad, asegurando la gestión adecuada, en coordinación con la Sub Gerencia de Plataforma de Atención u otros organismos autorizados para brindar el apoyo administrativo necesario.

Así mismo Obeso et al. (2021), mencionaron que el liderazgo de cada organización desarrolla sus propias dimensiones como: planear, organizar, dirigir y controlar, individualmente ayudan a llegar a los objetivos trazados por la organización, definiendo las siguientes dimensiones:

La dimensión planificación, como líderes de proyectos planteados por las organizaciones deben ser gestionadas de tal manera que las metas establecidas se logren en un tiempo determinado sin olvidarlas (Obeso et al., 2021; Stoner et al., 2012). Es la función de gestión implica establecer de antemano los objetivos a alcanzar y definir las acciones necesarias para lograrlos. Esto representa un modelo teórico que se proyecta hacia el futuro, requiriendo la definición clara de metas y la elaboración detallada de planes esenciales para alcanzar los deseos y aspiraciones planteados. (Chiavenato, 2009).

La dimensión organización menciona que todas las empresas deben regirse por reglas, procedimientos, que garantice la equidad para los trabajadores, las costumbres y experiencia que se verán reflejadas en su ambiente de trabajo (Obeso et al., 2021; Stoner et al., 2012). Es una unidad social formada por personas. Está orientado a un propósito y ya está diseñado para logro de resultados tales como generación de ganancias (varias empresas) o promover la satisfacción social (asociaciones) (Chiavenato, 2009).

La dimensión dirección, para lograr las metas planificadas de la organización, la gestión debe ayudar a los trabajadores a llevar a cabo los planes establecidos (Obeso et al., 2021; Stoner et al., 2012). Se relaciona con las tareas de los objetivos trazados (Chiavenato, 2009).

La dimensión el control en las organizaciones de analizar la evaluación de todas las partes involucradas, las cuales recibirán ayuda estratégica para lograr las metas de la organización (Obeso et al, 2021; Stoner et al., 2012). El propósito de la gestión está la verificación de que las actividades gestionadas alcancen los objetivos y resultados deseados. En esencia, esta gestión es el proceso de coordinar las actividades realizadas a los objetivos acordados (Chiavenato, 2009).

La definición de la variable productividad laboral, establece que se debe tener en cuenta el desempeño del trabajo en equipo y los procesos disponibles para alcanzar las metas (Moreno y Duque, 2013). Así mismo, el Instituto Peruano de Economía (2018), clasifica al rendimiento laboral como el nivel del desempeño que

un empleado acumula en un periodo de tiempo determinado. Además, Obeso et al. (2021), manifestaron que existen diversas teorías de la productividad laboral, una de las cuales es la teoría de la productividad material, que afirma que la rentabilidad y el desarrollo organizacional son parte integral del desarrollo de la empresa, por lo que son diferentes elementos que son necesarios para lograr las metas establecidas y generando satisfacción en los empleados.

La productividad laboral es una de las herramientas convencionales del desarrollo sostenible y un tema de investigación moderna en ciencias económicas y sociales (Vertakova y Maltseva, 2015). Es necesario considerar que la política y la cultura de la organización, la eficiencia en la toma de decisiones y la sinergia existente para lograr alcanzar las metas de la empresa, entre las dimensiones consideradas bajo las habilidades gerenciales, en lugar de las características de la empresa. Estudios anteriores sugieren que la motivación, los incentivos y el bienestar empresarial son factores que aumentan la productividad laboral (Demerjian et al., 2012).

En la relevancia de la productividad laboral de los empleados mejora con el nombramiento de un directivo con mayores capacidades. Los hallazgos del estudio sugieren que las empresas deberían considerar la capacidad de gestión como un medio para mejorar la productividad laboral (Ahn et al., 2013). Del mismo modo a medida que aumenta la capacidad de gestión, el valor productivo aumenta significativamente y el valor de los intereses de los accionistas en las tenencias de efectivo de una empresa también aumenta (Gan y Park, 2017). Del mismo modo, gerentes más competentes se asocian con una mayor productividad de los empleados (Ghosh et al., 2020).

Así mismo, Robbins y Coulter (2013) citado en León, (2020) define a la variable Productividad Laboral, creen que la productividad representa el nivel más alto de análisis en el comportamiento organizacional. Las empresas demuestran su máxima productividad cuando logran sus metas al convertir los recursos en productos de la manera más económica posible. Por lo tanto, para alcanzar la productividad deseada, es esencial combinar tanto la eficacia como la eficiencia. La eficacia implica cumplir con los objetivos de ingresos y cuota de mercado, mientras que la eficiencia se refiere a cumplir estos objetivos de manera económicamente efectiva en un período de tiempo determinado. Además, la

eficiencia también implica satisfacer las exigencias de los clientes consumidores, desarrollando productos o servicios de forma efectiva y utilizando los recursos mínimos disponibles. Además, la adaptabilidad se refiere a la capacidad de un trabajador para ajustarse y responder de manera adecuada a los cambios en el entorno laboral.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de Investigación

Este trabajo fue de tipo aplicada, ya que la investigación se centra en la aplicación de conocimientos con el único fin de incrementar la comprensión de una realidad concreta (Sánchez y Reyes, 2015). De ese modo aplicar los conocimientos existentes a situaciones específicas.

El enfoque fue cuantitativo, que utiliza resultados cuantitativos/numéricos que posibilitan la explicación de las hipótesis planteadas para la identificación de la muestra (Hernández et al., 2014).

De nivel correlacional, significa el propósito de los estudios de correlación es visualizar cómo diferentes fenómenos están relacionados o no e intenta medir el grado de correlación de la propuesta de investigación (Hernández et al., 2014).

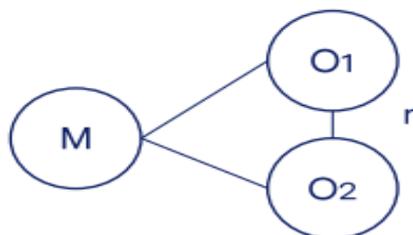
El alcance fue descriptivo, el objetivo consiste en reconocer las propiedades fundamentales y las características distintivas de cada fenómeno examinado. Se trata de describir patrones y comportamientos en grupos o poblaciones mediante un enfoque descriptivo-correlacional (Bernal, 2016). Este diseño no permite la manipulación de variables, ya que se estudian en su entorno natural. Además, la información se recopila en un único momento, proporcionando una instantánea específica del fenómeno analizado (Hernández et al., 2014).

3.1.2 Diseño de investigación

De diseño no experimental, considerando la no manipulación de las variables, son acciones que representan variables que forman parte del desarrollo del estudio, sin ser manipuladas ni actualizadas, todo en base al desarrollo de comportamientos que representan la muestra (Cortés et al., 2004) y correlacional de corte transversal, este es un método para adquirir datos un tiempo único. El objetivo es describir relacionar las interrelaciones (Hernández et al., 2014).

Figura 1

Diseño de la investigación



Dónde:

M : Trabajadores en la OSPESJL 2023.

O1 : Gestión Administrativa.

O2 : Productividad Laboral.

R : Relación

3.2 Variables y Operacionalización

Variable 1: Gestión Administrativa

Definición Conceptual: en un contexto general consiste en llevar a cabo acciones lógicas y deliberadas orientadas hacia el logro de objetivos, alineadas con las cuatro funciones esenciales de procesos administrativos, que son: planificación, organización, dirección y control.

(Mendoza et al., 2018).

Definición operacional: fue medido mediante las dimensiones e indicadores.

Dimensiones: Planificación, organización, dirección y control.

Indicadores: Misión, objetivos, estrategias, tareas y designar; estructura, método, dirigir; orientación y solución; y medios.

Escala: Ordinal (Escala de Likert)

Variable 2: Productividad Laboral

Definición Conceptual: León (2020), refiere a una evaluación efectiva de individuos, sistemas y otros elementos dentro de una organización que se dedican a la transformación de productos útiles. Este proceso implica establecer sistemas para que los colaboradores mejoren sus habilidades y desempeño, resulta en una remuneración por su trabajo. Este ciclo de mejora contribuye al crecimiento productivo de la organización.

Definición operacional: fue medido por sus dimensiones e indicadores

Dimensiones: Eficiencia, Eficacia y adaptabilidad.

Indicadores: Combinación de mejora u objetiva de los recursos; Resultados articulados de la tecnología, RRHH, organizaciones y los sistemas; capacidades del trabajador orientada hacia los cambios.

Escala: Ordinal (Escala de Likert)

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población:

Resultando todos los colaboradores de la organización que fueron objetos de investigación (Mendoza et al., 2018). La investigación se realizó con 17 trabajadores de la oficina de seguros y prestaciones económicas de San Juan de Lurigancho, siendo una población censal.

Tabla 1

Población

Régimen laboral	N° de colaboradores
R.L. 276	1
R.L. 728	7
SNP	9
Total	17

Criterios de selección

Criterios de inclusión:

Personal que labora en la Oficina de seguros y prestación económicas de San Juan de Lurigancho, quienes brinden su aceptación para desarrollar la encuesta.

Criterios de exclusión:

Personal que no labora en la Oficina de seguros y prestación económicas de San Juan de Lurigancho.

3.3.2 Unidad de análisis

Se considero en la presente investigación, la totalidad de trabajadores de la Oficina de seguros y prestación económicas de San Juan de Lurigancho de EsSalud.

3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos

Instrumentos: la encuesta, que posibilita recoger los datos de la población en estudio (Hernández et al., 2018), El instrumento se usó para la medición de las variables con el cuestionario, que estará compuesto por 17 preguntas por cada variable y sus indicadores, que ayudará a medir y se verifica el grado de correlación.

Validez

Hernández y Mendoza (2018), indicó que consiste en el nivel en que el instrumento determina las variables que se están evaluando. Esta investigación estuvo a cargo de tres profesionales expertos en tema de análisis quienes evaluaron los dos cuestionarios de cada variable con sus dimensiones e indicadores, obteniendo como resultado que los instrumentos son válidos porque presentaron coherencia, consistencia y claridad. Los resultados de la validez de V de Aiken fue de puntuación 1, estableciendo que los instrumentos presentan validez.

Confiabilidad

Hernández et al. (2014), manifestaron que es la medida en que el instrumento proporciona resultados sólidos. Esta investigación tuvo como instrumento el cuestionario que fue aplicado como prueba piloto a 17 trabajadores, utilizando el programa SPSS y Alfa Cronbach, y por lo tanto, este estudio de confiabilidad de las 2 variables se realizó en 17 trabajadores de la oficina de seguros de San Juan de Lurigancho.

Tabla 2

Coefficiente del Alfa de Cronbach en los instrumentos

Instrumento	Alpha Cronbach	Resultados
Productividad laboral	0.959	Muy alta
Gestión administrativa	0.937	Muy alta

3.5 Procedimientos

La recopilación de datos fue recogida en la oficina de seguros y prestaciones económicas de San Juan de Lurigancho, que comprende a 17 trabajadores, lo que la población y muestra fue la misma cantidad, luego se procederá a realizar el cuestionario, lo que ayudó con la información respectiva, igualmente pasó por la evaluación de expertos para su validación y confiabilidad, luego la información recogida fue procesada por el sistema SPSS, para la determinación de los resultados y contrastar la relación.

3.6 Método de análisis de datos

En esta investigación se aplicó el análisis de correlación, una vez recogida los resultados, pasara por el programa Microsoft Excel, teniendo los resultados pasaron al sistema SPSS, pasó a realizar las tablas. En el análisis inferencial, en tanto, se utiliza el coeficiente de correlación correspondiente según la prueba de normalidad, cuya interpretación se encuentra entre los valores -1 y 1, para verificar las hipótesis que aportan a los resultados y conclusiones.

3.7 Aspectos éticos

La redacción de estos últimos apartados se precisa que la investigación se ha detallado teniendo en cuenta los siguientes principios internacionales: Beneficencia, en el cual Se lleva a cabo con el propósito de beneficiar a la entidad, ofreciendo una nueva contribución en el ámbito de la investigación. Se garantiza la no maleficencia, es decir, sin perjudicar a la institución con los resultados obtenidos, evitando así cualquier impacto negativo en su competitividad en el mercado ni dañar su reputación como empresa de larga trayectoria. Se hace hincapié en la justicia, asegurando que el investigador trata por igual a todos los participantes de la investigación, sin mostrar preferencias. La autonomía se respeta, permitiendo al investigador elegir el tema que le interese y diseñar su propia estructura de investigación según sus conocimientos, facilitando así la generación de información para su desarrollo. Además, se sigue el principio de integridad científica, trabajando bajo la supervisión y orientación académica de la universidad, asegurando que la estructura de la investigación siga las pautas establecidas por la institución

IV. RESULTADOS

Tabla 3

Gestión administrativa por dimensiones en la institución estudiada.

Variable y Dimensión	Niveles	Rango	Cantidad	Porcentaje
Gestión Administrativa	Alto	63-85	13	76.5%
	Medio	41-62	4	23.5%
	Bajo	17-40	0	0%
Planificación	Alto	22-30	13	76.5%
	Medio	14-21	4	23.5%
	Bajo	6-13	0	0%
Organización	Alto	16-20	11	35.3%
	Medio	10-15	6	64.7%
	Bajo	4-9	0	0%
Dirección	Alto	19-25	0	35.3%
	Medio	12-18	4	64.7%
	Bajo	5-11	13	0%
Control	Alto	8-10	12	70.6%
	Medio	5-7	5	29.4%
	Bajo	2-4	0	0%

En la tabla 3, la gestión administrativa en la oficina de seguros y prestaciones económicas de San Juan de Lurigancho, evidenció un 23.5% con niveles medio y el 76.5% alto. En la planificación se evidenció un 23.5% con niveles medio y el 76.5% alto. En la organización se evidenció un 64.7% con niveles medio y el 35.3% alto. En la dirección se evidenció un 64.7% con niveles medio y el 35.3% alto y en cuanto al control se evidenció un 29.4% con niveles medio y el 70.6% alto.

Tabla 4

Nivel de productividad laboral por dimensiones en la institución estudiada.

Variable y Dimensión	Niveles	Rangos	Cantidades	Porcentajes
Variable 2 Productividad laboral	Alto	63-85	13	76.5%
	Medio	41-62	4	23.5%
	Bajo	17-40	0	0%
Eficiencia	Alto	22-30	16	94.1%
	Medio	14-21	1	5.9%
	Bajo	6-13	0	0%
Eficacia	Alto	16-20	13	76.5%
	Medio	10-15	4	23.5%
	Bajo	4-9	0	0%
Adaptabilidad	Alto	27-35	13	76.5%
	Medio	17-26	4	23.5%
	Bajo	7-16	0	0%

En la tabla 4, la productividad laboral en la oficina de seguros y prestaciones económicas de San Juan de Lurigancho, evidenció un 23.5% con niveles medio y el 76.5% alto. En la eficiencia se evidenció un 5.9% con niveles medio y el 94.1% alto. En la eficacia se evidenció un 23.5% con niveles medio y el 76.5% alto. En la adaptabilidad se evidenció un 23.5% con niveles medio y el 76.5% alto.

4.2 Prueba de normalidad

Tabla 5

Prueba de normalidad

	Shapiro/Wilk		
	Estadísticos	gl	Sig.
Gestión Administrativa	,533	17	,000
Planificación	,533	17	,000
Organización	,533	17	,000
Dirección	,611	17	,000
Control	,579	17	,000
Productividad laboral	,533	17	,000
Eficiencia	,262	17	,000
Eficacia	,533	17	,000
Adaptabilidad	,533	17	,000

La prueba de normalidad se realizó con establecimiento estadístico, para el análisis inferencial y la normalidad de Shapiro-Wilk tuvo la significancia de $p < 0.05$; por lo

que se debe realizar una prueba no paramétrica para hallar la correlación y el estadístico es de Rho de Spearman, que se desarrolló a continuación:

4.3 Contrastación de hipótesis

Prueba de hipótesis general

Ho: La gestión administrativa no se encuentra relacionada con la productividad laboral en la oficina de seguros y prestaciones económicas. EsSalud, 2023

Ha: La gestión administrativa se encuentra relacionada con la productividad laboral en la oficina de seguros y prestaciones económicas. EsSalud, 2023

Tabla 6

Correlación de la gestión administrativa con la productividad laboral

			Gestión Administrativa	Productividad laboral
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,955**
		Sig. (bi)	.	,000
		N	17	17
	Productividad laboral	Coeficiente de correlación	,955**	1,000
		Sig. (bi)	,000	.
		N	17	17

** La correlación sig en nivel 0,01 (bil).

En la tabla 6, realizó el análisis inferencial para contrastar la hipótesis general, siendo resultante de la prueba de Rho = 0.955** considerándolo como alta correlación directa/positiva y una significancia de $\rho=0.000$ y como la significancia es menor que 0.05 procediendo al rechazo de la hipótesis nula y aceptación de la hipótesis alternativa del estudio.

Hipótesis específicas

Primera hipótesis específica

Ho: La planificación no se encuentra relacionada con la productividad laboral en la oficina de seguros y prestaciones económicas. EsSalud, 2023.

Ha: La planificación se encuentra relacionada con la productividad laboral en la oficina de seguros y prestaciones económicas. EsSalud, 2023.

Tabla 7

Correlación entre la planificación se encuentra relacionada con la productividad laboral

			Planificación	Productividad laboral
Rho de Spearman	Planificación	Coeficiente de correlación	1,000	,922**
		Sig. (bi)	.	,000
		N	17	17
	Productividad laboral	Coeficiente de correlación	,922**	1,000
		Sig. (bi)	,000	.
		N	17	17

** La correlación es significat en el nivel 0,01 (bi).

En la tabla 7, realizó el análisis inferencial para contrastar la hipótesis general, siendo resultados de la prueba de Rho = 0.922** considerándolo como alta correlación directa/positiva y una significancia de $\rho=0.000$ y como la significancia es menor que 0.05 procediendo a rechazo de la hipótesis nula y aceptación de la hipótesis alternativa del estudio.

Segunda hipótesis específica

Ho: La organización no se encuentra relacionada con la productividad laboral en la oficina de seguros y prestaciones económicas. EsSalud, 2023.

Ha: La organización se encuentra relacionada con la productividad laboral en la oficina de seguros y prestaciones económicas EsSalud, 2023.

Tabla 8

Correlación de la organización con la productividad laboral

			Organización	Productividad laboral
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1,000	,902**
		Sig. (bi)	.	,000
		N	17	17
	Productividad laboral	Coeficiente de correlación	,902**	1,000
		Sig. (bi)	,000	.
		N	17	17

** La correlación sig en nivel 0,01 (bi).

En la tabla 8, realizó el análisis inferencial para contrastar la hipótesis general, siendo resultados de la prueba de Rho = 0.902** considerándolo como alta correlación directa/positiva y una significancia de $\rho=0.000$ y como la significancia es menor que 0.05 procediendo a rechazar la hipótesis nula y aceptación de la hipótesis alternativa del estudio.

Tercera hipótesis específica

Ho: La dirección no se encuentra relacionada con la productividad laboral en la oficina de seguros y prestaciones económicas

Ha: La dirección se encuentra relacionada con la productividad laboral en la oficina de seguros y prestaciones económicas

Tabla 9

Correlación de la dirección con la productividad laboral

			Dirección	Productividad laboral
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1,000	,884**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	17	17
	Productividad laboral	Coeficiente de correlación	,884**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	17	17

** . La correlación es sig de nivel 0,01 (bi).

En la tabla 9, realizó el análisis inferencial para contrastar la hipótesis general, siendo resultados de la prueba de Rho = 0.884** considerándolo como alta correlación directa/positiva y una significancia de $\rho=0.000$ y como la significancia < que 0.05 procediendo a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa del estudio.

Cuarta hipótesis específica

Ho: El control no se encuentra relacionada con la productividad laboral en la oficina de seguros y prestaciones económicas de San Juan de Lurigancho.

Ha: El control se encuentra relacionada con la productividad laboral en la oficina de seguros y prestaciones económicas de San Juan de Lurigancho.

Tabla 10*Correlación del control con la productividad laboral*

			Control	Productividad laboral
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1,000	,827**
		Sig. (bi)	.	,000
		N	17	17
	Productividad laboral	Coeficiente de correlación	,827**	1,000
		Sig. (bi)	,000	.
		N	17	17

** . La correlación sig del nivel 0,01 (bi).

En la tabla 10, realizó el análisis inferencial para contrastar la cuarta hipótesis específica, siendo resultados de $Rho = 0.827^{**}$ considerándolo como alta correlación directa/positiva y una significancia de $\rho=0.000$ y como la significancia $<$ que 0.05 procediendo a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa del estudio.

V. DISCUSIÓN

En la hipótesis general se evidenció que la gestión administrativa se encuentra relacionada con la productividad laboral de la oficina de seguros y prestaciones económicas EsSalud, 2023; habiendo obtenido un $Rho = 0.955$, estableciendo alta relación y significativa de $p = 0.000$. Por lo tanto, una alta gestión administrativa logra una alta productividad laboral. Debido a que la gestión administrativa también implica la identificación y mejora de los procesos internos. Al optimizar los flujos de trabajo y eliminar cuellos de botella, se puede aumentar la eficiencia y reducir el tiempo perdido, lo que se traduce en una mayor productividad laboral.

En forma similar Montes y Pulla (2019) encontraron que existe relación de la gestión y la producción en una organización o la productividad. Del mismo modo coincide con León (2020) encontraron correlación entre la gestión administrativa y el rendimiento laboral, se concluyó la correlación de la gestión administrativa con la productividad de este estudio específico. También, Flores (2022) encontró niveles de significancia encontrado de 0.00, se pudo concluir que se halla conexión significativa de gestión administrativa con la productividad de labores en este contexto específico con niveles de correlación directa de ($r = 0.593$). Esta relación es porque para tener una adecuada producción laboral se requiere de una adecuada gestión administrativa.

Esta relación considera la gestión administrativa, incluye planificación, organización, gestión y control como condiciones previas para el crecimiento y el desarrollo, los principios básicos de gestión como orden, disciplina, liderazgo e iniciativa para tomar medidas y fijar metas (Mauricio y Santisteban, 2022), se relaciona con la productividad laboral; porque una adecuada planificación, organización, dirección y control posibilita el crecimiento en la productividad laboral.

Además, Marcillo (2020) encontró relación entre el nivel entre gestión administrativa y satisfacción labores resultando niveles de relación de 0,443 y significativo bilateral ($p < 0,01$). Del mismo modo, Pérez (2018) encontró que la gestión administrativa relacionado con satisfacción de labores. La gestión administrativa en una oficina de seguros tiene impactos directos en productividad laboral al optimizar procesos, recursos y la comunicación. Una gestión eficiente ayuda a maximizar los rendimientos de los colaboradores y garantiza que la oficina

pueda cumplir con sus objetivos de manera eficaz y rentable.

En la misma línea, Alba (2021) encontró una correlación de la gestión administrativa y satisfacción laboral. Patazca y Valverde (2022) encontraron la correlación de gestión administrativa y satisfacción labores de colaboradores. Además, Mendieta (2021) concluyó que se evidenció una correlación de la gestión administrativa con la productividad del personal médico. Se sugieren que la productividad de colaboradores de salud vinculada a la calidad y validez de las prácticas de gestión administrativa implementadas en el hospital.

En los resultados descriptivos de gestión administrativa, encontró un 23.5% con niveles medio y el 76.5% alto. En la planificación se evidenció un 23.5% con niveles medio y el 76.5% alto. En la organización se evidenció un 64.7% con niveles medio y el 35.3% alto. En la dirección se evidenció un 64.7% con niveles medio y el 35.3% alto y en cuanto al control se evidenció un 29.4% con niveles medio y el 70.6% alto. y de forma similar Montes y Pulla (2019) encontraron el 60% los participantes señalaron que la gestión es eficaz. Siendo necesario, la felicidad organizacional por el impacto que tiene en productividad de colaboradores de una institución, determinando que lo interpersonal, la motivación de las interacciones, el bienestar laboral y la apropiación son los factores determinantes en las experiencias únicas de cada trabajador (Malluk, 2018).

Siendo coincidente con la definición de León (2020) definió a la variable gestión administrativa es muy importante para que las organizaciones sean competitivas, ya que es responsable de optimización y mejoras de recursos destinado a los procedimientos y reducir costos operativos. Además, son procesos que involucra las decisiones y asegura que sea utilizado por las áreas administrativas, y de control de la organización con base en políticas administrativas. Por tanto, creemos que se trata de un cambio progresivo que fue beneficioso para tomar decisiones y ayuda a mejorar los resultados y la rentabilidad.

Es necesario una adecuada gestión administrativa, que sean competente y con perfiles adecuados para llevar a cabo las actividades y el buen uso de los recursos, lo que conduce a correlación favorable de la productividad laboral de los trabajadores, el establecer objetivos, como planificar, organizar, dirigir y controlar, obteniendo el crecimiento y progreso empresarial, logrando así un importante

avance y evolución, los principios básicos de la gestión son el orden, la disciplina, la unidad de liderazgo y la iniciativa que cumple con las actividades de la organización, los empleados son importantes para la productividad laboral, para lograr un desempeño favorable en las tareas encomendadas, es importante que los empleados eficiencia, eficacia y adaptabilidad, estos factores esenciales son la base para el progreso empresarial y el desarrollo económico sostenible (Guevara, 2016).

En cuanto a la primera hipótesis específica, encontró que planificar se encuentra relacionada en la productividad laboral de San Juan de Lurigancho de EsSalud, 2023; habiendo obtenido un $Rho = 0.922$, estableciendo alta relación y una significancia de $p = 0.000$. La planificación implica asignar los recursos necesarios para llevar a cabo las tareas. Esto incluye tiempo, personal, herramientas y presupuesto. Una asignación adecuada de recursos asegura que los empleados tengan lo que necesitan para realizar su trabajo de manera efectiva. La planificación también implica determinar qué tareas son más importantes y deben abordarse primero. Esto ayuda a evitar la dispersión de esfuerzos en tareas menos críticas y a concentrarse en las actividades que realmente impulsan el progreso. Por lo tanto, una alta planificación logra una alta productividad laboral de la oficina de seguros y prestación económicas de San Juan de Lurigancho, La gestión administrativa implica la asignación adecuada de recursos, incluidos el personal, el tiempo y el presupuesto. Una asignación eficiente de recursos garantiza que la oficina de seguros tenga la cantidad adecuada de personal con las habilidades adecuadas para llevar a cabo las tareas necesarias. La planificación implica definir metas y objetivos específicos. Cuando los empleados saben lo que se espera de ellos y tienen metas concretas que alcanzar, tienden a trabajar de manera más enfocada y eficiente.

La segunda hipótesis específica, encontró que la organización se encuentra relacionada con la productividad laboral de la oficina de seguros y prestaciones económicas de San Juan de Lurigancho de EsSalud, 2023; habiendo obtenido un $Rho = 0.902$, estableciendo alta relación y una significancia de $p = 0.000$. Por lo tanto, una alta organización logra una alta productividad laboral en la oficina de seguros y prestaciones de San Juan de Lurigancho de EsSalud, 2023.

Siendo coincidente, Medina y Vera (2020) encontraron que la planificación

afecta positivamente el rendimiento de labores. Aunque la gestión administrativa se relaciona con el desempeño laboral, el negocio aún necesita realizar ciertos ajustes internos. Del mismo modo, Robalino (2023) estableció la correlación de la gestión administrativa con la productividad de labores de colaboradores con una correlación de Spearman de 0,904 (P-valor $0,000 < 0,05$).

En cuanto a la tercera hipótesis específica, se evidenció que la dirección se encuentra relacionada con la productividad laboral de la oficina de seguros y prestaciones económicas de San Juan de Lurigancho de EsSalud, 2023; habiendo obtenido un $Rho = 0.884$, estableciendo una alta relación y una significancia de $p = 0.000$. Por lo tanto, una alta dirección logra una alta productividad laboral en la oficina de seguros y prestaciones económicas de San Juan de Lurigancho de EsSalud, 2023. Los líderes desempeñan un papel fundamental en la motivación y la inspiración de los empleados. Un liderazgo efectivo puede fomentar un ambiente de trabajo positivo y productivo, lo que lleva a un mejor desempeño y una mayor productividad. La comunicación efectiva por parte de los líderes es esencial para garantizar que los empleados comprendan sus roles, responsabilidades y metas. La falta de comunicación o la comunicación confusa pueden llevar a malentendidos y a una disminución de la productividad. Siendo coincidente con Ortega (2023) estableció la correlación significativa de la institución de la gestión administrativa con las eficiencias laborales respaldaron esta correlación positiva de 0.658.

En cuanto a la cuarta hipótesis específica, se evidenció que el control se encuentra relacionada con la productividad laboral de la oficina de seguros y prestaciones económicas de San Juan de Lurigancho de EsSalud, 2023; habiendo obtenido un Rho de Spearman = 0.827, estableciendo una alta relación y una significancia de $p = 0.000$. Por lo tanto, un alto control logra una alta productividad laboral en la oficina de seguros y prestaciones económicas. La gestión administrativa incluye seguimientos y controles de procedimientos y proyectos. Esto permite a los gerentes supervisar el progreso de las tareas, identificar posibles problemas y tomar medidas correctivas a tiempo, lo que contribuye a una mayor productividad. El control se refiere a las supervisiones y regulaciones de las acciones laborales para asegurarse de que se están realizando los objetivos, estándares y políticas establecidos.

Para un eficiente control es necesario un adecuado clima laboral, como

encontró Moreira (2018) encontraron que resultados sugieren que el clima laboral tiene impactos significativos en el rendimiento laboral de los trabajadores de estas instituciones. En ese sentido, la gestión administrativa también se relaciona con la comunicación en oficina. Una comunicación clara y efectiva entre los empleados y departamentos es esencial para evitar malentendidos y garantizar que todos estén al tanto de las metas y tareas, lo que mejora la productividad. Destacando que la motivación es un factor primordial en el desempeño de las funciones acompañando en menor impacto por la remuneración y el clima laboral al empleado público de carrera administrativa del sector público (Aguirre y Vaca, 2018). El control implica las evaluaciones del desempeño de los colaboradores para garantizar que estén cumpliendo con las metas y estándares de rendimiento. Esto proporciona retroalimentación que puede ayudar a los empleados a identificar áreas de mejora y aumentar su productividad y cuando se detectan desviaciones o problemas en el desempeño o en los procesos de trabajo, el control permite tomar medidas correctivas a tiempo. Esto evita que los problemas se agraven y afecten la productividad.

VI. CONCLUSIONES

Primera

Se evidenció que la gestión administrativa está relacionada con la productividad laboral de la oficina de seguros y prestación económica San Juan de Lurigancho de EsSalud, 2023; habiendo obtenido un $Rho = 0.955$, estableciendo alta relación y significancia de $p = 0.000$. Por lo tanto, una alta gestión administrativa logra una alta productividad laboral de la oficina de seguros y prestación económica San Juan de Lurigancho de EsSalud, 2023.

Segunda

Se evidenció que la planificación se encuentra relacionada con la productividad laboral de la oficina de seguros y prestación económica San Juan de Lurigancho de EsSalud, 2023; habiendo obtenido un $Rho = 0.922$, estableciendo alta relación y significancia de $p = 0.000$. Por lo tanto, una alta planificación logra una alta productividad laboral de la oficina de seguros y prestación económica San Juan de Lurigancho de EsSalud, 2023.

Tercera

Se evidenció que la organización se encuentra relacionada con la productividad laboral de la oficina de seguros y prestación económica San Juan de Lurigancho de EsSalud, 2023; habiendo obtenido un $Rho = 0.902$, estableciendo alta relación y significancia de $p = 0.000$. Por lo tanto, una alta organización logra una alta productividad laboral de la oficina de seguros y prestación económica San Juan de Lurigancho de EsSalud, 2023.

Cuarta

Se evidenció que la dirección se encuentra relacionada con la productividad laboral de la oficina de seguros y prestación económica San Juan de Lurigancho de EsSalud, 2023; habiendo obtenido un $Rho = 0.884$, estableciendo alta relación y significancia de $p = 0.000$. Por lo tanto, una alta dirección logra una alta productividad laboral de la oficina de seguros y prestación económica San Juan de Lurigancho de EsSalud, 2023.

Quinta

Se evidenció que el control se encuentra relacionada con la productividad laboral de la oficina de seguros y prestación económica San Juan de Lurigancho de EsSalud, 2023; habiendo obtenido un $Rho = 0.827$, estableciendo alta relación y significancia de $p = 0.000$. Por lo tanto, un alto control logra una alta productividad laboral en la oficina de seguros y prestaciones económicas de San Juan de Lurigancho de EsSalud, 2023.

VII. RECOMENDACIONES

Primera

Se recomienda a los gestores de la institución de servicio de salud que ejecute capacitaciones para el desarrollo de la productividad laboral en los aspectos de eficiencia, eficacia y adaptabilidad y fomentando la participación activa de los colaboradores con la capacitación. Los métodos interactivos, ejercicios prácticos y estudios de casos pueden ayudar a los participantes a aplicar lo que están aprendiendo a situaciones reales.

Segunda

Se recomienda a los gestores de la institución de servicio de salud que realicen capacitación en la priorización de las tareas, para clasificar las tareas según su importancia y urgencia. Esto permite a los empleados concentrarse en lo que realmente importa y minimizar la procrastinación. Además, debe asegurarse de que los empleados tengan los recursos necesarios, como herramientas, equipo y capacitación, para llevar a cabo sus tareas de manera eficiente.

Tercera

Se recomienda a los gestores de la institución de servicio de salud que realicen capacitación en la organización implementando herramientas tecnológicas y software que ayuden a automatizar tareas repetitivas y a simplificar la gestión de proyectos y tareas. Esto puede ahorrar tiempo y mejorar la productividad.

Cuarta

Se recomienda a los gestores de la institución de servicio de salud que se capacite en la dirección delegando responsabilidades de manera apropiada y confía en las capacidades de los colaboradores para la realización de sus actividades. La delegación empodera a los empleados y permite a los líderes centrarse en tareas estratégicas.

Quinta

Se recomienda a los gestores de la institución de servicio de salud controlar las actividades, utilizando herramientas y sistemas para rastrear el progreso de las tareas y proyectos. Esto facilita la identificación de problemas y la toma de medidas correctivas de manera oportuna.

REFERENCIAS

- Aguirre, T. y Vaca, R. (2018). *Estudio sobre el servicio civil y la motivación de los empleados de carrera de entidades de la administración pública ecuatoriana*. <https://www.uteg.edu.ec/wp-content/uploads/2019/12/ESTUDIO-SOBRE-EL-SERVICIO-CIVIL-Y-LA-MOTIVACION-DEL-EMPLEADO-DE-CARRERA-.pdf>
- Ahn, D., Yoo, S. & Cho, S. (2023). Do competent managers increase labor productivity? Evidence from Korea. *Journal of Derivatives and Quantitative Studies*, 31(3), 242-260. <https://doi.org/10.1108/JDQS-01-2023-0002>
- Alba, I. (2021). *Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de la Red 07, Ugel 02, Rímac, 2020*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/62712>
- Bernal, C (2016) *Metodología de la investigación*. (4ta ed.). Bogotá – Colombia: Pearson Educación de Colombia S.A.S.
- Boland, V. (2016). *Irish tell a tale of 26.3% growth spurt*. *Financial Times*. <https://www.ft.com/content/8a1ebc9c-4846-11e6-8d68-72e9211e86ab>
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos*. (9ª ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Cortés, M. Iglesias y León. (2004), *Generalidades sobre Metodología de la investigación*. <https://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/contenido2.pdf>
- Demerjian, P., Lev, B. and McVay, S. (2012). Quantifying managerial ability: a new measure and validity tests. *Management Science*, 58(7), 1229-1248. <https://www.jstor.org/stable/41499554>
- EsSalud (2017). *Reglamento e organización y funciones del Seguro Social de Salud*. http://www.essalud.gob.pe/transparencia/pdf/ROF_Institucional_Sistematizado_12052017.pdf
- Flores, C. (2021). *Gestión administrativa y productividad laboral en la Unidad de Estadística del Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría - JAMO - Tumbes, Perú*, 2021. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/63832>

- Gan, H. & Park, M.S. (2017), CEO managerial ability and the marginal value of cash, *Advances in Accounting*, 38, 126-135. https://e-tarjome.com/storage/panel/fileuploads/2019-02-13/1550031462_E10592-e-tarjome.pdf
- Ghosh, D., Huang, X. & Sun, L. (2020). Managerial ability and employee productivity, *Advances in Management Accounting*, 32, 151-180. <https://www.emerald.com/insight/publication/doi/10.1108/S1474-7871202032>
- Gibu, C. (2016). *Proceso Automatizado del Pago de Subsidio por Lactancia*. <https://www.up.edu.pe/egp/Documentos/Caso-N1.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.) México: McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, T. (2018). *Metodología de la investigación*. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/9709/calder%C3%B3n_zg.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Instituto Peruano de Economía (2018). Productividad laboral. Recuperado de: <https://www.ipe.org.pe/portal/productividad-laboral/>.
Investigación. https://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/contenido_2.pdf
- León, J. (2020). *Gestión administrativa y productividad laboral en la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Perú]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46936/Le%C3%B3n_CJD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Malluk, A. (2018). *Felicidad organizacional: mediación entre la valoración del empleado y la productividad. Una mirada a su gestión en el sector estatal*. <http://www.scielo.org.co/pdf/angr/v17n33/1692-2522-angr-17-33-215.pdf>
- Marcillo, G. (2020). *Gestión administrativa y satisfacción laboral percibidas por personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49061>
- Mauricio, G. y Santisteban, R. (2022). *Repercusión del control interno en la gestión*

administrativa de la cooperativa de ahorro y crédito finantel de Lima Metropolitana, año 2020.

https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/11354/mauricio_oge-santisteban_qvm.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Mendoza, W., García, T., Delgado, M. y Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dom. Cien.*, 4(4), 206-240. <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/835>
- Medina, S. y Vera, D. (2020). *La gestión administrativa y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo, Cajamarca.* <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1780>
- Montes de Oca Sánchez, J. E., & Pulla Ochoa, C. A. (2019). La gestión administrativa y su incidencia en la productividad de las microempresas ecuatorianas. Caso de estudio taller Dipromax de la ciudad de Santo Domingo. (Spanish). *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7, 1–14.
- Moreira, L. M. (2018). *EL clima organizacional y su influencia en la productividad laboral en las Instituciones de Educación Superior (IES) públicas de la provincia de Manabí-Ecuador.* <https://hdl.handle.net/20.500.12672/7763>
- Moreno, K. M. & Duque, M. D. (2013). *Medición de la productividad en el área administrativa de compras y suministros de Comfamiliar Risaralda: una propuesta de mejora continua.* [Tesis Universidad Tecnológica De Pereira, Colombia].
- Obeso, M. (2021). *Gestión administrativa y productividad laboral de la Gerencia del personal administrativo de la Red Asistencial Ancash, Chimbote, 2021.* [Tesis de grado, Universidad César Vallejo, Perú]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/73977>
- OIT, (2023). Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2023). *Productividad.* <https://www.ilo.org/global/topics/dw4sd/themes/productivity/lang-es/index.htm>
- Ortega, L. (2023). *Gestión administrativa y productividad laboral en el personal de salud de un hospital público, Puquio, Ayacucho - Perú, 2022.*

- <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/108724>
- Patazca, N. y Valverde, J. (2022). *La gestión administrativa y satisfacción laboral de los funcionarios de la Dirección de Producción Gestión de Afiliados de la ONP*, Lima, 2022.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/114390>
- Perez, A. (2018). *Satisfacción laboral y la gestión administrativa de los GADs Municipales de la provincia de Tungurahua*.
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28321/1/45%20GTH.pdf>
- Raffino, A. (2020). *Comunicación y desarrollo organizacional en la carrera Administración de Empresas*.
<https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/296/522>
- Robalino, K. (2023). *Gestión administrativa y productiva laboral en la Municipalidad Distrital de Habana, San Martín – 2022*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/105641/Robalino_NK-SD.pdf?sequence=1
- Robbins, S. y Coulter, M. (2014). *Administración*. México: Pearson Educación
- Munch, L. (2014). *Administración, Gestión, Organizacional, Enfoques y Procesos Administrativos*. México: Pearson Educación.
- Rojas, L. (2021). *Efectividad del gobierno electrónico de la administración pública en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2019*.
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8693>
- Salazar Santur, M. E. (2019). *Estrategia de planificación para mejorar la deficiente gestión administrativa de la I.E.I. N° 489 'Estrellitas', región Piura, 2014*.
- Sánchez H. y Reyes C. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica*. (5ta ed.). Lima-Perú: Business Support Aneth S.R.L.
- Stoner, J., Freeman, E., y Gilbert, D. (2012). *Administración*. México: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A
<file:///C:/Users/Fanny/Downloads/Dialnet-ControlDeGestionOGestionDeControl-5038267.pdf>
- Ulatina (2020). *Importancia de la gestión administrativa en una empresa*.
<https://www.ulatina.ac.cr/articulos/importancia-de-la-gestion-administrativa-en-una-empresa>
- Vertakova, Yu. V., & Maltseva, I. F. (2015). *Directions of industrial production intensification in different countries*. IBIMA Conference (pp. 3237-3242).

<https://ibima.org/accepted-paper/directions-of-industrial-productionintensification-in-the-different-countries>

Vertakova, Yu., Maltseva, I., & Shulgina, Yu. (2019). Labour productivity management: factors of growth, the role of social and labour monitoring. *Economic Annals-XXI*, 180(11-12), 173-182.
<https://doi.org/10.21003/ea.V180-19>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización

Variable 1: Gestión Administrativa

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Gestión Administrativa	Es la actuación administrativa de un sistema general, en donde aporta acciones racionales destinadas al cumplimiento de objetivos de acuerdo con las funciones del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y control. (Mendoza-Briones 2017).	Cuenta con ítems conformado por 4 dimensiones las cuales son: Planificación, Organización, Dirección y Control. Sera aplicado el cuestionario en la OSPESJL.	Planificación	Misión	Ordinal Alternativas como: Siempre, Casi Siempre, A veces, Casi Nunca, Nunca.
				Objetivos	
				Estrategias	
				Tareas	
			Organización	Designar	
				Estructura	
				Métodos	
			Dirección	Dirigir	
				Orientación	
			Control	Solución	
Medios					

Variable 2: Productividad Laboral

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Productividad Laboral	De acuerdo con León (2020), en donde cita a Belcher (2015), que puntualiza que la productividad laboral como una medida de eficiencia de una persona, sistema, etc., en la organización, en la modificación de las materias primas en productos útiles, estableciendo mecanismo para que el trabajador mejore, por lo tanto, el trabajo que realicen fue remunerado logrando el crecimiento productivo de la organización.	Cuenta con ítems conformado por 3 dimensiones las cuales son: Eficiencia, Eficacia y Adaptabilidad. se aplicará en la OSPESJL.	Eficiencia	Combinación de mejora u objetiva de los recursos.	Ordinal Alternativas como: Siempre, Casi Siempre, A veces, Casi Nunca, Nunca.
			Eficacia	Resultados articulados entre la tecnología, recursos humanos, la organización y los sistemas.	
			Adaptabilidad	Capacidad del trabajador orientada hacia los cambios.	

Tabla 3. Confiabilidad de la variable

Variable 1: Estadística de fiabilidad de Gestión administrativa

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.959	17

De acuerdo, al análisis estadístico se tiene como resultado de la encuesta piloto de 0.959, significando que el nivel de confiabilidad es muy alta para la variable 1.

Variable 2: Estadística de fiabilidad de Productividad laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.937	17

De acuerdo, al análisis estadístico se tiene como resultado de la encuesta piloto de 0.937, significando que el nivel de confiabilidad es muy alta para la variable 2.

Tabla 4

Interpretación de la magnitud del coeficiente de confiabilidad

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Tomado de Ruiz de Bolívar, (2002)

Tabla

Listado de expertos

Experto	Especialidad
Dr. Luis Alberto Flores Bolívar	Administración
Mg. Roger Armando Saldaña Bernal	Administración
Mg. Elías Oscar Tanta Blas	Administración

Anexo: Validación de V de Aiken

Validación de V de Aiken de la variable Productividad laboral

Ítems	V de Aiken	Sig
Ítem 1	1	0.000
Ítem 2	1	0.000
Ítem 3	1	0.000
Ítem 4	1	0.000
Ítem 5	1	0.000
Ítem 6	1	0.000
Ítem 7	1	0.000
Ítem 8	1	0.000
Ítem 9	1	0.000
Ítem 10	1	0.000
Ítem 11	1	0.000
Ítem 12	1	0.000
Ítem 13	1	0.000
Ítem 14	1	0.000
Ítem 15	1	0.000
Ítem 16	1	0.000
Ítem 17	1	0.000

Validación de V de Aiken de la variable Gestión administrativa

Ítems	V de Aiken	Sig
Ítem 1	1	0.000
Ítem 2	1	0.000
Ítem 3	1	0.000
Ítem 4	1	0.000
Ítem 5	1	0.000
Ítem 6	1	0.000
Ítem 7	1	0.000
Ítem 8	1	0.000
Ítem 9	1	0.000
Ítem 10	1	0.000
Ítem 11	1	0.000
Ítem 12	1	0.000
Ítem 13	1	0.000
Ítem 14	1	0.000
Ítem 15	1	0.000
Ítem 16	1	0.000
Ítem 17	1	0.000

Anexo 2: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Gestión administrativa y Productividad laboral de los trabajadores en la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de San Juan de Lurigancho - EsSalud 2023.”. 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; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Luis Alberto Flores Bolívar		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(X)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión		
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	(X)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor:	Fanny Violeta Sanchez Camacho
Procedencia:	Del autor
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas SJL - EsSalud
Significación:	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 4 dimensiones, de 11 indicadores y 17 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 3 indicadores y 17 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.



4. Soporte teórico

- **Variable 1: Gestión administrativa**

Gestión Administrativa, de un sistema general, en donde aporta acciones racionales destinadas al cumplimiento de objetivos de acuerdo con las funciones del proceso administrativo es: planear, organizar, dirigir y controlar. (Mendoza-Briones 2017).

Variable	Dimensiones	Definición
1. Gestión Administrativa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planificación 2. Organización 3. Dirección 4. Control 	<p>Gestión Administrativa, de un sistema general, en donde aporta acciones racionales destinadas al cumplimiento de objetivos de acuerdo con las funciones del proceso administrativo es: planear, organizar, dirigir y controlar. (Mendoza-Briones 2017).</p> <p>Obeso (2021) refiere a Stoner et. al. (2012), la dimensión planeación, es que las jefaturas y altos directivos a partir de los proyectos planteados de la organización tienen el deber de dirigir para así llegar en el tiempo preciso a las metas propuestas sin dejarlo estas en el olvido.</p> <p>La dimensión organización, refiere que toda organización debe de guiarse por normas, procedimientos, los cuales deben ser imparciales porque cada trabajador lleva consigo sus costumbres, experiencias, que se evidencian en el centro de trabajo. La dimensión dirección nos habla de los ejecutivos los cuales deben de asistir a los trabajadores en los planes enunciados, para la ejecución de los objetivos proyectados de la organización.</p> <p>Por último, la dimensión control Obeso (2021) refiere a Stoner et. al. (2012) y Munch (2014) de acuerdo con los resultados de las capacidades de los trabajadores se realicen procedimientos para tomar decisiones y alcanzar los objetivos proyectados por la institución, demostrando eficiencia en el uso de los recursos con los que se cuenta.</p>

- **Variable 2: Productividad laboral**

Productividad laboral, se define como una medida efectiva de una persona, sistemas y otros que se encuentra en la organización, en la modificación de las materias primas en productos útiles, estableciendo mecanismo para que el trabajador mejore, por lo tanto, el trabajo que realicen fue remunerado logrando el crecimiento productivo de la organización Expresado por León (2020), en donde cita a Belcher (2015).



Variable	Dimensiones	Definición
2. Productividad Laboral	<ol style="list-style-type: none"> 1. Eficiencia 2. Eficacia 3. Adaptabilidad 	<p>Se define como una medida efectiva de una persona, sistemas y otros que se encuentra en la organización, en la modificación de las materias primas en productos útiles, estableciendo mecanismo para que el trabajador mejore, por lo tanto, el trabajo que realicen fue remunerado logrando el crecimiento productivo de la organización Expresado por León (2020), en donde cita a Belcher (2015).</p> <p>Obeso (2021) cita a Moreno y Duque (2013) explican que la productividad laboral determina que la realización de trabajo en grupo y los procesos disponibles deben de ser considerados para el logro de los objetivos.</p> <p>También a Reina (2016) indica que la aptitud del trabajador para desarrollar sus funciones es basada en la experiencia, habilidad, tiempo y conocimiento para realizar adecuadamente las funciones determinadas para llegar las metas de la institución.</p> <p>Por otro lado, Cuesta y Valencia (2010) opinan que, consideran al trabajador ente fundamental para realizar las funciones y que no solo se orienta a bienes o productos establecidos por la institución, asimismo, para aumentar la productividad, los líderes investigan la forma de llevar a cabo las tareas, motivar y brindar los distintos recursos que contribuyan al personal para cumplir con los objetivos determinados.</p>

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Gestión administrativa y Productividad laboral de los trabajadores en la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de San Juan de Lurigancho - EsSalud 2023” elaborado por Fanny Violeta Sanchez Camacho 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

Variable del instrumento: Gestión administrativa

- **Primera dimensión: Planificación**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Indicador: Misión					
La gestión comparte a los trabajadores la Misión, Visión y los Valores de la Institución	1	4	4	4	
Se identifica en algún lugar estratégico de la oficina	2	4	4	4	
Indicador: Objetivos					
Los trabajadores tienen conocimiento de los objetivos trazados por la gestión	3	4	4	4	
Indicador: Estrategias					
La gestión utiliza los medios adecuados para lograr los objetivos trazados	4	4	4	4	
Indicador: Tareas					
Se definen metas y tareas claras en la gestión	5	4	4	4	

Indicador: Designar					
Todos los trabajadores participan en el desarrollo de los planes y proyectos de la gestión	6	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Organización

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Indicador: Estructura					
Las actividades en la organización están claramente definidas	7	4	4	4	
Indicador: Métodos					
Existe una coordinación jerárquica para la realización de las actividades	8	4	4	4	
El personal está distribuido para que su trabajo se realice de manera eficiente	9	4	4	4	
Indicador: Dirigir					
Los responsables de la gestión demuestran eficiencia en la organización del trabajo	10	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Dirección

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Indicador: Orientación					
La gestión desarrolla incentivos y recomendaciones para los trabajadores	11	4	4	4	
Los funcionarios delegan autoridad a los trabajadores, mostrando confianza	12	4	4	4	
Los empleados son reconocidos por sus logros y buenos resultados laborales	13	4	4	4	
Indicador: Solución					
Los funcionarios son competentes, persuaden a los empleados para que logren su productividad.	14	4	4	4	
La gestión mantiene una comunicación asertiva, buenas relaciones interpersonales y fomenta el trabajo en equipo.	15	4	4	4	

- **Cuarta dimensión:** Control

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Indicador: Medios					
Las actividades realizadas por los trabajadores son monitoreadas constantemente	16	4	4	4	

En la gestión se fomenta la reformulación de actividades no realizadas	17	4	4	4	
--	----	---	---	---	--

Variable del instrumento: Productividad Laboral

• **Primera dimensión: Eficiencia**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Indicador: Combinación óptima o equilibrada de los recursos.					
Usted lleva a cabo las tareas asignadas por la jefatura	1	4	4	4	
Está satisfecho con las funciones realizadas	2	4	4	4	
Cuentas con la logística necesaria para realizar sus funciones	3	4	4	4	
Tienes el control de cuánto tiempo pasas en el trabajo	4	4	4	4	
La gestión maneja eficazmente los recursos financieros asignado	5	4	4	4	
Tu nivel de responsabilidad está acorde a tu perfil profesional	6	4	4	4	
La gestión muestra liderazgo y trabajo en equipo, para lograr con eficiencia el cumplimiento de las labores	7	4	4	4	

• **Segunda dimensión: Eficacia**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Indicador: Resultados armonioso y articulado entre la tecnología, recursos humanos, la organización y los sistemas.					
Cree usted que personal actúa con ética frente al cumplimiento de sus funciones	8	4	4	4	
Muestra alto desempeño en el logro en productividad y objetivos para el mejoramiento y desarrollo de la Institución	9	4	4	4	
En la gestión el personal logra cumplir las metas y objetivos programados	10	4	4	4	
Usted ha logrado cumplir sus metas y objetivos planteados	11	4	4	4	
Conoces las funciones que se desarrolla en tu puesto de trabajo	12	4	4	4	

• **Tercera dimensión: Adaptabilidad**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
-------------	------	----------	------------	------------	---------------



Indicador: Capacidad del trabajador orientada hacia los cambios					
Te adaptas con rapidez a los cambios que se generan en tu entorno	13	4	4	4	
La institución asigna los recursos humanos en función de las necesidades	14	4	4	4	
La gestión simpatiza con los problemas individuales del personal	15	4	4	4	
Usted cree que se respetan las funciones del personal interactuando asertivamente	16	4	4	4	
Los trabajadores muestran sentido de responsabilidad considerando su centro de trabajo como un espacio de sana convivencia	17	4	4	4	



DR. LUIS ALBERTO FLORES BOLIVAR

DNI N° 10352413.

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



Anexo 2: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Gestión administrativa y Productividad laboral de los trabajadores en la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de San Juan de Lurigancho - EsSalud 2023.”. 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; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Roger Armando Saldaña Bernal	
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor (<input type="checkbox"/>)
Área de formación académica:	Clínica (<input type="checkbox"/>)	Social (<input type="checkbox"/>)
	Educativa (<input type="checkbox"/>)	Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	DOCENTE INVESTIGADOR	
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>)	Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor:	Fanny Violeta Sanchez Camacho
Procedencia:	Del autor
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de SJL - EsSalud
Significación:	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 4 dimensiones, de 11 indicadores y 17 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 3 indicadores y 17 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.



4. Soporte teórico

- **Variable 1: Gestión administrativa**

Gestión Administrativa, de un sistema general, en donde aporta acciones racionales destinadas al cumplimiento de objetivos de acuerdo con las funciones del proceso administrativo es: planear, organizar, dirigir y controlar. Mendoza y Briones (2017).

Variable	Dimensiones	Definición
Gestión Administrativa	<ol style="list-style-type: none">1 Planificación2 Organización3 Dirección4 Control	<p>Gestión Administrativa, de un sistema general, en donde aporta acciones racionales destinadas al cumplimiento de objetivos de acuerdo con las funciones del proceso administrativo es: planear, organizar, dirigir y controlar. Mendoza y Briones (2017).</p> <p>Obeso et. al. (2012), la dimensión planeación, es que las jefaturas y altos directivos a partir de los proyectos planteados de la organización tienen el deber de dirigir para así llegar en el tiempo preciso a las metas propuestas sin dejarlo estas en el olvido.</p> <p>La dimensión organización, refiere que toda organización debe de guiarse por normas, procedimientos, los cuales deben ser imparciales porque cada trabajador lleva consigo sus costumbres, experiencias, que se evidencian en el centro de trabajo. La dimensión dirección nos habla de los ejecutivos los cuales deben de asistir a los trabajadores en los planes enunciados, para la ejecución de los objetivos proyectados de la organización.</p> <p>Por último, la dimensión control Obeso et al. (2021), de acuerdo con los resultados de las capacidades de los trabajadores se realizan procedimientos para tomar decisiones y alcanzar los objetivos proyectados por la institución, demostrando eficiencia en el uso de los recursos con los que se cuenta.</p>

- **Variable 2: Productividad laboral**

Productividad laboral, se define como una medida efectiva de una persona, sistemas y otros que se encuentra en la organización, en la modificación de las materias primas en productos útiles, estableciendo mecanismo para que el trabajador mejore, por lo tanto, el trabajo que realicen fue remunerado logrando el crecimiento productivo de la organización Expresado por León (2020), en donde cita a Belcher (2015).

Variable	Dimensiones	Definición
Productividad Laboral	1 Eficiencia 2 Eficacia 3 Adaptabilidad	<p>Se define como una medida efectiva de una persona, sistemas y otros que se encuentra en la organización, en la modificación de las materias primas en productos útiles, estableciendo mecanismo para que el trabajador mejore, por lo tanto, el trabajo que realicen fue remunerado logrando el crecimiento productivo de la organización Expresado por León (2020), en donde cita a Belcher (2015).</p> <p>Obeso (2021) cita a Moreno y Duque (2013) explican que la productividad laboral determina que la realización de trabajo en grupo y los procesos disponibles deben de ser considerados para el logro de los objetivos.</p> <p>También a Reina (2016) indica que la aptitud del trabajador para desarrollar sus funciones es basada en la experiencia, habilidad, tiempo y conocimiento para realizar adecuadamente las funciones determinadas para llegar las metas de la institución.</p> <p>Por otro lado, Cuesta y Valencia (2010) opinan que, consideran al trabajador ente fundamental para realizar las funciones y que no solo se orienta a bienes o productos establecidos por la institución, asimismo, para aumentar la productividad, los líderes investigan la forma de llevar a cabo las tareas, motivar y brindar los distintos recursos que contribuyan al personal para cumplir con los objetivos determinados.</p>

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Gestión administrativa y Productividad laboral de los trabajadores en la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de San Juan de Lurigancho - EsSalud 2023” elaborado por Fanny Violeta Sanchez Camacho 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



Variable del instrumento: Gestión administrativa

- **Primera dimensión:** Planificación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Indicador: Misión					
La gestión comparte a los trabajadores la Misión, Visión y los Valores de la Institución	1	3	3	3	
Se identifica en algún lugar estratégico de la oficina	2	3	3	3	
Indicador: Objetivos					
Los trabajadores tienen conocimiento de los objetivos trazados por la gestión	3	3	3	3	
Indicador: Estrategias					
La gestión utiliza los medios adecuados para lograr los objetivos trazados	4	3	3	3	
Indicador: Tareas					
Se definen metas y tareas claras en la gestión	5	3	3	3	
Indicador: Designar					

Todos los trabajadores participan en el desarrollo de los planes y proyectos de la gestión	6	3	3	3	
--	---	---	---	---	--

- **Segunda dimensión: Organización**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Indicador: Estructura					
Las actividades en la organización están claramente definidas	7	3	3	3	
Indicador: Métodos					
Existe una coordinación jerárquica para la realización de las actividades	8	3	3	3	
El personal está distribuido para que su trabajo se realice de manera eficiente	9	3	3	3	
Indicador: Dirigir					
Los responsables de la gestión demuestran eficiencia en la organización del trabajo	10	3	3	3	

- **Tercera dimensión: Dirección**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Indicador: Orientación					
La gestión desarrolla incentivos y recomendaciones para los trabajadores	11	3	3	3	
Los funcionarios delegan autoridad a los trabajadores, mostrando confianza	12	3	3	3	
Los empleados son reconocidos por sus logros y buenos resultados laborales	13	3	3	3	
Indicador: Solución					
Los funcionarios son competentes, persuaden a los empleados para que logren su productividad.	14	3	3	3	
La gestión mantiene una comunicación asertiva, buenas relaciones interpersonales y fomenta el trabajo en equipo.	15	3	3	3	

- **Cuarta dimensión: Control**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Indicador: Medios					
Las actividades realizadas por los trabajadores son monitoreadas constantemente	16	3	3	3	
En la gestión se fomenta la reformulación de actividades no realizadas	17	3	3	3	

Variable del instrumento: Productividad laboral

- **Primera dimensión:** Eficiencia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Indicador: Combinación óptima o equilibrada de los recursos.					
Usted lleva a cabo las tareas asignadas por la jefatura	1	3	3	3	
Está satisfecho con las funciones realizadas	2	3	3	3	
Cuentas con la logística necesaria para realizar sus funciones	3	3	3	3	
Tienes el control de cuánto tiempo pasas en el trabajo	4	3	3	3	
La gestión maneja eficazmente los recursos financieros asignado	5	3	3	3	
Tu nivel de responsabilidad está acorde a tu perfil profesional	6	3	3	3	
La gestión muestra liderazgo y trabajo en equipo, para lograr con eficiencia el cumplimiento de las labores	7	3	3	3	

- **Segunda dimensión:** Eficacia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Indicador: Resultados armonioso y articulado entre la tecnología, recursos humanos, la organización y los sistemas.					
Cree usted que personal actúa con ética frente al cumplimiento de sus funciones	8	3	3	3	
Muestra alto desempeño en el logro en productividad y objetivos para el mejoramiento y desarrollo de la Institución	9	3	3	3	
En la gestión el personal logra cumplir las metas y objetivos programados	10	3	3	3	
Usted ha logrado cumplir sus metas y objetivos planteados	11	3	3	3	
Conoces las funciones que se desarrolla en tu puesto de trabajo	12	3	3	3	

- **Tercera dimensión:** Adaptabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Indicador: Capacidad del trabajador orientada hacia los cambios					
Te adaptas con rapidez a los cambios que se generan en tu entorno	13	3	3	3	

La institución asigna los recursos humanos en función de las necesidades	14	3	3	3	
La gestión simpatiza con los problemas individuales del personal	15	3	3	3	
Usted cree que se respetan las funciones del personal interactuando asertivamente	16	3	3	3	
Los trabajadores muestran sentido de responsabilidad considerando su centro de trabajo como un espacio de sana convivencia	17	3	3	3	



.....
Dr. Roger Armando Saldaña Bernal

DNI N° 41415396

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 2: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión administrativa y Productividad laboral de los trabajadores en la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de San Juan de Lurigancho - EsSalud 2023.". 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; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	ELIAS OSCAR TANTA BLAS	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	MAESTRO EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS - MBA	
Institución donde labora:	MTC Provias Descentralizado	
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (X)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor:	Fanny Violeta Sanchez Camacho
Procedencia:	Del autor
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas SJL - EsSalud
Significación:	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 4 dimensiones, de 11 indicadores y 17 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 3 indicadores y 17 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.



4. Soporte teórico

- **Variable 1: Gestión administrativa**

Gestión Administrativa, de un sistema general, en donde aporta acciones racionales destinadas al cumplimiento de objetivos de acuerdo con las funciones del proceso administrativo es: planear, organizar, dirigir y controlar. (Mendoza-Briones 2017).

Variable	Dimensiones	Definición
3. Gestión Administrativa	5. Planificación 6. Organización 7. Dirección 8. Control	<p>Gestión Administrativa, de un sistema general, en donde aporta acciones racionales destinadas al cumplimiento de objetivos de acuerdo con las funciones del proceso administrativo es: planear, organizar, dirigir y controlar. (Mendoza-Briones 2017).</p> <p>Obeso (2021) refiere a Stoner et. al. (2012), la dimensión planeación, es que las jefaturas y altos directivos a partir de los proyectos planteados de la organización tienen el deber de dirigir para así llegar en el tiempo preciso a las metas propuestas sin dejarlo estas en el olvido.</p> <p>La dimensión organización, refiere que toda organización debe de guiarse por normas, procedimientos, los cuales deben ser imparciales porque cada trabajador lleva consigo sus costumbres, experiencias, que se evidencian en el centro de trabajo. La dimensión dirección nos habla de los ejecutivos los cuales deben de asistir a los trabajadores en los planes enunciados, para la ejecución de los objetivos proyectados de la organización.</p> <p>Por último, la dimensión control Obeso (2021) refiere a Stoner et. al. (2012) y Munch (2014) de acuerdo con los resultados de las capacidades de los trabajadores se realizó procedimientos para tomar decisiones y alcanzar los objetivos proyectados por la institución, demostrando eficiencia en el uso de los recursos con los que se cuenta.</p>

- **Variable 2: Productividad laboral**

Productividad laboral, se define como una medida efectiva de una persona, sistemas y otros que se encuentra en la organización, en la modificación de las materias primas en productos útiles, estableciendo mecanismo para que el trabajador mejore, por lo tanto, el trabajo que realicen fue remunerado logrando el crecimiento productivo de la organización Expresado por León (2020), en donde cita a Belcher (2015).



Variable	Dimensiones	Definición
4. Productividad Laboral	4. Eficiencia 5. Eficacia 6. Adaptabilidad	<p>Se define como una medida efectiva de una persona, sistemas y otros que se encuentra en la organización, en la modificación de las materias primas en productos útiles, estableciendo mecanismo para que el trabajador mejore, por lo tanto, el trabajo que realicen fue remunerado logrando el crecimiento productivo de la organización Expresado por León (2020), en donde cita a Belcher (2015).</p> <p>Obeso (2021) cita a Moreno y Duque (2013) explican que la productividad laboral determina que la realización de trabajo en grupo y los procesos disponibles deben de ser considerados para el logro de los objetivos.</p> <p>También a Reina (2016) indica que la aptitud del trabajador para desarrollar sus funciones es basada en la experiencia, habilidad, tiempo y conocimiento para realizar adecuadamente las funciones determinadas para llegar las metas de la institución.</p> <p>Por otro lado, Cuesta y Valencia (2010) opinan que, consideran al trabajador ente fundamental para realizar las funciones y que no solo se orienta a bienes o productos establecidos por la institución, asimismo, para aumentar la productividad, los líderes investigan la forma de llevar a cabo las tareas, motivar y brindar los distintos recursos que contribuyan al personal para cumplir con los objetivos determinados.</p>

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Gestión administrativa y Productividad laboral de los trabajadores en la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de San Juan de Lurigancho - EsSalud 2023” elaborado por Fanny Violeta Sanchez Camacho 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

5. No cumple con el criterio
6. Bajo Nivel
7. Moderado nivel
8. Alto nivel



Variable del instrumento: Gestión administrativa

• **Primera dimensión:** Planificación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Indicador: Misión					
La gestión comparte a los trabajadores la Misión, Visión y los Valores de la Institución	1	4	4	4	
Se identifica en algún lugar estratégico de la oficina	2	4	4	4	
Indicador: Objetivos					
Los trabajadores tienen conocimiento de los objetivos trazados por la gestión	3	4	4	4	
Indicador: Estrategias					
La gestión utiliza los medios adecuados para lograr los objetivos trazados	4	4	4	4	
Indicador: Tareas					
Se definen metas y tareas claras en la gestión	5	4	4	4	

Indicador: Designar					
Todos los trabajadores participan en el desarrollo de los planes y proyectos de la gestión	6	4	4	4	

- **Segunda dimensión: Organización**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Indicador: Estructura					
Las actividades en la organización están claramente definidas	7	4	4	4	
Indicador: Métodos					
Existe una coordinación jerárquica para la realización de las actividades	8	4	4	4	
El personal está distribuido para que su trabajo se realice de manera eficiente	9	4	4	4	
Indicador: Dirigir					
Los responsables de la gestión demuestran eficiencia en la organización del trabajo	10	4	4	4	

- **Tercera dimensión: Dirección**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Indicador: Orientación					
La gestión desarrolla incentivos y recomendaciones para los trabajadores	11	4	4	4	
Los funcionarios delegan autoridad a los trabajadores, mostrando confianza	12	4	4	4	
Los empleados son reconocidos por sus logros y buenos resultados laborales	13	4	4	4	
Indicador: Solución					
Los funcionarios son competentes, persuaden a los empleados para que logren su productividad.	14	4	4	4	
La gestión mantiene una comunicación asertiva, buenas relaciones interpersonales y fomenta el trabajo en equipo.	15	4	4	4	

- **Cuarta dimensión: Control**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Indicador: Medios					
Las actividades realizadas por los trabajadores son monitoreadas constantemente	16	4	4	4	

En la gestión se fomenta la reformulación de actividades no realizadas	17	4	4	4	
--	----	---	---	---	--

Variable del instrumento: Productividad Laboral

- **Primera dimensión:** Eficiencia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Indicador: Combinación óptima o equilibrada de los recursos.					
Usted lleva a cabo las tareas asignadas por la jefatura	1	4	4	4	
Está satisfecho con las funciones realizadas	2	4	4	4	
Cuentas con la logística necesaria para realizar sus funciones	3	4	4	4	
Tienes el control de cuánto tiempo pasas en el trabajo	4	4	4	4	
La gestión maneja eficazmente los recursos financieros asignado	5	4	4	4	
Tu nivel de responsabilidad está acorde a tu perfil profesional	6	4	4	4	
La gestión muestra liderazgo y trabajo en equipo, para lograr con eficiencia el cumplimiento de las labores	7	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Eficacia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Indicador: Resultados armonioso y articulado entre la tecnología, recursos humanos, la organización y los sistemas.					
Cree usted que personal actúa con ética frente al cumplimiento de sus funciones	8	4	4	4	
Muestra alto desempeño en el logro en productividad y objetivos para el mejoramiento y desarrollo de la Institución	9	4	4	4	
En la gestión el personal logra cumplir las metas y objetivos programados	10	4	4	4	
Usted ha logrado cumplir sus metas y objetivos planteados	11	4	4	4	
Conoces las funciones que se desarrolla en tu puesto de trabajo	12	4	4	4	



- **Tercera dimensión:** Adaptabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Indicador: Capacidad del trabajador orientada hacia los cambios					
Te adaptas con rapidez a los cambios que se generan en tu entorno	13	4	4	4	
La institución asigna los recursos humanos en función de las necesidades	14	4	4	4	
La gestión simpatiza con los problemas individuales del personal	15	4	4	4	
Usted cree que se respetan las funciones del personal interactuando asertivamente	16	4	4	4	
Los trabajadores muestran sentido de responsabilidad considerando su centro de trabajo como un espacio de sana convivencia	17	4	4	4	



ELIAS OSCAR SANTAOLA
INGENIERO DE SISTEMAS
Reg. del Colegio de Ingenieros N° 85313

DNI N° 09613462

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.