



Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA**

Gestión administrativa y productividad laboral en un centro de
salud privado de San Juan de Lurigancho, Lima, 2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de Negocios - MBA

AUTORA:

Betancourt Mieres, Ana Gabriela (orcid.org/0009-0002-2329-3400)

ASESORES:

Mg. Fabian Rojas, Lenin Enrique (orcid.org/0000-0003-1949-6352)
Dr. Flores Sotelo, Willian Sebastian (orcid.org/0000-0003-3505-0676)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Habilidades y Herramientas Gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA — PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, FABIAN ROJAS LENIN ENRIQUE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión Administrativa y Productividad Laboral en un Centro de Salud Privado de San Juan de Lurigancho, Lima, 2024", cuyo autor es BETANCOURT MIERES ANA GABRIELA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18%, 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, 03 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
FABIAN ROJAS LENIN ENRIQUE DNI: 20016805 ORCID: 0000-0003-1949-6352	Firmado electrónicamente por: LEFABIANR el 09-08- 2024 23:05:28

Código documento Trilce: TRI - 0846235



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS -
MBA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, BETANCOURT MIERES ANA GABRIELA estudiante de la de la escuela profesional de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión Administrativa y Productividad Laboral en un Centro de Salud Privado de San Juan de Lurigancho, Lima, 2024", 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
BETANCOURT MIERES ANA GABRIELA CARNET EXT.: 002976345 ORCID: 0009-0002-2329-3400	Firmado electrónicamente por: ABETANCOURT el 30- 07-2024 23:28:24

Código documento Trilce: INV - 1722252

Dedicatoria

Primeramente, a Dios por brindarme las bendiciones, fortaleza y sabiduría para poder llevar a cabo esta investigación. A mi madre Mirian y hermana Diana por ser pilares fundamentales a lo largo de mi vida y apoyarme en todas mis decisiones, por más adversas que parezcan.

Agradecimientos

A mi madre Mirian, mi hermana Diana por el apoyo constante y por ser parte fundamental de mi vida. Al Lic. T.M. Kevin Fernández y Everson Bustamante por el apoyo y motivación en esta formación, a la Sra. Roxana, Lic. T.M. Daysi Cachay por el apoyo brindado para culminar esta investigación; a la gran profesional y persona Lic. T.M. Giovanna Cachay por prestarme las facilidades en todo momento para poder llevar a cabo esta maestría. A la Universidad César Vallejo por ser una gran casa de estudio así como a los asesores finales por la formación académica.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Carátula	i
Declaratoria de autenticidad del asesor.....	ii
Declaratoria de originalidad del autor	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	19
III. RESULTADOS	23
IV. DISCUSIÓN	30
V. CONCLUSIONES	35
VI. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	43

INDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. <i>Gestión administrativa en un centro de salud privado de San Juan de Lurigancho, Lima, 2024</i>	23
Tabla 2 <i>Nivel de la Productividad a nivel laboral en un centro de salud privado de San Juan de Lurigancho, Lima, 2024</i>	24
Tabla 3 <i>Prueba de Kolmogorov- Smirnov para evaluar la distribución de la muestra</i>	25
Tabla 4 <i>Correlación entre la variable Gestión administrativa y la Productividad laboral en un centro de salud privado de San Juan de Lurigancho, Lima 2024</i>	26
Tabla 5 <i>Vínculo entre la gestión administrativa y la productividad laboral en un centro de salud privado de San Juan de Lurigancho, Lima, 2024</i>	27
Tabla 6 <i>Relación entre la gestión administrativa y las dimensiones de la productividad laboral en un centro de salud privado en San Juan de Lurigancho, Lima, 2024</i>	29

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. <i>Dimensiones y subdimensiones de la productividad laboral</i>	15
Figura 2. <i>Gestión administrativa en un centro de salud privado de San Juan de Lurigancho, Lima 2024</i>	23
Figura 3 <i>Nivel de la Productividad laboral en un centro de salud privado de San Juan de Lurigancho, Lima, 2024</i>	24

Resumen

La investigación de esta tesis se propuso como objetivo determinar si existía una relación entre la Gestión administrativa y la Productividad laboral en los trabajadores de un centro de salud privado de San Juan de Lurigancho, Lima, 2024. El estudio de tipo básico, cuantitativo, descriptivo y no experimental, consideró una muestra de 59 trabajadores, quienes respondieron dos cuestionarios, uno de gestión administrativa y otro de productividad laboral. Los resultados reportaron la existencia de una relación significativa y positiva entre la gestión administrativa y sus dimensiones con la productividad laboral de los trabajadores ($p\text{-valor} 0.00 < 0.50$); los coeficientes de Rho de Spearman indican que la relación de la gestión administrativa y las dimensiones de organización ($\rho=0.578$), dirección ($\rho=0.591$) y control ($\rho=0.591$) con la productividad laboral es además, moderada y fuerte, no así la dimensión de planeamiento ($\rho=0.265$) que muestra una correlación débil. Se concluyó que si existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la productividad laboral y que esta relación es positiva, moderada y fuerte ($\rho=0.591$).

Palabras clave: *Gestión, productividad, centro de salud.*

Abstract

The objective of this thesis research was to determine if there was a relationship between administrative management and labor productivity in the workers of a private health center in San Juan de Lurigancho, Lima-2024. The basic, quantitative, descriptive and non-experimental study considered a sample of 59 workers, who answered two questionnaires, one on administrative management and the other on labor productivity. The results reported the existence of a significant and positive relationship between administrative management and its dimensions with labor productivity of workers ($p\text{-value } 0.00 < 0.50$); Spearman's Rho coefficients indicate that the relationship of administrative management and the dimensions of organization ($\rho=0.578$), direction ($\rho=0.591$) and control ($\rho=0.591$) with labor productivity is also moderate and strong, but the planning dimension ($\rho=0.265$) shows a weak correlation. It was concluded that there is a significant relationship between administrative management and labor productivity and that this relationship is positive, moderate and strong ($\rho=0.591$).

Keywords: *Management, productivity, health center.*

I. INTRODUCCIÓN

Los sistemas y servicios de salud han sido líderes en el campo de la administración pública al incorporar las habilidades y tecnologías gerenciales que las empresas y organizaciones del mundo empresarial han desarrollado con éxito. La epidemiología e intersectorialidad fueron las primeras áreas de salud en las cuales se incorporaron conceptos y acciones de administración adaptándose rápidamente a sistemas como gestión de calidad de atención, organización orientada al paciente, sistemas integrados basados en digitalización, el liderazgo, la gestión de procesos, gestión por competencias, etc. La transición de una concepción hegemónica de los servicios de salud a una que prioriza la experiencia del paciente, el compromiso del paciente y las organizaciones orientadas al paciente es posiblemente el avance más notable en la integración de principios de gestión empresarial en los servicios de salud. (Soler, 2020).

El informe de la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) indica que la gestión de los servicios de salud a nivel global tiene como objetivo mejorar la entrega de atención médica, tanto en calidad como en eficiencia; para lo cual se deben proponer estrategias y destinar recursos que satisfagan las necesidades de los gestores, que les permitan realizar su tarea y cumplir con el objetivo primordial que es lograr mejorar la salud de los usuarios que atienden. No obstante, existen factores que contravienen la propuesta como la segmentación del sector salud para la atención de usuarios.

La aplicación de estrategias de gestión administrativa en salud, a nivel mundial, muestran diversos resultados. Los estudios de Arini et al (2021), realizados en Indonesia, reportan que los niveles de productividad laboral fueron regulares, debido principalmente, a que los sistemas de gestión administrativa no aportan los recursos suficientes que permitan prestar un servicio de mejor calidad, así como las escasas oportunidades de crecimiento profesional y la elevada carga de trabajo. Un estudio de relación entre productividad y manejo administrativo en hospitales de Egipto fue publicado por Ali et al. (2019), el cual reportó que existía una gestión administrativa deficiente, relacionada a la organización de las funciones y la gerencia de los recursos, insumos y el aspecto humano del personal de salud, dando como resultado que el 89.8% del personal de enfermería tuviera una productividad deficiente.

Una investigación realizada por Ridker y Musgrove (2022), acerca de la atención de salud en la India consiguió hacer un análisis de las causas del estancamiento en el progreso de la salud, y se descubrieron varios factores influyentes, incluyendo los relacionados con la organización, como las fallas en la gestión administrativa y las políticas laborales, las cuales dieron lugar a una amplia restricción en la efectividad y operatividad de los productos sanitarios. Observaron que los gestores no se encontraban preparados para brindar un apoyo adecuado a los funcionarios que atienden a sus poblaciones debido a la falta de capacitación y supervisión adecuadas, lo que dificultaba la adquisición de información nueva y actualizada. Las políticas inadecuadas para el personal empeoraron estos problemas al no ofrecer estímulos y reconocimientos para la mejora en el desempeño de los empleados y alcanzar los fines trazados; a todo ello se suma la insuficiencia de personal y falta fondos, que genera escasez de insumos además de la elevada carga laboral.

A nivel latinoamericano, los países de la región destinan pocos recursos para el sector salud, lo cual afecta el desempeño de las gestiones administrativas reflejándose en una productividad laboral deficitaria que afecta la calidad del servicio prestado; según un reporte de la Comisión de Economía para América Latina y el Caribe (CEPAL) (2021) el presupuesto promedio destinado a salud en los países de la región, son menores al 6% del PBI. Estudios reportados por la página Statista Research Department (2023) acerca de los gastos en el sector salud, destacan que Cuba es el país que destina el mayor porcentaje de PBI a salud con un 10.47%, seguido de Argentina y Uruguay con 6.6%, Perú 3.16% y los países que destinan menor porcentaje son Guatemala con 2.08%, Haití 0.95% y Venezuela con 0.19%.

En Colombia los estudios de Mosquera y Ramírez (2018) y de Jaimes et al. (2018) reportaron que las variables que afectan la productividad laboral en los hospitales fueron la falta de motivación, clima laboral inadecuado, comportamientos grupales, falta de gestión administrativa que afecta las dimensiones humanas y de gestión de procesos, la capacitación y control los procesos. Esta situación generó pérdidas económicas y tuvo un impacto en la eficacia de la atención en el sector salud estatal, por ello, se recomendó la instauración de estrategias de gestión que mejoren los climas laborales y reviertan progresivamente los factores negativos para alcanzar un mejor servicio a los usuarios.

La carencia de preparación adecuada en el personal que se desempeña en funciones de gestión administrativa en el sector salud es otro factor que afecta negativamente la productividad laboral del personal sanitario, tal es el caso del estudio realizado y publicado en México por Contreras y Ramírez (2020) que reportaron como problemas causales de la baja productividad laboral en los servicios de salud a los componentes relacionados a la gestión administrativa, siendo los más relevantes las deficiencias en: visión organizacional, liderazgo, compromiso organizacional, identificación de los jefes con sus trabajadores, la planificación estratégica, la toma de decisiones, desconocimiento de sus funciones, falta de capacitación continua y la falta de interés por la excelencia organizacional fueron los principales problemas identificados; el impacto de estas deficiencias en los trabajadores generó falta de identificación institucional, la falta de motivación para comprometerse con la consecución de los objetivos y metas, desinterés por su superación y desarrollo profesional y baja participación en los equipos de trabajo; la consecuencia de ello fueron los malos resultados en eficiencia y eficacia en desmedro de los pacientes atendidos.

En Ecuador se publicó un estudio en el que se muestra una marcada diferencia entre la gestión administrativa de la salud entre instituciones del sector público y privado, las del sector público presentan mayores dificultades para acomodarse a los cambios debido a que están sujetas a los lineamientos de política gubernamental del gobierno de turno y teniendo en cuenta la inestabilidad política que comúnmente remueve autoridades de acuerdo a las conveniencias de quienes gobiernan, lo que dificulta el seguimiento de los planes o programas que se encuentran vigentes y en marcha; esto resulta en un acceso limitado a la atención médica y una baja satisfacción del usuario. En las entidades de salud privadas, este problema no se presenta, ya que son los directivos quienes establecen los planes de gestión administrativa, políticas y estructura organizativa y de servicio del centro, siempre cumpliendo las recomendaciones de la política nacional de salud (Lucio et al., 2011).

En el Perú, el Estado designa solo el 3.16% para el sector salud, lo que resulta insuficiente para la cobertura de los servicios a los usuarios. El Perú no escapa a las deficiencias en gestión administrativa en el sector salud, así, un estudio de Espinoza et al., (2020) reportó para poder llevar a cabo la realización de una gestión administrativa es muy complicada debido a las condiciones para realizar la tarea por ejemplo, del total de centros de salud solo el 14% presentaron condiciones adecuadas

para la realización de gestiones administrativas como planificación y dirección; solo el 32% tiene infraestructura adecuada, el 25 % se encuentra bien equipado y solo el 29% cuenta con trabajadores capacitados y en permanente actualización. Por otro lado, el artículo de Villegas Olvera (2019) describe que el origen principal de las deficiencias en la estructura organizacional de las instituciones de salud son las gestiones administrativas fallidas, falta de comunicación, decisiones equivocadas, falta de motivación, reconocimiento e incentivos, sueldos pobres, dificultad para la solución de conflictos laborales, entre las más importantes. Esta situación genera que la productividad laboral sea deficiente llevando a un estancamiento en la competitividad, desarrollo y crecimiento de los centros de salud del Estado Peruano.

Implementar una gestión administrativa eficiente en los establecimientos de salud públicos es una necesidad imperativa que requiere el impulso, la ejecución y el respaldo del Gobierno y el Ministerio de Salud. Esta gestión integral busca mejorar la productividad laboral, lo que a su vez se traducirá en una mayor satisfacción para los usuarios. La aplicación de sistemas de gestión administrativa para fortalecer la administración de las entidades sanitarias privadas es un tema que requiere análisis específico, ya que por la informalidad de muchas empresas no se le da la importancia debida y además por el costo que significaría y la merma de las ganancias. La gestión administrativa es fundamental en todo ámbito empresarial incluido la salud para cumplir obligaciones de índole operacional, para lograr una productividad laboral eficiente y eficaz (Madrigal y Bueno, 2019).

La aplicación de gestión administrativa en centros de salud de carácter privados en Perú no llega a alcanzar la relevancia suficiente por falta de capacitación, baja inversión, desinterés y toma de decisiones desacertadas; lo que conlleva a retrasos o dificultades para el cumplimiento de ciertos requerimientos y necesidades de los usuarios. En el Perú se han descrito 4 falencias a nivel de gestión en empresas privadas de salud: no tiene planificación, organización de los servicios deficientes, estructura orgánica deficiente e incumplimiento de las responsabilidades, que desencadena en una deficiente productividad laboral (Cárdenas Miranda, 2022).

San Juan de Lurigancho, un distrito situado al este de la ciudad de Lima, es considerado el distrito más poblado de la capital con cerca de un millón de habitantes. En el sector salud, cuenta con dos hospitales de nivel II y 34 centros de salud todos bajo la administración del Ministerio de Salud; a ello se suma un policlínico bajo la

administración de Essalud. Respecto al sector privado cuenta con 4 clínicas importantes y un número no reportado de policlínicos, consultorios médicos y centros de rehabilitación. La información respecto a la gestión administrativa en estos centros es escasa, por lo que es importante la realización de investigaciones al respecto.

Con la información expuesta y teniendo en cuenta que el sector privado de prestaciones de salud, que incluye, consultorio, policlínicos, clínicas y hospitales privados, es una alternativa para la atención de los usuarios que cuentan con los recursos para solventar los costos, y que merecen recibir una atención eficaz, eficiente con calidad y calidez, es crucial analizar cómo los sistemas de gestión administrativa impactan en la eficacia del trabajo dentro de las clínicas privadas, para comprender su influencia en el rendimiento de los empleados.

Se plantea el problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y productividad laboral en un centro de salud privado de San Juan de Lurigancho, Lima, 2024?, del cual se desglosan los siguientes problemas específicos a) ¿Cuál es la relación entre el planeamiento y la productividad laboral en un centro de salud privado de San Juan de Lurigancho, Lima, 2024? b) ¿Cuál es la relación entre la organización y la productividad laboral en un centro de salud privado de San Juan de Lurigancho, Lima, 2024? c) ¿Cuál es la relación entre la dirección y la productividad laboral en un centro de salud privado de San Juan de Lurigancho, Lima, 2024? d) ¿Cuál es la relación entre el control y la productividad laboral en un centro de salud privado de San Juan de Lurigancho, Lima, 2024?

Existe una notable falta de investigaciones que examinen la conexión entre las prácticas de gestión administrativa y el rendimiento laboral en el sector de la salud privada. Esta investigación busca llenar este vacío y aportar nuevos conocimientos sobre la relación entre estos dos aspectos. Es esencial profundizar en este tema para comprender la importancia de poder llevar a cabo una estructura de gestión efectiva en estas organizaciones y los beneficios que esto genera para las empresas, en el funcionamiento, el orden institucional y legal, en el personal que trabaja y en consecuencia en la productividad laboral, todo ello permitirá ofrecer un servicio de salud de calidad y con beneficios económicos y de imagen para la empresa. La justificación teórica está fundamentada en la revisión y análisis de información bibliográfica y de investigación actualizada que permitirá tener un parámetro de comparación para los hallazgos de este estudio, asimismo, los resultados de este estudio servirán como un aporte al conocimiento teórico del tema. Desde una

perspectiva práctica, los resultados y conclusiones de esta investigación servirán como base para proponer o sugerir optimización de la gestión administrativa del Centro de Salud, que permitan mejorar la productividad laboral del personal de la institución y así enriquecer el servicio de atención a todos los usuarios. En cuanto a la metodología, la investigación se justifica porque es de tipo cuantitativo y diseño no experimental básica y descriptiva, así mismo la técnica e instrumentos validados y confiables facilitarán la obtención de la información pertinente, la misma que luego se analizará con la ayuda de un software estadístico confiable para obtener los resultados y establecer las conclusiones.

Los objetivos que guían esta investigación son: Objetivo general: Determinar la relación entre gestión administrativa y productividad laboral en un centro de salud privado de San Juan de Lurigancho, Lima, 2024. Y sus objetivos específicos, a) Determinar la relación entre el planeamiento y la productividad laboral en un centro de salud privado de San Juan de Lurigancho, Lima, 2024, b) Determinar la relación entre la organización y la productividad laboral en un centro de salud privado de San Juan de Lurigancho, Lima, 2024, c) Determinar la relación entre la dirección y la productividad laboral en un centro de salud privado de San Juan de Lurigancho, Lima, 2024 d) Determinar la relación entre el control y la productividad laboral en un centro de salud privado de San Juan de Lurigancho, Lima, 2024.

Los estudios internacionales considerados para sustentar el marco teórico de este estudio se exponen a continuación: Coloma et. al (2019) realizaron un estudio cuantitativo, no experimental, descriptivo y transversal en Ecuador para analizar La influencia de la eficiencia administrativa en la percepción de la atención recibida por parte de los pacientes en los centros de atención primaria. La investigación se basó en una encuesta con 10 preguntas que abordaban aspectos de la gestión administrativa, como la infraestructura, la disponibilidad de servicios, la presentación y la atención del personal, y aspectos de agrado del paciente, como la calidad de la atención, el cumplimiento de los horarios de atención, tiempos de espera para recibir la atención, entre otros. La muestra fue de 524 pacientes quienes abordaron el cuestionario voluntariamente previo consentimiento informado. Los productos finales mostraron que en términos generales hay un nivel de agrado de 60 a 81% en los indicadores de gestión administrativa, pero se observan altos niveles de insatisfacción, desde el 74 al 84% en lo que respecta al servicio recibido. Concluyeron que la gestión administrativa y la calidad, son pilares importantes dentro de los cuales

se deben desarrollar planes de mejora para la capacitación del personal involucrado y los hallazgos de este estudio ofrecen un punto de partida práctico para proponer o recomendar mejoras en la gestión de tipo administrativa.

Arini et al. (2020) publicaron un estudio en Indonesia que se centró en analizar la relación entre la gestión hospitalaria y la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería. Este estudio cuantitativo, correlacional y transversal se consideró como muestra 41 personas quienes resolvieron 2 cuestionarios, uno sobre la gestión hospitalaria a través del cuestionario CWEQ II (Condition for Work Effectiveness-II), y otro acerca de la satisfacción laboral de las enfermeras con el cuestionario McCloskey/Mueller Satisfaction Scale (MMSS). El tratamiento estadístico descriptivo e inferencial con la prueba de Pearson mostró que se evidencia una relación considerable entre la gestión hospitalaria y el grado de satisfacción laboral de los participantes en el estudio (p -valor $0.005 < 0.05$) y la fuerza de esta correlación es de un nivel moderado ($r = 0.431$). Se concluyó que los gestores en el área de enfermería deben proponer estructuras para el empoderamiento de sus colaboradores de enfermería en el hospital o centro de trabajo y así mejorar el servicio al paciente

En Colombia, Balcázar (2020) realizó un estudio para investigar si la gestión administrativa en los hospitales de Cundinamarca impacta la calidad de vida de los pacientes. Esta investigación cualitativa y descriptiva consistió en la revisión de 54 informes de auditoría de gestión administrativa de 54 centros hospitalarios, 44 de ellos de nivel 1, 9 de nivel 2 y uno de nivel 3 de atención en salud; a partir de estos informes se recopiló los datos relevantes que fueron almacenadas en matrices previamente elaboradas de acuerdo a los siete pasos de gestión administrativa. Los resultados generales indican que el 7% de los casos presenta una gestión favorable, el 15% una gestión desfavorable y el 71% una gestión con aspectos a mejorar, estos resultados dan entender que la gestión incide en forma negativa en el desempeño humano, además de, afectar negativamente la economía de los municipios que gestionan estos centros de salud. El estudio confirma que aquella gestión administrativa hospitalaria eficiente es vital para certificar el bienestar de todos los pacientes. Las fallas en la gestión administrativa en los hospitales de Cundinamarca tienen un impacto negativo directo en la calidad de la atención médica, lo que afecta negativamente la experiencia de los pacientes. Debido a que los hospitales no están alcanzando sus objetivos estratégicos, es fundamental replantear la gestión

hospitalaria, lo que implica la implementación de mejoras en la infraestructura y el personal profesional de estos centros de salud.

En Bhutan, un país del sur de Asia, Singh et al. (2021) se analizó cómo la gestión administrativa de los directores de enfermería afecta la satisfacción laboral del personal de enfermería en los hospitales principales del distrito. La investigación, cuantitativa y transversal, involucró a 246 enfermeras, divididas en asistentes de enfermería, enfermeras de planta y enfermeras clínicas. Se utilizaron dos cuestionarios para evaluar la conducta de gestión administrativa y la satisfacción laboral. Los resultados indicaron que el 54.09% de las enfermeras se mostraron satisfechas con su trabajo, pero percibían un estilo de gestión autocrático por parte de sus directores. El análisis mostró una relación positiva entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral, así como una fuerte correlación entre la satisfacción laboral y la conducta del director del área. Las conclusiones del estudio sugieren que, aunque una gran proporción de enfermeras en el distrito de Bhutan se siente satisfecha con su trabajo, es crucial promover prácticas de gestión administrativa adecuadas por parte de los jefes de enfermería para optimizar la productividad y la satisfacción laboral del personal

Nurmeksela et al. (2021) en Finlandia, dieron a conocer su trabajo investigación sobre la relación de las actividades de gestión en enfermería y el agrado en ámbitos como laboral, del paciente y errores de medicación en hospitales del Finlandia. En este estudio cuantitativo, correlacional y transversal participación trabajadores de tres hospitales de cuidados intensivos de las cuales se obtuvo una muestra de 986 trabajadores, de las que 9 eran gerentes de enfermería, 306 personal de enfermería y el resto pacientes; además, se consideró 468 datos sobre errores de medicación. Para la evaluación de los gestores de enfermería se utilizó el Nurse Managers' Work Content Questionnaire (NMWCQ), escala de satisfacción laboral del Hospital Universitario de Kuopio y la escala revisada de atención humana, junto con los informes de errores de medicación. Los resultados muestran que existen varias correlaciones tanto positivas como negativas entre el trabajo de las gestoras de enfermería con las otras variables Hay otros elementos que afectan significativamente la satisfacción laboral y satisfacción total del paciente ($p < 0.001$) y los errores de medicación ($p < 0.001$). Se concluyó que hay factores organizativos que afectan el trabajo de gestión y la satisfacción laboral de las enfermeras, así como los errores en la medicación, por lo que se sugiere que las enfermeras gestoras deben centrar su

trabajo en gestionar y organizar el trabajo del personal de enfermería de tal forma que se sientan más apoyadas, seguras y motivadas.

Los antecedentes nacionales considerados para esa investigación se describen a continuación: Acosta Ponte (2021) publicó una investigación sobre la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Ese estudio cuantitativo, básico, descriptivo, correlacional y transversal consideró a 150 profesionales de la salud de diversas carreras quienes respondieron el cuestionario de Escala de satisfacción laboral (ESL – 09), consistente en 45 preguntas distribuidas en 5 dimensiones validada y confiables. Los resultados muestran que el grado de insatisfacción laboral es alto cerca del 99.3% de los profesionales en las 5 dimensiones medidas; respecto a la gestión administrativa, solo el 0.7% percibe una gestión moderada, el resto percibe un nivel deficiente o bajo de gestión administrativa. El análisis inferencial muestra un valor de $\rho = 0.403$ que sugiere una correlación positiva y moderada, con significancia de $p < 0.001$. A pesar de que se identificó una correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral, la percepción negativa de la gestión administrativa en el centro de salud estudiado resultó en un nivel elevado de insatisfacción a nivel laboral. Para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores, se sugiere optimizar las prácticas de gestión administrativa.

Chumpén Arenas (2022) llevó a cabo una investigación para determinar la relación entre la gestión administrativa y la productividad laboral en el personal de una institución de salud privada en la ciudad de Chincha. Este estudio, de enfoque cualitativo, no experimental y correlacional, se basó en la aplicación de dos encuestas a 80 colaboradores de la institución. Se utilizaron dos instrumentos para recopilar información, incluyendo una encuesta con 24 ítems para evaluar la gestión administrativa y un cuestionario con 24 preguntas para medir la productividad laboral, ambos divididos en cuatro dimensiones. Estos instrumentos fueron validados previamente y se demostró su confiabilidad.

Los resultados muestran que, con relación a la gestión administrativa, el 80% considera que es buena. Respecto a productividad laboral el 100% considera que es buena y recomienda solo una mejora en el ítem de cultura organizacional. El análisis inferencial muestra que la correlación entre la gestión administrativa y la productividad laboral en los trabajadores de la clínica es significativa, positiva y moderada ($p\text{-valor} = 0.000 < 0.050$ y un $r = 0.427$). La gestión administrativa y la productividad laboral

están correlacionadas. Se sugiere mejorar esta relación a través de esfuerzos continuos.

Adan Juarez (2022) hizo pública una investigación con el objetivo principal de determinar de qué forma la administrativa se correlaciona con la productividad laboral en un centro de trabajo privado de salud. Se realizó un estudio cuantitativo, no experimental, correlacional y descriptivo, utilizando un cuestionario de 27 preguntas sobre la gestión administrativa y la productividad laboral, con sus respectivas dimensiones, aplicado a 29 colaboradores de la clínica. Los resultados mostraron un nivel aceptablemente bueno y favorable en promedio. El análisis estadístico reveló una correlación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción del cliente, la rentabilidad y la imagen institucional (p -valor < 0.050), sin embargo, no se detectó una relación significativa con la productividad laboral (p -valor > 0.050). Se recomienda mejorar la relación entre la gestión administrativa y la productividad laboral.

Cari Mamani (2023) sustentó su investigación sobre gestión administrativa y su influencia en la productividad laboral de los colaboradores de enfermería de una microred de salud de Puno. Este estudio, cuantitativo, básico y correlacional, se desarrolló con una muestra de 60 enfermeras, mediante una encuesta para recopilar información a través de un cuestionario de gestión administrativa creada por Chiavenato (2012) y un cuestionario para la productividad laboral propuesta por León (2020); ambos cuestionarios fueron adaptados por la autora de esta investigación. Los resultados descriptivos indicaron que, el 63.5% del personal consideran deficiente la gestión administrativa mientras que el 74.1% considera que la productividad laboral es media; el análisis mostró una relación moderada entre la gestión administrativa y las dimensiones de la productividad laboral, como la cultura organizacional, la gestión de conflictos, la motivación y la satisfacción. El análisis inferencial estadístico, utilizando la prueba Chi-cuadrado, reveló una influencia y relación característica ($p=0.002$) entre la gestión administrativa y la productividad laboral.

Ortega Vergara (2023) Se realizó un análisis para determinar la influencia de la gestión administrativa en la productividad laboral del personal de salud en un hospital público de Puquio, Ayacucho. El trabajo de diseño observacional, hotico-deductivo no experimental y cuantitativo consistió en la aplicación de dos encuestas, una para evaluar gestión administrativa propuesto por Palomares, y otra para medir el nivel de productividad. La muestra aleatoria estuvo formada por 100 personas del Hospital de Puquio. La estadística descriptiva muestra que el 42% considera la

gestión administrativa como buena y el 20% excelente y el 38% regular, estos datos coinciden con evaluaciones de sus dimensiones, donde menos de 30% considera que la dimensiones son excelentes y cerca del 50% considera que es buena. Respecto a la productividad laboral el 46% considera satisfactoria y el 40% muy satisfactorio y el 14% aceptable y en cuanto a sus dimensiones el 42% considera que la eficiencia y la eficacia son aceptable mientras que el 30% y 35% respectivamente, consideran que la eficiencia y eficacia son satisfactorias. El análisis inferencial indica una correlación alta, positiva y significativa ($\rho = 0.715$) entre la gestión administrativa y la productividad.

Los fundamentos teóricos que sustentan la variable gestión administrativa en este estudio son los siguientes: Stoner et al. (2012) La gestión administrativa busca mejorar la eficiencia del personal mediante la aplicación de procesos y procedimientos específicos, con el objetivo de lograr los objetivos de la organización.

Según con Chiavenato (2014), la gestión administrativa se basa en la implementación de variabilidades continuas y planificadas para optimizar los procesos dentro de una organización. La finalidad es generar satisfacción y competitividad entre los usuarios y clientes que utilizan los servicios ofrecidos. Este proceso implica la identificación de problemas en los procesos, la búsqueda de sus causas y efectos sobre la empresa o institución, y la posterior aplicación de medidas correctivas.

Por su parte, Remache (2017) afirma que la competitividad de una institución está estrechamente relacionada con la gestión administrativa y la calidad de su dirección y ejecución. Esto se debe a que los líderes y ejecutores son responsables de optimizar y mejorar los recursos asignados a través de iniciativas creativas que reduzcan los costos operativos. La toma de decisiones adecuadas en todas las áreas administrativas, desde la dirección hasta los niveles operativos, es crucial para mejorar la atención, los servicios, las utilidades y la rentabilidad de la institución.

Bowen y Vaca (2015) La gestión administrativa juega un papel crucial en el éxito y la eficiencia de todas las instituciones, y su finalidad es obtener resultados eficaces, a través de procesos positivos que generen efectos saludables e integrales para la institución, dándole valor a los servicios que presta y que le permita competir con otras organizaciones para lograr resultados económicos.

El posicionamiento de una institución se fundamenta, en gran medida, en las operaciones de gestión que maximicen su productividad y desempeño operativo a través de decisiones que busquen mejorar las capacidades y competencias externas

e internas. El redireccionamiento de todos los propósitos institucionales debe acompañarse de una retroalimentación que fomente el desarrollo continuo y permanente (Chew,2009).

Para Robbins (2014) la gestión administrativa en cualquier clase de organización requiere de plantearse objetivos específicos claros, pertinentes y bien estructurados, los cuales deben considerarse como una pauta o guía para las personas encargadas de las gerencias. Por otro lado, Simerson (2011) asegura que una gestión administrativa adecuada y pertinente facilita la estructuración de una planificación estratégica que facilita la revisión y actualización continua de los objetivos y su reformulación para buscar la mejora continua y futura de la institución

Según Paolo (2014) para la estructuración de una gestión administrativa se deben considerar las políticas institucionales, políticas económicas y políticas sociales, cuyos objetivos y planteamientos deben estar reflejados en el nivel de productividad de los colaboradores. Asimismo, una gestión administrativa pertinente y adecuada debe priorizar sus objetivos estratégicos, a partir de los cuales se deben planear las actividades pertinentes que permitan alcanzar las metas planteadas.

La falta de personal cualificado y la ausencia de rigor científico en las etapas de diseño e implementación limitan una gestión administrativa lo que conduce a la empresa a una desorganización y caos que no permite el progreso y el contrario puede llevar a la desaparición, quiebra o cierre de la empresa (Gonzales et al., 2020)

Según Chiavenato (2014), la gestión administrativa se estructura en cuatro pilares fundamentales: planificación, organización, dirección y control. A continuación, se detallará cada una de estas dimensiones: la planeación para Guana (2019), la planeación es la primera actividad para iniciar una gestión administrativa, en la cual se establecen a priori, los objetivos y estrategias de la institución, a ser alcanzados en una perspectiva a distintos niveles de plazo: corto, mediano y largo. Crea una estrategia de imagen auténtica que identifica a la empresa, la diferencia de las demás y sea sostenible en el tiempo. La planeación debe tener una vigencia de no más de 10 años, es decir los componentes de la misma como visión, misión, objetivos, metas y alcances deben revisarse, replantearse y actualizarse periódicamente, conforme al avance de la ciencia, tecnología y el grado de competencia.

Una planificación estratégica efectiva, con objetivos claros y relevantes, y planes de acción eficientes, permitirá alcanzar las metas organizacionales y mejorar

optimizar el uso de capital humano y herramientas para alcanzar mejores resultados.. (Stoner et al. 2012).

La organización es el aspecto social de la gestión administrativa, conformada por personas, quienes son las responsables de esbozar e implementar los procesos, establecer las funciones, distribuir las responsabilidades, establecer los procedimientos y las técnicas convenientes para la realización del trabajo con eficiencia y efectividad (Chiavenato, 2014). La dirección se encarga de organizar y asignar las tareas del personal de la empresa para alcanzar los objetivos, metas y misión establecida. Son los trabajadores y ejecutivos los responsables de esta labor (Chiavenato, 2014).

El control establece que toda empresa debe tener un sistema o programa de control y monitoreo que facilite realizar el seguimiento y verificación que los resultados obtenidos se encuentren alineados con los objetivos planteados por la empresa. Lo más importante del control es verificar si las actividades programadas y controladas alcanzan a cumplir con los objetivos propuestos y se logran los resultados esperados y deseados (Chiavenato, 2014). El control interno debe realizarse cada cierto tiempo y de preferencia debe ser una acción inopinada y se debe percibir como el seguimiento y vigilancia de todos los procesos y sus actividades planificadas por la empresa, que permitirán evidenciar los logros del personal en su área de trabajo (Layme, 2015)

En cuanto a la variable Productividad laboral, existen diferentes formas de definirla, así Karl Marx (1867) en el libro "El Capital" define la productividad laboral se define como la mayor producción que se alcanza al aprovechar la capacidad productiva del trabajo, sin alterar la cantidad de mano de obra utilizada. Además, sostiene que la intensidad del trabajo aumenta la productividad laboral siempre y cuando se incremente el tiempo efectivo dedicado al trabajo. Además, reconoce que la incorporación de los avances en ciencia y tecnología mejoran la productividad

Koontz y Weihrich (2004), La productividad laboral mide la eficiencia con la que se utilizan los recursos para generar bienes y servicios. Para el caso de un centro de salud estaría referido a la cantidad de recursos humanos y no humanos utilizados para servicios de atención de calidad de los usuarios. Por otro lado, para Miranda y Toirac (2010) La productividad laboral es un factor crucial en la generación de riqueza y valor, ya que las ganancias obtenidas permiten invertir en

insumos, herramientas y tecnología de calidad, fomentando la competitividad y aumentando los beneficios e ingresos de los trabajadores.

Según Cequea y sus colaboradores (2011), la productividad laboral es un componente crucial para la competitividad empresarial, ya que las organizaciones la ven como una herramienta esencial para maximizar la utilización de los recursos materiales y humanos. En este sentido, una empresa se considera más eficiente cuando logra producir más con la misma cantidad de trabajo. Robbins y Judge (2013) complementan esta idea al afirmar que la productividad laboral refleja el comportamiento organizacional. Una organización altamente productiva logra sus objetivos utilizando sus recursos de manera eficiente para generar un producto a bajo costo. Este proceso requiere tanto eficiencia como efectividad para alcanzar los objetivos planteados.

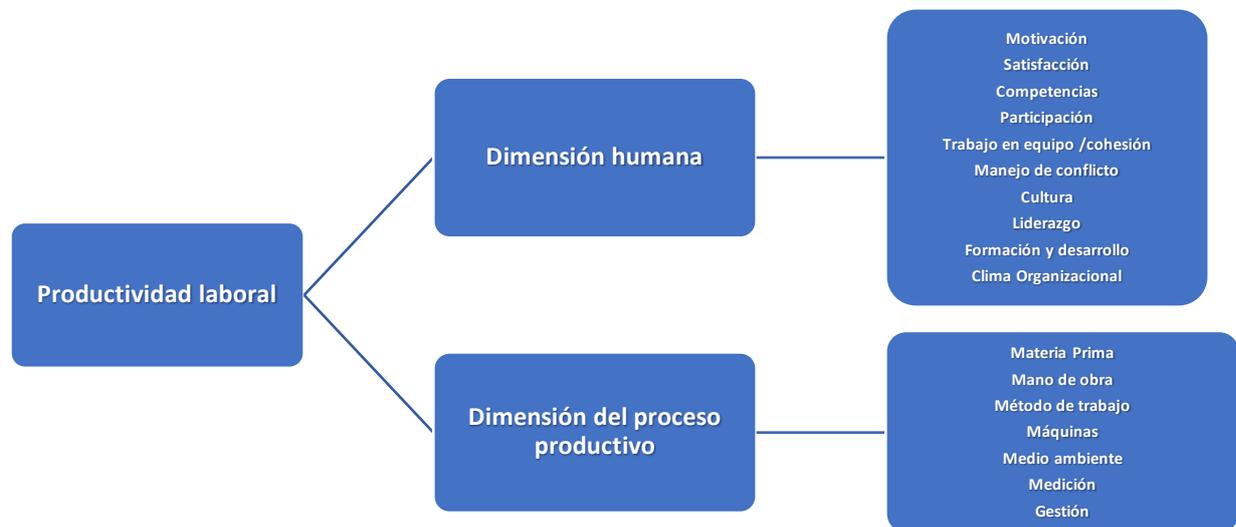
Según Chiavenato (2014), la productividad laboral se define por el comportamiento y las acciones de los colaboradores, quienes son esenciales para lograr los objetivos y metas de la organización. Así considera que un buen desempeño laboral es la fuerza importante que tiene una empresa u organización. Para Belcher (2015), la productividad laboral es definida como la suficiencia de un individuo, equipo, máquina o sistema para convertir de manera eficiente las materias primas en productos útiles. Este proceso de transformación debe ser controlado para que los trabajadores mantengan y mejoren su productividad, lo cual se traducirá en una mayor rentabilidad para la organización a través de una justa remuneración por su trabajo.

Van Den Berghe (2016) coinciden en que el capital humano y su productividad son los activos más importantes de una organización. La fuerza laboral, mediante su experiencia e innovación constante, mejora la calidad del trabajo, ofreciendo productos y servicios cada vez mejores, lo que aumenta la productividad en beneficio de la organización. Por lo tanto, los trabajadores deben ser valorados y tratados como un activo fundamental, recibiendo una remuneración acorde con su desempeño.

Siguiendo las propuestas de Jaimes et al. (2018), la productividad laboral tiene dos dimensiones: dimensión Humana y la dimensión de procesos. Los subdimensiones de cada una de ellas se evidencian en la figura 1

Figura 1

Dimensiones y subdimensiones de la productividad laboral



Fuente: Jaimes *et al.* (2018)

Las subdimensiones de la dimensión humana se describen a continuación. Robbins y Judge (2014) consideran que la motivación son los elementos relacionados con el reconocimiento, comunicación, el compromiso con el trabajo y responsabilidad, que llevan al logro de un objetivo de una persona. La satisfacción laboral, según la literatura, se define como un sentimiento positivo hacia el trabajo que se realiza. En otras palabras, es la sensación positiva que experimenta una persona cuando sus necesidades y expectativas se ven satisfechas, y se siente motivada por el ambiente laboral en el que se encuentra.

Los conocimientos y pericias fundamentales para la productividad en el ámbito laboral se denominan competencias, las cuales deben ser desarrolladas y evaluadas buscando su mejora a través de la inversión en capacitación. La generación de espacios de participación, con mecanismos de consulta, aportes y sugerencias de mejora para los trabajadores, les permitirá cohesionarse con la institución y otros trabajadores en un trabajo en equipo que les facilitará una visión común de los objetivos que se persiguen y lograrlos a través de la cooperación y aporte a los equipos de trabajo (Jaimes et al., 2018).

El manejo de conflictos, incluye solución de conflictos, innovación en la resolución de conflictos, técnicas de negociación y enfocarse en el conflicto como

una oportunidad de mejora. Se produce cuando una de las partes observa que otra tiene o puede tener un efecto negativo para la organización, puede ser en el desempeño de la labor o por diferencias en intereses personales o de equipos que pueden afectar la productividad laboral. En estos casos la negociación es el pilar importante para la solución del o los conflictos (Robbins y Judge, 2014).

Cultura organizacional de una entidad queda expresada por las metas, creencias, valores, normas y procedimientos que guían la marcha o el andar de la organización y su razón de ser. Es crucial integrar el trabajo individual con los objetivos de la organización, permitiendo flexibilidad en los procesos y una visión compartida. Los integrantes de la empresa tienen distintas actitudes y características, pero se integran en torno a los principios establecidos en la visión y misión que los induce a perseguir los mismos objetivos institucionales. Esta subdimensión humana, diferencia una organización de otra y está en continua evolución al interior de la organización (Robbins y Judge, 2014).

Respecto al liderazgo, en general se define como las capacidades directivas que tiene una persona y que le permiten influir en cómo se comportan las personas de su entorno o trabajo, generando que el grupo realice las tareas con emoción y entrega, para cumplir con los objetivos y alcanzar metas; se asocia a un desafío continuo a los empleados, incentivos para contribuir a la mejora de los procesos, responsabilidad por las consecuencias y estilo de gestión. En relación con la subdimensión de formación y desarrollo, se refiere a las oportunidades de crecimiento profesional, la capacidad para detectar lagunas de conocimiento, la capacitación en áreas no técnicas y la habilidad como motor de ventaja competitiva. Este proceso implica el compromiso de la empresa con la capacitación de su personal, especialización y actualización de sus trabajadores con la finalidad de alcanzar estándares cada vez más altos de rendimiento y productividad laboral (Jaimes et al., 2018).

De acuerdo con Hellriegel y Slocum (1974), el clima organizacional se refiere a características perceptibles en una organización o en sus unidades específicas. Estas características se derivan de la forma en que la organización o sus unidades interactúan con sus empleados o miembros y con su entorno. El entorno de trabajo representa la apreciación y la valoración que los trabajadores tienen de su experiencia laboral, más allá de sus opiniones o actitudes, y sin reflejar necesariamente su satisfacción o insatisfacción. Esta comprensión surge de la relación entre los eventos

y las características organizacionales. Examina si los cargos están en armonía con el conocimiento, la retroalimentación y la comunicación que fomente el logro y comprensión de las directrices organizacionales (Jaimes et al., 2018).

En cuanto a las subdimensiones de la dimensión de procesos, estas están definidas como la materia prima que incluye funcionalidad, disponibilidad y calidad de las materias primas, para el caso de la salud está representada por los recursos utilizados para brindar atención médica a los pacientes en el hospital. La mano de obra incluye el tiempo de trabajo y la presencia de los trabajadores, abarcando habilidades, incentivos y capacitación. En salud la mano de obra se califica como directa o indirecta; la directa incluye el tiempo de trabajo de los profesionales y especialistas que prestan sus servicios a usuarios de la institución de salud por lo cual perciben honorarios. La mano de obra indirecta en salud está formada por todos los colaboradores de producción que desempeñan labores distintas a profesionales de salud por lo que perciben una remuneración (Sepúlveda et al., 2014).

El método de trabajo, analiza la forma de estandarizar procesos, distribuir operaciones y mejorar los métodos para conseguir los objetivos organizacionales. En cuanto los equipos, instrumentos y máquinas, se consideran aspectos como la vida útil, disponibilidad, mantenimiento y adquisición de maquinaria o equipos que permitan una mejora en los servicios; la tendencia es a la mejora de equipos con tecnología avanzada para un mejor servicio (James et al., 2018).

Con respecto al medio ambiente, tiene que ver con la bioseguridad, orden, limpieza, iluminación, tranquilidad y disposición del mobiliario. Debe garantizar la disminución o descarte de riesgos biológicos, físicos, químicos y ergonómicos. (James et al., 2018). En la medición, se consideran el uso de registros de producción, control de calidad, análisis de sobretiempos y análisis de registros de procesos, que permitan obtener información para tomar las medidas correctivas o de mejora y que los procesos se hagan más eficientes para alcanzar los objetivos. En resumen, la supervisión, la delegación de autoridad, la orientación hacia la categoría y la mejora continua son elementos clave de la subdimensión de gestión, un pilar fundamental en la ejecución del trabajo. (James et al., 2018).

Para el seguimiento del desempeño laboral y funcionamiento de una empresa de cualquier rubro, es necesario establecer los indicadores de productividad que permiten evaluar la disponibilidad, el funcionamiento, la rentabilidad y la calidad del

proceso productivo de una institución y sus empleados, así como las herramientas, equipos y recursos utilizados en todo el proceso (Carro y González, 2015).

Comprender la productividad laboral es fundamental para los gerentes y directivos de empresas y organizaciones, tanto privadas como públicas. Esta herramienta permite comparar y examinar la producción en diferentes sectores económicos, teniendo en cuenta los recursos utilizados para producir bienes o servicios (Saba, 2016). Los cambios en la productividad laboral impactan en los aspectos económicos y sociales, impulsando el crecimiento de los ingresos económicos, mejorando la calidad de vida y estimulando otras actividades. El factor clave para un aumento sostenido de la productividad es el talento humano.

De lo investigado se plantean las siguientes hipótesis: Hipótesis general: Existe una relación entre la gestión administrativa y la productividad laboral en un centro de salud privado de San Juan de Lurigancho, Lima 2024. A su vez la hipótesis específica 1: Existe relación entre el planeamiento y la productividad laboral en un centro de salud privado de San Juan de Lurigancho, Lima, 2024. Hipótesis específica, 2: Existe relación entre la organización y la productividad laboral en un centro de salud privado de San Juan de Lurigancho, Lima, 2024. Hipótesis específica, 3: Existe relación entre la dirección y la productividad laboral en un centro de salud privado de San Juan de Lurigancho, Lima, 2024. Hipótesis específica 4: Existe relación entre el control y la productividad laboral en un centro de salud privado de San Juan de Lurigancho, Lima, 2024.

II. METODOLOGÍA

El tipo de estudio fue básico, porque busca la adquisición de conocimientos acerca de fenómeno observable, como la gestión administrativa a partir del cual se pueden sugerir o promover cambios para conseguir resultados en la productividad laboral en un centro de salud privado (OECD/Eurostat, 2018). De acuerdo a Parra (2019) la investigación se realizó con un enfoque cuantitativo, con el objetivo de que los datos recolectados permitieron validar las hipótesis planteadas, lograr ahondar y brindar respuestas a todas las preguntas de la investigación. El estudio se desarrolló a través de un planteamiento descriptivo, transversal y de diseño no experimental. Se desarrollo un diseño no experimental, debido a que no se modificaron las variables; transversal, dado que las mediciones se realizaron en un solo momento; y descriptivo, pues se usó el análisis de datos para describir los hechos observados en la muestra estudiada (Hernández y Mendoza, 2018).

En esta investigación se plantea la Variable Gestión administrativa y su definición ideal según Chiavenato (2014) se basa en la implementación de cambios continuos y planificados para optimizar los procesos de una organización. El objetivo principal es generar satisfacción y competitividad entre los usuarios y clientes que utilizan los servicios ofrecidos. Este proceso involucra el reconocimiento de problemas en los procesos, la búsqueda de sus causas y efectos, y la posterior aplicación de medidas correctivas. Su definición operacional incluye las dimensiones de planeación, organización, dirección y control se operacionalizan mediante indicadores específicos, que se incluyeron en un cuestionario conformado por un total de 21 preguntas con escala Likert para la obtención de datos.

Los Indicadores son los elementos del estudio que permitieron medir el comportamiento de una variable. Se establecieron indicadores específicos para toda y cada una de las dimensiones de la gestión administrativa. Debido a que la variable era ordinal, se utilizó la escala de Likert para determinar el nivel de conocimiento, considerando las disyuntivas de: bajo (1), regular (2), bueno (3).

En esta investigación se plantea la Variable Productividad laboral y su definición ideal que según Chiavenato (2014), implica la conducta y los actos que muestran los trabajadores y que son los pilares principales para conseguir los objetivos de la organización. La definición operacional de la productividad laboral se operacionalizó teniendo en cuenta los indicadores de la dimensión humana y la dimensión de

procesos evaluados a través de un instrumento de tipo cuestionario de 35 preguntas con respuestas de tipo Likert. Los Indicadores de esta variable estuvieron dados por las preguntas que midieron las subdimensiones de las dimensiones humana y de proceso y que se encontraban en el instrumento respectivo. Es ordinal la escala de medición, considerando la escala tipo Likert con alternativas de: bajo (1), regular (2), bueno (3).

Según Hernández y Mendoza (2018) la población, definida como una agrupación de personas con características comunes, estuvo formada por todos los colaboradores de un Centro de Salud Privado de San Juan de Lurigancho, un total de 70 personas. La muestra de acuerdo con Palella y Martins (2012) define la muestra es una selección de individuos que representan de forma precisa aquellos rasgos particulares de la población de estudio. Para este estudio, se trabajó con una de 59 personas, calculada utilizando la fórmula para poblaciones finitas. (Anexo 7). El muestreo fue aleatorio, porque cada elemento del personal tuvo la misma probabilidad de formar parte del estudio (Palella y Martins, 2012).

La Unidad de análisis según Hernández y Mendoza (2018) se refiere a la entidad específica que se estudiará y medirá. En este estudio, se enfocó el análisis en los colaboradores del centro de salud privado que participaron en la investigación. Para Palella y Martins (2012) las técnicas son métodos para obtener información o recopilar los datos en una investigación. La información se recopiló mediante una encuesta a los colaboradores del Centro de Salud privado.

Como criterio de inclusión se consideró parte de la población y muestra a toda persona que trabaja de manera permanente en el centro de salud privado, según planilla del área de personal, independientemente del cargo o responsabilidad que desempeña. Como criterios de exclusión, se consideró que las personas que desempeñan trabajos temporales y aquellas con exoneración de asistencia laboral por parte de la dirección de la institución, no so fueron considerados como parte del estudio

Los instrumentos utilizados para recopilar la información permiten a los investigadores acceder a los fenómenos y obtener información relevante (Palella y Martins, 2012, p.125). En la presente se usaron los siguientes instrumentos: Numero 1: Para obtener información sobre la variable gestión administrativa, se utilizó un instrumento adaptado de la propuesta de E. Chiavenato (2012) adaptado a los objetivos de esta investigación. El instrumento es un cuestionario de 21 preguntas

acerca de las dimensiones de la gestión administrativa (Planeamiento, Organización, Control y Dirección). El número de respuesta se determina por la Escala de Likert (Anexo 2). Instrumento 2: Para recopilar la información de la variable productividad laboral se llevó a cabo un mecanismo propuesto por Jaimes et al. (2018) modificado y adaptado de acuerdo a los objetivos de esta investigación.

El instrumento es un cuestionario de 35 preguntas relacionadas a las dimensión humana y dimensión de procesos con sus respectivas subdimensiones. El número de respuesta se determina por la escala de Likert (Anexo 2).

Se propone determinar la Validez y confiabilidad según lo siguiente los cuestionarios que se aplicaron en este estudio han sido utilizados en estudios previos, sin embargo, por la adaptación que se hizo para los fines de esta investigación, tuvieron que ser validados mediante un juicio de expertos, quienes analizaron las condiciones para la utilización de los mismos; y el cálculo del Coeficiente de Validez de Contenido (CVC) para cada instrumento fue 0.962962 que según la escala de interpretación de Hernández-Nieto (2012) los instrumentos tienen una validez y concordancia excelente, por lo que pudieron ser aplicados sin ningún inconveniente (Anexo 4).

Se realizó una prueba piloto para garantizar la confiabilidad del instrumento de investigación; con un grupo de 10 participantes. Se les aplicaron los cuestionarios y se calculó el Coeficiente de confiabilidad utilizando la prueba Alfa. Los resultados fueron: El coeficiente Alfa para el cuestionario de gestión administrativa fue de 0.969, mientras que para el cuestionario de productividad laboral fue de 0.950; estos resultados indican que ambos cuestionarios tienen alta confiabilidad de acuerdo Palella y Martins (2012) (Anexo 7).

La recopilación de la información para este estudio, se realizó siguiendo las siguientes pautas: primero fue pedida la autorización a la presidencia del centro de salud privado ubicado en San Juan de Lurigancho. Luego se coordinó con los colaboradores a quienes se les explicó los fines de este estudio y que los cuestionarios son anónimos, firmando su consentimiento informado. Finalmente se planificó una fecha para la resolución del cuestionario. Para analizar los datos, se siguió un proceso específico.

Los datos recolectados se codificaron y se ingresaron en una plantilla de procesamiento de datos virtual para luego ser transferidos al software SPSS versión 27. Para analizar los datos, se emplearon técnicas estadísticas descriptivas,

generando tablas y figuras que resumen la información. Asimismo, se ejecutó un análisis de tipo inferencial para probar la hipótesis, utilizando la prueba no paramétrica de relación de Spearman (ρ).

Esta investigación ha cumplido y respetado las normas éticas planteadas en la Declaración de Helsinki, así como las políticas y principios establecidos en la Universidad César Vallejo, según la RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°081-2024-VI-UCV, que decretan que toda investigación que involucre a seres humanos debe respetar su integridad y autonomía y buscar su bienestar con responsabilidad, honestidad, justicia, coherencia y rigor científico. Por ello todos los trabajadores del centro de salud privado de San Juan de Lurigancho fueron informados detalladamente sobre las acciones a realizar en este estudio para la correcta toma de datos y luego de ello firmaron voluntariamente un alguna un acta de Consentimiento informado.

III. RESULTADOS

Tabla 1.

Gestión administrativa en un centro de salud privado de San Juan de Lurigancho, Lima 2024

Dimensión	Nivel	f	%
Planeamiento	Mala	0	0%
	Regular	7	11.90%
	Buena	52	88.10%
Organización	Mala	1	1.70%
	Regular	7	11.90%
	Buena	51	86.40%
Dirección	Mala	0	0.00%
	Regular	8	13.60%
	Buena	51	86.40%
Control	Mala	0	0.00%
	Regular	8	13.60%
	Buena	51	86.40%
Gestión Administrativa	Mala	0	0.00%
	Regular	8	13.60%
	Buena	51	86.40%

Figura 2

Gestión administrativa en un centro de salud privado de San Juan de Lurigancho, Lima 2024.



La Interpretación de la primera tabla y la segunda figura, muestran los productos de la situación de la Gestión administrativa en el centro de salud privado de San Juan de

Lurigancho. Se observa que, el 86.4% de la muestra considera que la Gestión administrativa es buena y un 13.6% opina que es reglamentar. En el análisis de las dimensiones, respecto al planeamiento el 88,1% considera que es bueno y el 11.9% que es regular. En cuanto a las dimensiones de organización, dirección y control, el 86.4% opina que son buenas y el 13.6% considera que la dirección y control son regulares, mientras que el 11.9% indica que la organización es regular. Un 1.7% opina que la organización de la Gestión administrativa es mala.

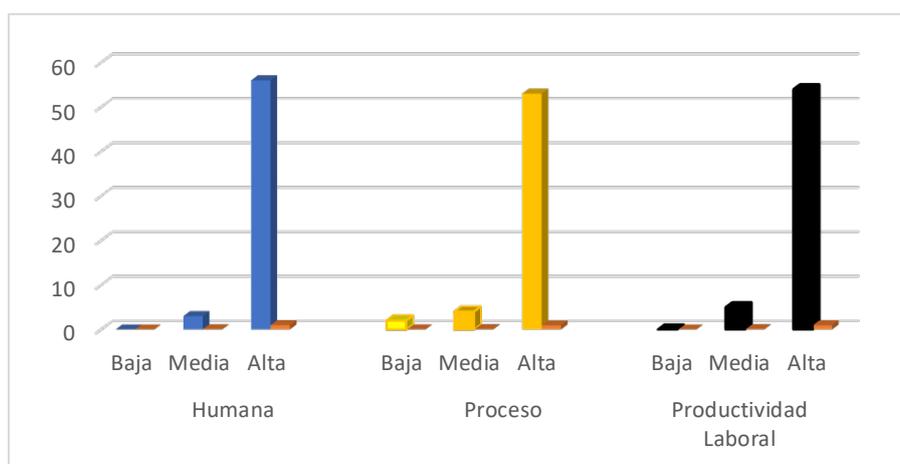
Tabla 2.

Nivel de la Productividad a nivel laboral en un centro de salud privado de San Juan de Lurigancho, Lima 2024.

Dimensión	Nivel	f	%
Humana	Baja	0	0%
	Media	3	5.10%
	Alta	56	94.90%
Proceso	Baja	2	3.40%
	Media	4	6.80%
	Alta	53	89.80%
Productividad Laboral	Baja	0	0.00%
	Media	5	8.50%
	Alta	54	91.50%

Figura 3

Nivel de la Productividad laboral en un centro de salud privado de San Juan de Lurigancho, Lima 2024



La interpretación de los resultados de Productividad laboral de la muestra de colaboradores del centro de salud privado de San Juan de Lurigancho, se muestran en la figura N°3 que se relaciona con la tabla N°2. Tanto en la dimensión humana (94.9%) como de proceso (89.8%) y en el contexto global (91.5%) se observa que la productividad laboral es alta. Se observa, además que, los resultados son mayores para la dimensión humana mientras que en para el proceso un 3.4% considera que la productividad laboral es baja. Se realizó una prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov para determinar la distribución de la muestra. Dado que el valor p obtenido fue inferior a 0.05, se concluyó que la muestra no seguía una distribución de tipo normal. En consecuencia, se decidió utilizar pruebas estadísticas no paramétricas para analizar las hipótesis, empleando la prueba de correlación de Spearman (rho) como herramienta estadística.

Tabla 3

Prueba de Kolmogórov-Smirnov para evaluar la distribución de la muestra.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Descriptivo (estad.)	GL	Significancia
Gestión administrativa	,517	59	<,001
Productividad laboral	,534	59	<.001

^a Prueba de normalidad de Lilliefors

Para evaluar la relación entre las variables, se empleó la prueba de correlación de rangos de Spearman (Rho) para el análisis inferencial de la hipótesis, dado que la muestra no presenta una distribución normal. Hipótesis general Ho No hay una relación entre la gestión administrativa y la productividad laboral en un centro de salud privado de San Juan de Lurigancho, Lima 2024 y Ha Existe una relación entre la gestión administrativa y la productividad laboral en un centro de salud privado de San Juan de Lurigancho, Lima 2024.

Tabla 4

Correlación entre la variable Gestión administrativa y la Productividad laboral en un centro de salud privado de San Juan de Lurigancho, Lima 2024

		Gestión Administrativa	Productividad Laboral	
Coefft. De correlación	Gestión administrativa	Coefft. De correlación	1,000	,591**
		Significancia (bilateral)	.	,000
		N	59	59
	Productividad Laboral	Coefficiente de correlación	,591**	1,000
		Significancia (bilateral)	,000	.
		N	59	59

** . Se encontró una correlación significativa entre las variables, con un nivel de significancia de $p < 0.01$ (bilateral).

La valoración de significancia ($p=0.000$), menor que 0.05, indica que existe un vínculo de significancia entre la gestión administrativa y la productividad laboral en el centro de salud privado de San Juan de Lurigancho. Además, el coefft. de relación de Spearman ($\rho= 0.591$) estos resultados del análisis evidencian una relación significativa y considerable entre estas variables. Estos hallazgos permiten descartar la hipótesis nula (H_0), que sostenía la ausencia de relación entre las variables, y validar la hipótesis alterna (H_1), corroborando la presencia de una relación entre la gestión administrativa y la productividad laboral en un centro de salud privado en Lima, 2024. La Prueba de hipótesis específicas según:

Tabla 5

Vínculo entre la gestión administrativa y la productividad laboral en un centro de salud privado de San Juan de Lurigancho, Lima, 2024.

		Productividad Laboral	
Coefft. De correlación de Spearman	Planeamiento	Coefft. De correlación	,265*
		Significancia. (bilateral)	,043
		N	59
	Organización	Coefft. De correlación	,578**
		Significancia. (bilateral)	,000
		N	59
	Dirección	Coefft. de correlación	,591**
		Significancia. (bilateral)	,000
		N	59
	Control	Coefft. De correlación	,591**
		Significancia.. (bilateral)	,000
		N	59

*La correlación es significativa a un nivel de significancia de $p < 0.05$ (bilateral).

**La correlación es significativa a un nivel de significancia de $p < 0.01$ (bilateral).

Hipótesis específica N°1 con H_0 , no existe relación entre el planeamiento y la productividad laboral en un centro de salud privado de San Juan de Lurigancho, Lima, 2024. Y H_a asevera que existe relación entre el planeamiento y la productividad laboral en un centro de salud privado de San Juan de Lurigancho, Lima, 2024. El análisis reveló una conexión relevante entre la planificación dentro de la gestión administrativa y la productividad laboral, con un valor de significancia de 0.043 menor que 0.050. La prueba de correlación de Spearman, con un valor de 0.265, evidencia una relación positiva, aunque frágil, entre la dimensión de planificación y la productividad laboral. Estos productos resultantes permiten refutar la hipótesis nula (H_0) que postulaba la ausencia de relación, y aceptar la hipótesis alternativa (H_a), confirmando la existencia de una conexión, aunque no tan fuerte, entre ambas,

confirmando que existe una relación entre el planeamiento y la productividad laboral en un centro de salud privado de San Juan de Lurigancho en Lima, 2024.

Hipótesis específica N°2 con H_0 No existe relación entre la organización y la variable la productividad laboral en un centro de salud privado de San Juan de Lurigancho, Lima, 2024. Y H_a existe relación entre la organización y la variable productividad laboral en un centro de salud privado de San Juan de Lurigancho, Lima, 2024. Con relación entre la dimensión de organización y la productividad laboral, los resultados de la investigación confirman que el nexo entre las variables estudiadas es significativo, con un nivel de significancia de $p\text{-valor} = 0.000 < 0.01$. El coeficiente de correlación de Spearman ($r_{s0} = 0.578$) indica que la correlación entre estas variables es positiva, moderada y fuerte. Los resultados obtenidos permiten refutar la hipótesis nula, que sugería la inexistencia de relación entre las variables, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se confirma la existencia de una relación entre las variables, respaldando la hipótesis alternativa: Existe relación entre la dirección y la productividad laboral en un centro de salud privado, Lima, 2024

Hipótesis específica N°3 con H_0 No existe relación entre la dirección y la variable de productividad laboral en un centro de salud privado de San Juan de Lurigancho, Lima, 2024. Y H_a existe relación entre la dirección y la variable de productividad laboral en un centro de salud privado de San Juan de Lurigancho, Lima, 2024. El análisis de la de la dirección como dimensión; y la productividad laboral muestra un valor de significancia de 0.000, inferior a 0.01, este resultado sugiere que existe una conexión relevante y observable entre el control administrativo y la productividad laboral en el centro de salud. El coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = 0.591$) revela una reciprocidad positiva, moderada y fuerte entre la dirección y la productividad laboral. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_a), concluyendo que se encuentra una relación entre la dirección y la productividad laboral en los trabajadores de un centro de salud privado en Lima, 2024

Hipótesis específica N° 4 con H_0 No existe alguna relación entre el control y la variable de productividad laboral en un centro de salud privado de San Juan de Lurigancho, Lima, 2024. Y H_a existe relación entre el control y la variable de productividad laboral en un centro de salud privado de San Juan de Lurigancho, Lima 2024. El análisis de la relación entre la dimensión de control y la productividad laboral muestra una

reciprocidad estadísticamente significativa, con un valor de $p=0.000$ menor que 0.01 . El coeficiente de correlación de Spearman para estas variables es de 0.591 . Estos hallazgos, que revelan una relación positiva, moderada y significativa, respaldan la hipótesis alternativa (H_a) y refutan la hipótesis nula (H_0), confirmando la relación entre las variables estudiadas, así mismo confirmando que existe una relación entre el control y la productividad laboral en un centro de salud privado en Lima, 2024.

Tabla 6

Relación entre la gestión administrativa y las dimensiones de la productividad laboral en un centro de salud privado en San Juan de Lurigancho, Lima, 2024

			Gestión Administrativa
Coefft. De correlación de Spearman	Dimensión	Coeficiente de correlación	,584**
	humana	Sig. (bilateral)	,000
		N	59
	Dimensión	Coeficiente de correlación	,674**
	proceso	Sig. (bilateral)	,000
		N	59

La Tabla 6 muestra los resultados de la prueba de correlación de Spearman que analizó el vínculo entre la gestión administrativa y las dimensiones humana y de proceso de la productividad laboral. Los resultados arrojan una relación significativa entre estas, y el nivel de significancia de $p < 0.01$ ($0.000 < 0.01$). El coeficiente de correlación es de 0.584 para la dimensión humana y de 0.674 para la dimensión de proceso, indicando en ambos casos una correlación positiva, moderada y fuerte. Las conclusiones del estudio evidencian una conexión directa entre las prácticas de gestión administrativa y, por un lado, el capital humano y, por otro, los procesos que determinan la productividad laboral.

IV. DISCUSIÓN

Este estudio se desarrolló en un centro de salud privado de San Juan de Lurigancho, Lima, con la participación voluntaria de individuos que firmaron un consentimiento informado, directivos, personal administrativo, profesionales de salud, técnicos en salud y personal de mantenimiento y seguridad, no existiendo ningún inconveniente para la resolución de los cuestionarios propuestos.

Con relación a la primera variable Gestión administrativa, los resultados de frecuencia arrojaron que, en términos generales el 86.4% considera que hay una buena gestión, estos resultados coinciden con los de Chumpén Arenas (2022) quien reporta un 82% pero son mayores que los de Coloma et al. (2019), Cari Mamani (2023) y Ortega Vergara (2023) quienes reportan que un 60 a 63% de sus muestras estudiadas consideran buena gestión administrativa en sus respectivos estudios. Sin embargo, contrastan con los resultados de Balcázar (2020) y Acosta Ponte (2021) cuyas investigaciones indican que una gran mayoría (99%) de la muestra estudiada percibe que la gestión administrativa arroja un resultado deficiente o baja..

La evaluación de la gestión administrativa reveló que entre el 86% y el 88% de los participantes la consideran positiva en las dimensiones de planeación, organización, dirección y control, el 13.6% manifiesta que las dimensiones de control y dirección son regulares y el 1.7% considera que la dimensión de organización es mala. Estos resultados son coherentes con los resultados de Chumpén Arenas (2022) y Ortega Vergara (2023) quienes reportan que el 80% de sus muestras consideran que todas aquellas características como dimensiones de la gestión administrativa son buenas. En contraste, Acosta aponte (2022) reporta que el 99% de su muestra considera que las dimensiones de planeamiento y dirección son bajas o deficientes, mientras que Nurmeksela et al. (2021) reportó que la organización es el factor que posee mayor nivel de impacto en la productividad laboral

Estos resultados de frecuencias muestran una variabilidad de apreciaciones respecto a la gestión administrativa enfocada en las instituciones de salud, privados y también nacionales, sin embargo es menester que las empresas sean del sector que fuere se preocupen por mejorar su proceso de gestión administrativa lo cual va a redundar en el desempeño de los trabajadores y como consecuencia en el agrado y aceptación del cliente; en el caso de las instituciones del rubro de la salud privados una buena gestión administrativa puede mejorar las condiciones de atención y como

consecuencia una satisfacción del paciente, lo que redundará en mejorar la imagen institucional y mayores réditos profesionales y económicos.

En cuanto a la variable dependiente Productividad laboral, el 91.5% considera que es alta y el 8.5% que es media. En el análisis de las dimensiones humana y proceso, el 94.5% y el 89.8% respectivamente consideraban alta la productividad laboral; el 6.8% y 5.1% consideran un nivel medio y el 3.4% expresa que en la dimensión de proceso la productividad laboral es baja. Estos resultados son coincidentes con los estudios de Chumpén Arenas (2022) y Ortega Vergara (2023) quienes reportan valores de 100% y 86% respectivamente, de considerar la productividad laboral alta; otros resultados coincidentes son los de Arini (2020), Singh et al. (2021) y Nurmeksela et al. (2021) quienes reportan valores porcentuales de 63% a 78% que consideran que la productividad laboral en la dimensión humana es buena. Los estudios de Acosta aporte (2021) reportan que en la dimensión humana y sus criterios de satisfacción laboral y relaciones humanas muestran un nivel bajo con un grado de insatisfacción alto alrededor del 70%, estos resultados contrastan con los nuestros.

Las referencias tanto nacionales como internacionales que reportan resultados altos y positivos de apreciación de la significación de la gestión administrativa en establecimientos prestadores de salud, refrenda la premisa de que una entidad que se administra con un adecuado planeamiento, buena organización, buena dirección y mecanismos de control adecuado de su desarrollo tendrá muy buenos resultados en el desenvolvimiento de sus colaboradores y mayor acogida en las personas o pacientes que hacen uso del servicio que presta, y como consecuencia de ellos los beneficios para la empresa serán mayores, como lo establecen Bowen y Vaca (2015) quienes consideran que la gestión administrativa es un eje fundamental en toda empresa y sus metas debe ser la obtención de resultados eficaces por medio de procesos adecuados que generen efectos globales y saludables para su empresa y valor al servicio que se presta, con resultados beneficiosos para la imagen, organización y economía.

En cuanto a Productividad laboral, las referencias internacionales revisadas reportan resultados acerca de la satisfacción laboral que es uno de las subdimensiones o criterios para evaluar la productividad laboral. A nivel nacional los estudios de Chumpén Mamani (2022), Cari Mamani (2023) y Ortega Vergara (2023) informan datos sobre la variable de productividad laboral, indicando que es de

carácter alta, pero un análisis de sus resultados muestra que se consideran solo factores claves dentro de la dimensión humana, como la motivación intrínseca, la satisfacción con el trabajo, la resolución efectiva de disputas, y el levantamiento de una cultura organizacional sólida, fueron analizados en este estudio, entre otros, dejando de lado los aspectos de la dimensión de proceso, lo cual no permite establecer comparaciones o contraste de resultados al respecto. Para Chiavenato (2014), la productividad laboral implica el comportamiento y las acciones que muestran los trabajadores para conseguir todo y cada uno de los objetivos que se plantea la organización o empresa, siendo la fuerza más importante para alcanzarlas; y para ello, no solo es suficiente el satisfacer la dimensión humana sino también es importante darle las herramientas físicas, personal 32estión32n32e, ambiente adecuado de trabajo y una buena gestión de estos procesos.

Para esta investigación, la prueba de hipótesis usando la relación de rangos de Spearman (ρ) reveló una relación significativa entre la gestión administrativa y la productividad laboral en los trabajadores del centro de salud privado de San Juan de Lurigancho (p -valor = 0.000). El coeficiente de correlación ($\rho = 0.591$) indica una relación positiva, moderada y fuerte entre estas variables. Estos resultados corroboran los estudios de Arini (2020), Singh et al (2021), Chumpén Arenas (2022) y Ortega Vergara (2023) quienes también encontraron que existe una relación importante entre las dos variables que se desarrollaron a lo largo de este estudio; sin embargo, difieren en cuanto al grado de correlación, así, los trabajos de Arini y Chumpén Arenas, tiene valores de ρ de 0.431 y 0.345 que muestran una correlación positiva pero débil y los trabajos de Ortega Vergara ($\rho = 0.715$) y Singh ($\rho = 0.620$) muestran valores de correlación positivos ,moderados y fuertes coincidentes con los resultados de nuestro estudio.

Del primer objetivo planteado, mediante el análisis de la hipótesis respectiva se expresa la presencia significativa entre la dimensión de planeamiento y la productividad laboral (p -valor $0.043 < 0.05$) con un coeficiente de 0.265, en cuanto a su correlación, que infiere que la relación es relevante, positiva pero débil, por lo que se entiende que esta dimensión debe ser mejorada por los responsables de la gestión administrativa del centro de salud privado de San Juan de Lurigancho. Estos resultados son coincidentes con los de Chumpén Arenas ($\rho = 0.330$) y Acosta Ponte (0.423) en cuanto a que la correlación es positiva pero débil; por el contrario, difieren de los resultados de Ortega Vergara (2023) y Singh et al. (2021) quienes muestran

valores mayores de rho, 0.658 y 0.620 respectivamente, es decir en estos trabajos la correlación resulta positiva, moderada y fuerte.

Del segundo objetivo planteado, mediante el análisis de la hipótesis respectiva se expresa que los resultados muestran una significancia 0.000 cuyo valor es menor de 0.05, lo que implica que existe una relación entre la dimensión de organización y la productividad laboral, con un valor de rho= 0.578 que muestra que la relación es positiva, fuerte y moderada. Esta conclusión contrasta con los de Chumpén Arenas (2022) quien reporta un valor de rho= 0.268 que indica que la correlación es positiva pero débil, mientras que los resultados de Ortega Vergara (2023) expresan una rho= 0.751 que significa un correlación positiva, fuerte y excelente; en ambos casos, el análisis muestra que existe una relación entre la organización y la productividad laboral, aunque la fuerza de esta relación no es uniforme. Es importante tener presente, que la dimensión de organización es el aspecto social de la gestión administrativa, en el cual participan las personas que son las responsables de la implementación integral de los procesos con los cuales la empresa va a funcionar y la consecución exitosa de los objetivos y el éxito en alcanzar las metas de una organización está ligado a su capacidad de operar eficientemente.

Los resultados inferenciales del tercer objetivo planteado, mediante el análisis de la hipótesis respectiva se expresa que si hay una relación significativa entre la dimensión de dirección y la productividad laboral en un centro de salud privado de San Juan de Lurigancho (p-valor= 0.000 < 0.05) y el coeficiente rho= 0.591 indica que existe relación y ella es positiva, moderada y fuerte. Estos resultados difieren de los de Ortega Vergara (2023) que tiene una rho = 0.886 positiva, fuerte y excelente y de los de Chumpén Arenas (2022) y Acosta Ponte (2021) que tiene una rho= 0.268 y 0.403 respectivamente, con una correlación positiva y débil. Según Chiavenato (2014) La dirección en la gestión administrativa se encarga de organizar el trabajo del personal, asegurando que estén preparados para sus funciones y trabajando en conjunto para así poder lograr concretar los objetivos de la institución y/o empresa. Un liderazgo eficaz debe impulsar el nivel de producción de los empleados y que se alcance las metas institucionales, para ello deben establecerse rutas suficientemente claras.

Del tercer objetivo planteado, mediante el análisis de la hipótesis respectiva se expresa un nexo existente entre la dimensión de control y la productividad laboral en los trabajadores de un centro de salud privado de San Juan de Lurigancho (p-

valor=0.000 < 0.05) y además el valor de rho= 0.591, indica que el vínculo es afirmativo, moderada y fuerte. Estos resultados son diferentes a los de Ortega Vergara (2023) quien reporta un valor rho=0.789 que sugiere una relación positiva y además fuerte y casi perfecta; por otro lado, los resultados de Singh et al. (2021) muestra un correlación similar a este trabajo (rho=0.620) es decir correlación positiva, moderada y fuerte; mientras que los trabajos de Arini (2020) rho=0.431, Acosta Ponte (2021) rho=0.423 y Chumpén Arenas (2022) rho=0.328, indican que la relación entre el control y la productividad laboral es positiva y débil. Toda empresa debe contar con un sistema de monitoreo y a su vez registro de todos sus procesos, funciones, productos y servicios, los cuales deben desarrollarse dentro de parámetros establecidos. Los resultados del análisis muestran que existe una relación directa y relevante entre las estrategias de gestión administrativa y los elementos clave que impulsan la productividad laboral (Chiavenato, 2014). Para Layme (2015) el control interno debe realizarse con frecuencia, preferiblemente de forma inesperada, y se debe concebir como el seguimiento y la supervisión de todos los procesos y actividades planificadas por la empresa, lo que permitirá mostrar los logros del personal en su área de trabajo, esto indicaría una mejor productividad laboral.

Para comprender la dinámica entre la gestión administrativa y el desempeño, se realizó un análisis que exploró la relación entre la gestión administrativa y las diferentes dimensiones como la humana y de proceso de la productividad laboral muestra una relación entre ellas de manera muy significativa, debido a valores de p= 0.000, menores que 0.01, en ambos casos. Los coeficientes de correlación fueron rho=0.584 para la dimensión humana y rho=0.674 para la dimensión de proceso. El análisis revela una relación positiva y representativa entre la gestión administrativa y los factores determinantes de la productividad laboral..

V. CONCLUSIONES

- Primera.** Se verificó la existencia de una relación significativa entre las dos variables de estudio las cuales son productividad laboral y gestión administrativa en un centro de salud privado en San Juan de Lurigancho, Lima, 2024 sustentada por un p-valor de $0.000 < 0.05$. El análisis de correlación de Spearman, con un coeficiente $\rho = 0.591$, indica una relación positiva, moderada y de significancia entre las variables estudiadas
- Segunda.** Existe una relación de significancia entre el planeamiento y la productividad laboral en un centro de salud privado en San Juan de Lurigancho, Lima, 2024 sustentada por un p-valor de $0.043 < 0.05$. El análisis indica una relación positiva, aunque débil, entre las variables. Esto se evidencia en un coeficiente de Spearman con valor de $\rho = 0.265$.
- Tercera.** Existe una relación significativa entre la organización y la segunda variable en un centro de salud privado en San Juan de Lurigancho, Lima, 2024 sustentada por un p-valor de $0.000 < 0.05$. Existe una correlación positiva, prudente y fuerte ya que el coeficiente de correlación de Spearman fue $\rho = 0.578$.
- Cuarta.** Existe una relación significativa entre la dirección y la productividad laboral en un centro de salud privado en San Juan de Lurigancho, Lima, 2024 sustentada por un p-valor de $0.000 < 0.05$. La relación es positiva, moderada y fuerte debido a que arrojo un valor de $\rho = 0.591$.
- Quinta.** Existe una relación significativa entre el control y la productividad laboral en un centro de salud privado en San Juan de Lurigancho, Lima 2024 sustentada por un p-valor de $0.000 < 0.05$. La relación es positiva, moderada y fuerte ya que el coeficiente de correlación de Spearman fue $\rho = 0.591$.

VI. RECOMENDACIONES

- Primera.** Es fundamental fortalecer la gestión administrativa en los centros de salud para acrecentar la productividad laboral. Se sugiere que los centros de salud implementen programas de capacitación y desarrollo para sus trabajadores, enfocados en mejorar sus habilidades, conocimientos y competencias en gestión administrativa.
- Segunda.** El centro de salud debe priorizar la planificación de las actividades para mejorar la productividad laboral. Se recomienda que la planificación se base en la definición clara de objetivos, la asignación eficiente de recursos para garantizar que las acciones se ejecuten conforme a lo previsto, es esencial establecer sistemas de control y evaluación para asegurar que los planes se cumplan.
- Tercera.** Es crucial fortalecer la organización dentro del centro de salud para optimizar la productividad laboral. Se recomienda que el centro de salud se enfoque en la creación de un ambiente de trabajo positivo y estimulante que fomente la participación, y la implementación de mecanismos de gestión.
- Cuarta:** Los líderes del centros de salud debe desempeñar un rol fundamental en el fortalecimiento de la dirección para mejorar la productividad laboral. Se recomienda que estos capaciten a sus equipos, deleguen responsabilidades de manera clara y eficaz.
- Quinta:** Es fundamental fortalecer el control dentro del centro de salud para optimizar la productividad laboral. Se sugiere que el centro de salud implemente sistemas de control que permitan identificar áreas de mejora, evaluar y dar seguimiento a los procesos, y tomar medidas correctivas.
- Sexta.** Se recomienda realizar un estudio similar en el futuro que analice la relación entre la gestión administrativa y la productividad laboral en centros de salud privados de Lima. El estudio podría analizar cómo la gestión administrativa puede contribuir a la creación de un ambiente de trabajo seguro que contribuya a mejorar la salud y el bienestar de los trabajadores, y esto como se relaciona con la productividad laboral.

REFERENCIAS

- Acosta Ponte, F. (2021). Gestión administrativa y satisfacción laboral en profesionales de la salud del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. [Tesis de Maestría. Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima] <https://hdl.handle.net/20.500.13084/5471>
- Adan Juarez, Rosa Almemdra (2022). La Gestión Administrativa y su relación con la productividad laboral de una Institución privada de salud, San Juan de Lurigancho 2020. [Tesis licenciatura. Universidad Ricardo Palma, Lima]. <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/5777>
- Ali, H., Safan, S., & Mabrouk, S. (2019). Work design and its Relation to Productivity among Staff Nurses. *Menoufia Nursing Journal*, 4 (2), 83-93. https://menj.journals.ekb.eg/article_118709_fa6b18f64ae9e678a74154ff5486d83d.pdf
- Arini, T., Juanamasta, G., Mulia, B., & Medika, W. (2020). The role of hospital management to enhance nursing job satisfaction. *INJEC*, 5(1), 82-86. <https://doi.org/10.24990/injec.v5i1.295>
- Balcázar-Daza, A. M. (2020). Gestión administrativa en entidades sociales del estado E.S.S hospitales de Cundinamarca. *Lúmina*, (21):140-162 enero – diciembre. <https://doi.org/10.30554/lumina.21.3444.2020>
- Belcher, J. (2015). Total, productivity. *Granica*. Buenos Aires. Disponible en: <https://cienciaspecuarias.inifap.gob.mx/index.php/Pecuarias/article/view>
- Bowen, C. y Vaca, T. (2015). Diseño de un plan de gestión administrativa y financiera para la empresa de libro pernos de la Ciudad de Guayaquil. [Tesis titulación. Universidad Politécnica Salesiana. Guayaquil.] Disponible en: <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/9045>
- Cárdenas Miranda, M. (2022). Gestión Administrativa y Rendimiento Laboral de los Trabajadores de la Red Salud Abancay – Apurímac – 2022. [Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Lima]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/104539>

- Cari Mamani, Y. (2023). Gestión administrativa en la productividad laboral del personal de enfermería de una microred en Puno, 2023. [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo, Lima]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/121122>
- Carro, R., y González, D. (2017). Administración de las operaciones. 1ra edición. Universidad Nacional de Mar del Plata. Libro digital. Disponible en: <https://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/2265/1/carro.gonzalez.2015.pdf>
- Cequea, M., & Rodriguez, C. (2011). Diseño de un instrumento para evaluar la productividad laboral en empresas del sector eléctrico. Venezuela. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3809733>
- Chew, C. (2009). Strategy positioning in voluntary and charitable organizations. New York. <https://doi.org/10.4324/9780203871508>
- Chiavenato, I. (2014). Introducción a la teoría general de la administración. (7ma edición). McGraw-Hill Interamericana. México. Disponible en: <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>
- Chumpén Arenas, V. (2022). Gestión administrativa y productividad laboral de los colaboradores de una clínica privada de Chincha, 2022. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/97069>
- Coloma S.M, Fajardo L.M y Vásquez C.E (2019). Gestión administrativa y satisfacción de pacientes en una unidad médica de primer nivel, Ecuador. Boletín de Malariología y Salud Ambiental. Julio – Diciembre, Vol. LIX (1): 9–14 Suplemento 2. ISSN: 1690-4648
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe – CEPAL. (2021). La prolongación de la crisis sanitaria y su impacto en la salud, la economía y el desarrollo social. CEPAL-OPS. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47301/1/S2100594_es.pdf

- Contreras, N. y Ramírez, M. (2020). Problemas de liderazgo en la alta dirección de instituciones de salud. *Cirugía y cirujanos*, 88(4), 526-532. Epub 08 de noviembre de 2021. <https://doi.org/10.24875/ciru.19001413>
- Espinoza, E., Gil, W., y Távora, E. (2020). Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú. *Revista cubana de salud pública*, 46 (4): e2146. Disponible en: <https://scielosp.org/pdf/rcsp/2020.v46n4/e2146/es>
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A. y Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37. Epub 02 de agosto de 2020. Recuperado en 01 de marzo de 2024, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400032&lng=es&tlng=.
- Guana, A. D. S. (2019). Aproximaciones teóricas a la planeación estratégica y la contabilidad gerencial como elementos clave en la gestión de las pymes en Colombia. *Pensamiento & Gestión*, (46), 161-186.
- Hellriegel, D. y Slocum, J (1974). Organización climate: Measures, Research and Contingencies. *Academy of Management Journal*. 17.225-280. 10.2307/254979
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas. México: Editorial Mc Graw Hill Education
- Jaimes, L., Luzardo, M. y Rojas, M. (2018). Factores determinantes de la productividad laboral en pequeñas y medianas empresas de Confecciones del área Metropolitana de Bucaramanga, Colombia. *Información Tecnológica*, 29 (5): 175-186. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000500175>
- Koontz, H. y Weihrich, H. (2004). Administración una perspectiva global. (12° ed.). Ciudad de México, México: McGraw-Hill.
- Layme, E. (2015) Evaluación de los componentes del sistema de control interno y sus efectos en la gestión de la Subgerencia de Personal y Bienestar Social de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto. [Tesis de titulación. Universidad José Carlos Mariátegui. Moquegua] Disponible en <http://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/ujcm/22>

- Li, C., Abhicharttibutra, K., & Wichaikhum, O. (2021). Work Empowerment and Productivity as Perceived by Nurses in Secondary Hospitals, Jinghong City, the People's 40estión40n40t China. *Nursing Journal CMU*, 48(1), 1-12.
- Lucio R, Villacrés N, Henríquez R. (2011). Sistema de salud de Ecuador. *Salud Publica Mex* ;53 Supl 2: INS177-S187
- Madrigal, G. y Bueno, L. (2019) Transferencias, Gestión Fiscal Municipal y la Desigualdad Interregional en México. *Investigación Administrativa*, 48, núm. 124, Instituto Politécnico Nacional, México Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456059299004>
- Marx, K. (2008). *El Capital*. (28va reimp) México: Siglo XXI editores. Disponible en: <https://proletarios.org/books/El-Capital-Vol-1-Libro-I-Karl-Marx.pdf>
- Miranda, J., & Toirac, L. (2010). Productivity indicators for the Dominican industry. *Republica Dominicana: Ciencia y Sociedad*, XXXV (2), 235-290. ISSN: 03787680. Recuperado de: <https://redalyc.org/artículo.oa?id=87014563005>.
- Mosquera, C. y Ramírez, L. (2018). Factores que intervienen en la productividad en el sector salud. [Tesis de especialidad, Universidad de San Buenaventura Colombia] Disponible en: <http://bibliotecavirtualoducal.uc.cl/vufind/Record/oai:localhost:10819-6030>
- Njoku, V. (2015). *Success plan and positioning strategy*. EE.UU: Outskirtspress.
- Nurmeksela, A., Mikkonen, S., Kinnunen, J., & Kvist, T. (2021). Relationships between nurse managers' work activities, nurses' job satisfaction, patient satisfaction, and medication errors at the unit level: a correlational study. *BMC Health Services Research*, 21(1): 1-13. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06288-5>
- OECD/Eurostat (2018), *Oslo Manual 2018: Guidelines for Collecting, Reporting and Using Data on Innovation*. 4th Edition, The Measurement of Scientific, technological and Innovation Activities, OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/9789264304604-en>

- Organización Mundial de la Salud. (11 de agosto de 2020). Servicios sanitarios de calidad. Obtenido de: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Ortega Vergara, L. (2023). Gestión administrativa y productividad laboral en el personal de salud de un hospital público, Puquio, Ayacucho – Perú, 2022. [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo, Lima]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/108724>
- Parella, S y Martins, F (2012) Metodología de la investigación cuantitativa. (3ra edición). FEDUPEL, Caracas.
- Paolo, F. (2014). Towards inclusive and equitable development: an introduction to local development. España: Ministerio de desarrollo social y medio ambiente. Obtenido de: http://www.iepala.es/IMG/pdf/Articulo_Di_Pietro_Desarrollo_Local_2_.pdf
- Parra Castrillón, E. (2019). Las fases del proyecto de investigación. (2da edición digital). Disponible en: <https://sites.google.com/view/semillero>
- Ridker, R., & Musgrove, P. (2022). Case Study of World Bank Activities in the Health Sector in India. (Informe No. 19537). Departamento de Evaluación de Operaciones del Banco Mundial. Disponible en: InfoShop del Banco Mundial
- Robbins, S. (2014). Organizacional behavior. México: Pearson Educación. https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13ª-ed-_nodrm.pdf
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). Comportamiento Organizacional. (15va. Edición). Pearson Education. Inc. Recuperado de https://www.academia.edu/42008048/Comportamiento_Organizacional_15ª_Edicio_n_Stephen_P_Robbins_and_Timothy_A_Judge
- Saba, E. (2016). Selección por competencias para mejorar la productividad. Colombia: Pearson.
- Sepúlveda, L., Mosquera, A. y Gaviria, O (2014). Análisis de la estructura ideal de costos de mano de obra para el Hospital General de Medellín. [Tesis maestría, Universidad de Medellín] <https://repository.udem.edu.co/handle/11407/1178>

- Simerson, K. (2011). Strategic Planning. California: Praeger. <https://publisher.abc-clio.com/9780313384813/>
- Singh, K., Dukpa, G., Rinzin, T., Dorji, N., & Tsheten. (2021). Does Chief Nurse's Ward Management Behavior Influence Nurses' Job Satisfaction in District Hospitals of Bhutan? *The Bangkok Medical Journal*, 17(2), 125-131.
- Soler, A., Corratgé, H., González, S., Arocha, C., Carnota, O. y Lauzán, O. (2022). Administración pública y salud pública. *Revista de Información científica para la Dirección en Salud*, 39: 1-13, Septiembre – Diciembre
- Statista Research Department (2023) Ranking de los países de América Latina y el Caribe con mayor gasto público en salud como porcentaje del PIB en 2020. Disponible en: <https://es.statista.com/42estión42n42ti/1270377/42estió-con-mayor-gasto-sanitario-como-porcentaje-del-pib-en-latinoamerica/>
- Stoner, F. (1996). Administration. (1ra ed) México: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.
https://alvarezrubenantonio.milaulas.com/pluginfile.php/76/mod_resource/content/1/LIBRO%20DE%20ADMINISTRACION.pdf
- Stoner, J. Freeman, R. & Gilbert, D. (2012). Administración. Prentice Hall Hispanoamérica, S.A. México
- Van Den Berghe, E. (2016). Gestión y gerencias empresariales. (3ra ed.) Madrid: Eco ediciones. Disponible en: <https://www.ecoediciones.mx/wp-content/uploads/2016/04/Gesti%C3%B3n-gerencial-y-empresarial-3ra-Edicion.pdf>
- Villegas Olvera, K. (2019, 19 de junio). Consecuencias de una mala planificación de los recursos humanos. [Sesión de Conferencia]. IV Congreso Virtual Internacional Desarrollo Económico, Social y Empresarial en Iberoamérica. <https://www.eumed.net/actas/19/desarrollo-empresarial/35-consecuencias-de-una-mala-planificacion-de-los-recursos-humanos.pdf>

Anexos

Anexo 1

Tabla de Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Subdimensiones	Operacionalización	
					Indicadores	Escala
Variable 1 Gestión administrativa	Gestión administrativa es el un conjunto de cambios permanentes programados para la mejora continua de los procesos organizacionales con el fin de aumentar la satisfacción y la competitividad de los usuarios y clientes que utilizan los servicios. (Chiavenato, 2014)	La gestión administrativa se determina operacionalmente a través de las dimensiones de planeación, organización, dirección y control, consideradas en una herramienta de investigación	Planeamiento	No aplica	Toma de decisiones. Definición de planes y objetivos Programar actividades	Ordinal Likert 1: baja 2: media 3: alta
			Organización		Estructura organizacional. Asignación de tareas. Asignación de recursos.	
			Dirección		Motivación. Liderazgo. Trabajo en equipos. Comunicación.	
			Control		Evaluación de desempeño real. Medidas de control administrativo	
Variable 2 Productividad laboral	Según Chiavenato (2014), la definición de la productividad laboral implica el comportamiento y las acciones que muestran los trabajadores y que son los pilares importantes para el logro de los objetivos de la organización o empresa	La productividad laboral se operacionalizará teniendo en cuenta la dimensión humana y la dimensión de procesos.	Humana	• Motivación	Autonomía. Responsabilidades. Comunicación e integración.	Ordinal Likert 1: baja 2: media 3: alta
				• Satisfacción	Objetivo logrado. Beneficio. Supervisiones	
				• Manejo de conflictos	Actitud, Empatía. Tolerancia	
				• Clima organizacional	Valores. Conductas. Coherencias.	
			Procesos	• Materia prima	Equipos e Insumos	
				• Método de trabajo	Programación Integración	
				• Medio ambiente	Condiciones ambientales Riesgos	
				• Gestión	Visión y Misión Objetivos organizacionales	

Anexo 2

Instrumentos de recolección de datos

Instrumento 1

Cuestionario para Evaluar Gestión Administrativa

Agradecemos su participación en la presente encuesta, con fines académicos y para investigación científica; cuyo título es **Gestión Administrativa y Productividad Laboral en un Centro de Salud Privado de San Juan de Lurigancho, Lima, 2024**

La información que proporcione será tratada con total reserva, manteniendo su anonimato; la misma que no le causará ningún tipo de perjuicio. Indicarle además que su participación es voluntaria pudiendo desistir en cualquier momento.

Acepto participar en la encuesta de manera voluntaria

Nombres y Apellidos:.....

Firma.....

Indicaciones: Usted deberá marcar con una "X" en uno de los casilleros que considere necesaria.

Valor				
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	DIMENSION PLANEAMIENTO	Valor				
		1	2	3	4	5
1.	¿Percibe que existe coherencia entre los objetivos y la toma de decisiones de la dirección?					
2.	¿Se efectúa la toma de decisiones de acuerdo a los planes establecidos por la dirección?					
3.	En la toma de decisiones ¿existe comunicación institucional clara y oportuna?					
4.	¿Se establecen las metas y los planes institucionales de manera clara, objetiva y factibles a futuro?					
5.	¿Existe un vínculo entre las programaciones institucionales y las actividades que se desarrollan?					
6.	¿Las actividades de tu área laboral están orientadas al logro de los objetivos de la institución?					
	DIMENSION: ORGANIZACIÓN	1	2	3	4	5
7.	¿La estructura orgánica institucional se fortalece reforzando los valores institucionales?					

8.	¿Cuenta con la adecuada estructura organizacional institucional necesaria para el desempeño de sus funciones?					
9.	En su institución ¿las tareas están asignadas de manera uniforme entre los miembros del equipo?					
10.	En tu institución ¿se gestiona los recursos humanos a disposición para el cumplimiento de los objetivos institucionales?					
11.	En tu centro laboral ¿se capacita a los trabajadores para mejorar la eficiencia del equipo de trabajo?					
12.	En tu centro laboral ¿existe la proporción adecuada de los recursos humanos para cubrir la demanda poblacional?					
	DIMENSION: DIRECCION	1	2	3	4	5
13.	¿Se siente motivado por el jefe para lograr cumplir las metas y objetivos?					
14.	¿Se trasmite el liderazgo respetuoso y asertivo de acuerdo al cargo institucional?					
15.	¿Se ejerce un liderazgo respetuoso y asertivo hacia los todos los colaboradores?					
16.	¿Se aplica estrategias para promover el trabajo en equipo?					
17.	¿Se promueve la comunicación adecuada entre las jefaturas y pares para el cumplimiento de metas y objetivos?					
18.	¿Se valora la comunicación entre los miembros del equipo?					
	DIMENSION: CONTROL	1	2	3	4	5
19.	¿Se evalúan adecuadamente los desempeños según las funciones que se le asigna a cada personal?					
20.	¿Existe comunicación de los resultados de rendimiento para la retroalimentación necesaria del equipo?					
21.	¿Se realiza medidas preventivas oportunas para minimizar los riesgos de error?					

Agradezco su participación

FICHA TECNICA DE INSTRUMENTO 1

1.	Nombre	:	Instrumento para evaluar Gestión Administrativa	
2.	Objetivos	:	Determinar el nivel de gestión administrativa percibida por los colaboradores	
3.	Autor (es)	:	Original de Idalberto Chiavenato (2012)	
4.	Adaptación	:	Adaptada por Ana Gabriela Betancourt Mieres	
5.	Administración	:	Individual	
6.	Duración	:	25 minutos	
7.	Sujetos de aplicación	:	Colaboradores de un centro de salud privado en San Juan de Lurigancho	
8.	Técnica	:	Encuesta	
9.	Nº de ítems	:	21	
10.	Puntuación y escala de calificación	:	Puntuación	Nivel
			1	Nunca
			2	Casi nunca
			3	A veces
			4	Casi siempre
			5	Siempre

Instrumento 2

Cuestionario para Evaluar Productividad laboral

Agradezco su participación en la presente encuesta, con fines académicos y para investigación científica; cuyo título es **Gestión Administrativa y Productividad Laboral en un Centro de Salud Privado de San Juan de Lurigancho, Lima, 2024**

La información que proporcione será tratada con total reserva, manteniendo su anonimato; la misma que no le causará ningún tipo de perjuicio. Indicarle además que su participación es voluntaria pudiendo desistir en cualquier momento.

Acepto participar en la encuesta de manera voluntaria

Nombres y Apellidos:.....

Firma.....

Indicaciones: Usted deberá marcar con una “X” en uno de los casilleros que considere necesaria.

Valor				
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	DIMENSION HUMANA	Valor				
		1	2	3	4	5
1.	¿Encuentra un ambiente positivo en su área laboral?					
2.	¿Las actividades que desempeña le resultan retadoras?					
3.	¿Alguna vez siente deseos de no ir a su trabajo?					
4.	¿Te sientes valorado (da) como persona y profesional por la institución te valora?					
5.	Las funciones de su puesto laboral ¿le representan alta responsabilidad?					
6.	En su institución ¿la carga laboral es distribuida equitativamente?					
7.	¿Siente satisfacción cuando concluye o entrega su trabajo?					
8.	¿Ejerces autonomía cuando ejecutas tus funciones laborales?					
9.	¿Respeta usted la posición y opinión de sus compañeros de trabajo?					
10.	Cuando se presentan conflictos institucionales ¿se negocia de modo asertivo?					
11.	En situaciones desfavorables ¿su estado anímico se mantiene estable, es decir se muestra calmado?					
12.	¿Manejas adecuadamente tus emociones y culminas satisfactoriamente con tu trabajo asignado?					

13.	En su centro laboral ¿observa comportamientos profesionales, éticos, independientes que permite el desarrollo de sus competencias y habilidades técnicas?					
14.	¿Comprende la importancia del cumplimiento de los objetivos institucionales?					
15.	¿Tienes la capacidad para tener una comunicación asertiva con todos los niveles jerárquicos de tu institución?					
16.	¿Consideras tener las capacidades y aptitudes para desarrollar la labor encargada?					
17.	¿Tiene los conocimientos y destrezas para realizar la labor encargada?					
18.	¿Considera que tiene disposición para el trabajo en equipo?					
19.	¿Se integra con facilidad al grupo de trabajo?					
20.	¿Toma la iniciativa para colaborar en cada tarea encomendada como grupo?					
21.	¿Existe un conjunto de valores claro, ético y consistente que rige la forma de conducirse y ayuda a distinguir lo correcto de lo incorrecto?					
22.	¿Se realizan reuniones periódicas para debatir, compartir la información del trabajo y superar las deficiencias y dificultades laborales?					
23.	Se realizan capacitaciones y actividades de integración, para reafirmar los objetivos institucionales					
24.	¿La dirección reta su talento con tareas ambiciosas y lo suficientemente ejecutables para que sea posible llevarlas a la práctica?					
25.	¿Consideras que la dirección facilita la comunicación y participación con los trabajadores?					
26.	¿Considera que la dirección tiene influencia y aceptación positiva en todos los trabajadores?					
27.	¿La dirección tiene una buena convocatoria en todos los trabajadores?					
28.	¿Crees que la dirección ha establecido las normas y tareas claras para todos?					
DIMENSION PROCESOS						
29.	¿Consideras que los materiales para el desempeño de tus funciones son suficientes?					
30.	¿Consideras que hay suficiente personal para la atención de los usuarios?					
31.	La institución ¿Tiene protocolos para la realización de los procedimientos en los usuarios?					
32.	¿Cuentas con el equipamiento necesario para realizar tu labor de forma adecuada?					
33.	El espacio donde desarrollas tu actividad laboral ¿tiene las condiciones ambientales adecuadas?					
34.	¿Existe un sistema, programa o software, en el cual registres tu actividad y los avances o resultados de la misma, para realizar un seguimiento?					
35.	¿La 5estión de personal supervisa tu labor y el uso de materiales y equipos utilizados?					

Agradezco su participación

FICHA TECNICA DE INSTRUMENTO 2

1.	Nombre	:	Instrumento para evaluar Productividad Laboral	
2.	Objetivos	:	Determinar el nivel de productividad laboral	
3.	Autor (es)	:	Original de Ludym Jaimes (2018)	
4.	Adaptación	:	Adaptada por Ana Gabriela Betancourt Mieres	
5.	Administración	:	Individual	
6.	Duración	:	35 minutos	
7.	Sujetos de aplicación	:	Colaboradores de un centro de salud privado en San Juan de Lurigancho	
8.	Técnica	:	Encuesta	
9.	N° de ítems	:	35	
10.	Puntuación y escala de calificación	:	Puntuación	Nivel
			1	Nunca
			2	Casi nunca
			3	A veces
			4	Casi siempre
			5	Siempre

Anexo 3
Evaluación por juicio de expertos
CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Kevin Vidal Fernández Delgado

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Educación de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 – I, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mis Variables es: Gestión administrativa y Productividad laboral siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Formato de Validación.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



.....
ANA GABRIELA BETANCOURT MIERES
C.E. 002976345

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento para medir la Variable: Gestión administrativa. 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 administrativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Mg. Kevin Vidal Fernández Delgado
Grado de formación:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica (x) Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia:	Gestion y administration en salud
Institución donde labora:	Direction Regional de Salud del Callao
Tiempo de experiencia en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación (si corresponde)	04 años

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: Instrumento 1

Nombre de la Prueba:	Instrumento para medir la variable Gestión administrativa
Autor:	Idalberto Chiavenato (2014) Ana G. Betancourt
Procedencia:	Cuestionario adaptado
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	40 minutos
Ámbito de aplicación:	Centro de salud privado en Sanjuan de Lurigancho

Significación:	El cuestionario de la Variable Gestión Gestión está compuesto de 4 dimensiones que son: Planeamiento, Organización, Dirección y Control. El objetivo de esta medición es Gestión la relación entre la Gestión Gestión y Producción laboral.
----------------	--

4. Soporte teórico:

Gestión administrativa: Chiavenato et al. (2012) Gestión administrativa es el un conjunto de cambios permanentes programados para la mejora continua de los procesos organizacionales con el fin de aumentar la satisfacción y la competitividad de los usuarios y clientes que utilizan los servicios.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
ORDINAL	Planeamiento,	Es el primer paso de una gestión administrativa, en la cual se establecen a priori, los objetivos y estrategias de la organización para lograrlos tanto en el corto, mediano y largo plazo. Se crea una estrategia de imagen auténtica que identifica a la empresa, que la diferencia de las demás y sea sostenible en el tiempo (Guana, 2019)
	Organización,	Es la dimensión social de la gestión administrativa y está conformada por personas, quienes son las responsables de esbozar e implementar los procesos, establecer las funciones, distribuir las responsabilidades, establecer los métodos y las técnicas adecuadas para la realización del trabajo con eficiencia y efectividad (Chiavenato, 2014).
	Dirección	Es la dimensión relacionada a las acciones destinadas a la distribución de las actividades de las personas que forman parte de la empresa y que están orientadas al logro de los objetivos, cumplir las metas y la misión trazadas. Son los trabajadores y ejecutivos los responsables de esta labor (Chiavenato, 2014).
	Control	Esta dimensión establece que toda empresa debe tener un sistema o programa de control que le permita realizar el seguimiento de verificación que los resultados obtenidos se encuentren alineados con los objetivos planteados por la empresa. Lo más importante del control es verificar si las actividades programadas y controladas alcanzan a cumplir con los objetivos

		propuestos y se logran los resultados esperados y deseados (Chiavenato, 2014).
--	--	--

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la Variable Gestión administrativa elaborado por I. Chiavenato (2014) y adaptado por Ana Betancourt M. 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 tiene bastantes modificaciones o una modificación muy específica o el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se tiene 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 el indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con el indicador.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con el indicador.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con el indicador que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con el indicador que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente 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 el indicador.
	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 brindarnos sus observaciones que considere pertinente

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

Instrumento para medir Gestión administrativa

N°	Variable: Gestión administrativa	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Dimensión Planeamiento					
1.	¿Percibe que existe coherencia entre los objetivos y la toma de decisiones de la dirección?	4	4	4	ninguna
2.	¿Se efectúa la toma de decisiones de acuerdo a los planes establecidos por la dirección?	4	4	4	ninguna
3.	En la toma de decisiones ¿existe comunicación institucional clara y oportuna?	4	4	4	ninguna
4.	¿Se establecen las metas y los planes institucionales de manera clara, objetiva y factibles a futuro?	4	4	4	ninguna
5.	¿Existe un vínculo entre las programaciones institucionales y las actividades que se desarrollan?	4	4	4	ninguna
6.	¿Las actividades de tu área laboral están orientadas al logro de los objetivos de la institución?	4	4	4	ninguna
Dimensión Organización					
7.	¿La estructura orgánica institucional se fortalece reforzando los valores institucionales?	4	4	4	ninguna
8.	¿Cuenta con la adecuada estructura organizacional institucional necesaria para el desempeño de sus funciones?	4	4	4	ninguna
9.	En su institución ¿las tareas están asignadas de manera uniforme entre los miembros del equipo?	4	4	4	ninguna
10.	En tu institución ¿se gestiona los recursos humanos a disposición para el cumplimiento de los objetivos institucionales?	4	4	4	ninguna
11.	En tu centro laboral ¿se capacita a los trabajadores para mejorar la eficiencia del equipo de trabajo?	4	4	4	ninguna
12.	En tu centro laboral ¿existe la proporción adecuada de los	4	4	4	ninguna

	recursos humanos para cubrir la demanda poblacional?				
Dimensión Dirección					
13.	¿Se siente motivado por el jefe para lograr cumplir las metas y objetivos?	4	4	4	ninguna
14.	¿Se transmite el liderazgo respetuoso y asertivo de acuerdo al cargo institucional?	4	4	4	ninguna
15.	¿Se ejerce un liderazgo respetuoso y asertivo hacia los todos los colaboradores?	4	4	4	ninguna
16.	¿Se aplica estrategias para promover el trabajo en equipo?	4	4	4	ninguna
17.	¿Se promueve la comunicación adecuada entre las jefaturas y pares para el cumplimiento de metas y objetivos?	4	4	4	ninguna
18.	¿Se valora la comunicación entre los miembros del equipo?	4	4	4	ninguna
Dimensión Control					
19.	¿Se evalúan adecuadamente los desempeños según las funciones que se le asigna a cada personal?	4	4	4	ninguna
20.	¿Existe comunicación de los resultados de rendimiento para la retroalimentación necesaria del equipo?	4	4	4	ninguna
21.	¿Se realiza medidas preventivas oportunas para minimizar los riesgos de error?	4	4	4	ninguna

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia si

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Kevin Vidal Fernández Delgado.....

Especialidad del validador:Gestor en Servicios de la salud.....

07 de Junio del 2024.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del Experto validador

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento para medir las Variable: Productividad laboral. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer administrativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

6. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Mg. Kevin Vidal Fernández Delgado
Grado 13estión13n13ti:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica (x) Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia 13estión13n13ti:	Gestion y administration en salud
Institución donde labora:	Direction Regional de Salud del Callao
Tiempo de experiencia 13estión13n13ti en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación (si corresponde)	04 años

7. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

8. Datos de la escala: Instrumento 2

Nombre de la Prueba:	Instrumento para medir la variable Productividad laboral
Autor:	Instrumento propuesto por Jaimes et al. (2018) Ana G. Betancourt
Procedencia:	Cuestionario adaptado
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	40 minutos

Ámbito de aplicación:	Centro de salud privado en San Juan de Lurigancho
Significación:	El cuestionario de la Variable Productividad laboral está compuesto de 2 dimensiones que son: Dimensión humana, Dimensión de procesos. El objetivo de esta medición es la relación entre la Gestión y Producción laboral.

9. Soporte teórico:

Productividad laboral: Según Chiavenato (2014), la productividad laboral implica el comportamiento y las acciones que muestran los trabajadores y que son los pilares principales para el cumplimiento de los objetivos de la organización o empresa.

Escala/ÁREA	Dimensiones	Definición
ORDINAL	Humana	Son las características del comportamiento grupal y ambiente social de trabajo. Se consideran subdimensiones como Motivación, satisfacción, competencias, participación, trabajo en equipo, manejo de conflicto, cultura, liderazgo y clima organizacional
	Procesos	Son las características de los procesos que se aplican en la organización, sus subdimensiones son la gestión de los procesos y las capacidades/control de la empresa

10. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la Variable Productividad laboral propuesto por Jaimes et al. (2018) y adaptado por Ana Betancourt M. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene bastantes modificaciones o una modificación muy específica o el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se tiene una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la variable.

COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la 15estión15n o indicador que está midiendo.	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la 15estión15n.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la 15estión15n que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la 15estión15n 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 15estión15n.
	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 brindes sus observaciones que considere pertinente

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

Instrumento para medir Productividad laboral

Nº	Variable: Productividad laboral	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Dimensión humana					
1.	¿Encuentra un ambiente positivo en su área laboral?	4	4	4	ninguna
2.	¿Las actividades que desempeña le resultan retadoras?	4	4	4	ninguna
3.	¿Alguna vez siente deseos de no ir a su trabajo?	4	4	4	ninguna
4.	¿Te sientes valorado (da) como persona y profesional por la institución te valora?	4	4	4	ninguna
5.	Las funciones de su puesto laboral ¿le representan alta responsabilidad?	4	4	4	ninguna
6.	En su institución ¿la carga laboral es distribuida equitativamente?	4	4	4	ninguna
7.	¿Siente satisfacción cuando concluye o entrega su trabajo?	4	4	4	ninguna
8.	¿Ejerces autonomía cuando ejecutas tus funciones laborales?	4	4	4	ninguna

9.	¿Respeta usted la posición y opinión de sus compañeros de trabajo?	4	4	4	ninguna
10.	Cuando se presentan conflictos institucionales ¿se negocia de modo asertivo?	4	4	4	ninguna
11.	En situaciones desfavorables ¿su estado anímico se mantiene estable, es decir se muestra calmado?	4	4	4	ninguna
12.	¿Manejas adecuadamente tus emociones y culminas satisfactoriamente con tu trabajo asignado?	4	4	4	ninguna
13.	En su centro laboral ¿observa comportamientos profesionales, éticos, independientes que permite el desarrollo de sus competencias y habilidades técnicas?	4	4	4	ninguna
14.	¿Comprende la importancia del cumplimiento de los objetivos institucionales?	4	4	4	ninguna
15.	¿Tienes la capacidad para tener una comunicación asertiva con todos los niveles jerárquicos de tu institución?	4	4	4	ninguna
16.	¿Consideras tener las capacidades y aptitudes para desarrollar la labor encargada?	4	4	4	ninguna
17.	¿Tiene los conocimientos y destrezas para realizar la labor encargada?	4	4	4	ninguna
18.	¿Considera que tiene disposición para el trabajo en equipo?	4	4	4	ninguna
19.	¿Se integra con facilidad al grupo de trabajo?	4	4	4	ninguna
20.	¿Toma la iniciativa para colaborar en cada tarea encomendada como grupo?	4	4	4	ninguna
21.	¿Existe un conjunto de valores claro, ético y consistente que rige la forma de conducirse y ayuda a distinguir lo correcto de lo incorrecto?	4	4	4	ninguna
22.	¿Se realizan reuniones periódicas para debatir, compartir la información del trabajo y superar las deficiencias y dificultades laborales?	4	4	4	ninguna
23.	Se realizan capacitaciones y actividades de integración, para reafirmar los objetivos institucionales	4	4	4	ninguna

24.	¿La dirección reta su talento con tareas ambiciosas y lo suficientemente ejecutables para que sea posible llevarlas a la práctica?	4	4	4	ninguna
25.	¿Consideras que la dirección facilita la comunicación y participación con los trabajadores?	4	4	4	ninguna
26.	¿Considera que la dirección tiene influencia y aceptación positiva en todos los trabajadores?	4	4	4	ninguna
27.	¿La dirección tiene una buena convocatoria en todos los trabajadores?	4	4	4	ninguna
28.	¿Crees que la dirección ha establecido las normas y tareas claras para todos?	4	4	4	ninguna
Dimensión Procesos					
29.	¿Consideras que los materiales para el desempeño de tus funciones son suficientes?	4	4	4	ninguna
30.	¿Consideras que hay suficiente personal para la atención de los usuarios?	4	4	4	ninguna
31.	La institución ¿Tiene protocolos para la realización de los procedimientos en los usuarios?	4	4	4	ninguna
32.	¿Cuentas con el equipamiento necesario para realizar tu labor de forma adecuada?	4	4	4	ninguna
33.	El espacio donde desarrollas tu actividad laboral ¿tiene las condiciones ambientales adecuadas?	4	4	4	ninguna
34.	¿Existe un sistema, programa o software, en el cual registres tu actividad y los avances o resultados de la misma, para realizar un seguimiento?	4	4	4	ninguna
35.	¿La 17estión de personal supervisa tu labor y el uso de materiales y equipos utilizados?	4	4	4	ninguna

3

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia si

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Kevin Vidal Fernández Delgado.....

Especialidad del validador:Gestor en Servicios de la salud.....

07 de Junio del 2024.

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

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



REGISTRO NACIONAL DE
GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
FERNANDEZ DELGADO, KEVIN VIDAL DNI 48064953	BACHILLER EN TECNOLOGÍA MÉDICA Fecha de diploma: 27/04/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/04/2013 Fecha egreso: 21/12/2017	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. PERU
FERNANDEZ DELGADO, KEVIN VIDAL DNI 48064953	LICENCIADO TECNÓLOGO MÉDICO EN EL ÁREA DE LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMÍA PATOLÓGICA Fecha de diploma: 21/09/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. PERU
FERNANDEZ DELGADO, KEVIN VIDAL DNI 48064953	MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD Fecha de diploma: 11/04/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 31/08/2020 Fecha egreso: 01/02/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

Evaluación por juicio de expertos
CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. Giovanna Manuela Cachay Anticona

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Educación de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 – I, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mis Variables es: Gestión administrativa y Productividad laboral siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Formato de Validación.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



.....
ANA GABRIELA BETANCOURT MIERES
C.E. 002976345

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento para medir la Variable: Gestión administrativa. 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 administrativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

11. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Mg. Giovanna Manuela Cachay Anticona
Grado de formación:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica (x) Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia de formación:	Asistencial, Gerencia gestion (CTMP), educative (Universidad Norbert Wiener y Universidad Autonom del Peru)
Institución donde labora:	Hospital II Clínica San Isidro Labrador
Tiempo de experiencia de formación en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación (si corresponde)	-

12. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

13. Datos de la escala: Instrumento 1

Nombre de la Prueba:	Instrumento para medir la variable Gestión administrativa
Autor:	Idalberto Chiavenato (2014) Ana G. Betancourt
Procedencia:	Cuestionario adaptado
Administración:	Directa

Tiempo de aplicación:	40 minutos
Ámbito de aplicación:	Centro de salud privado en Sanjuan de Lurigancho
Significación:	El cuestionario de la Variable Gestión 21estión21n21tive está compuesto de 4 dimensiones que son: Planeamiento, Organización, Dirección y Control. El objetivo de esta medición es 21estión21n21 la relación entre la Gestion 21estión21n21tive y Producción laboral.

14. Soporte teórico:

Gestión administrativa: Chiavenato et al. (2012) Gestión administrativa es el un conjunto de cambios permanentes programados para la mejora continua de los procesos organizacionales con el fin de aumentar la satisfacción y la competitividad de los usuarios y clientes que utilizan los servicios

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
ORDINAL	Planeamiento,	Es el primer paso de una gestión administrativa, en la cual se establecen a priori, los objetivos y estrategias de la organización para lograrlos tanto en el corto, mediano y largo plazo. Se crea una estrategia de imagen auténtica que identifica a la empresa, que la diferencia de las demás y sea sostenible en el tiempo (Guana, 2019)
	Organización,	Es la dimensión social de la gestión administrativa y está conformada por personas, quienes son las responsables de esbozar e implementar los procesos, establecer las funciones, distribuir las responsabilidades, establecer los métodos y las técnicas adecuadas para la realización del trabajo con eficiencia y efectividad (Chiavenato, 2014).
	Dirección	Es la dimensión relacionada a las acciones destinadas a la distribución de las actividades de las personas que forman parte de la empresa y que están orientadas al logro de los objetivos, cumplir las metas y la misión trazadas. Son los trabajadores y ejecutivos los responsables de esta labor (Chiavenato, 2014).
	Control	Esta dimensión establece que toda empresa debe tener un sistema o programa de control que le permita realizar el seguimiento de verificación que los resultados obtenidos se encuentren alineados con los objetivos planteados por la empresa. Lo más importante del control es

		verificar si las actividades programadas y controladas alcanzan a cumplir con los objetivos propuestos y se logran los resultados esperados y deseados (Chiavenato, 2014).
--	--	--

15. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la Variable Gestión administrativa elaborado por I. Chiavenato (2014) y adaptado por Ana Betancourt M. 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 tiene bastantes modificaciones o una modificación muy específica o el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se tiene 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 el indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con el indicador.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con el indicador.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con el indicador que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra relacionado con el indicador que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente 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 el indicador.
	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 brindarnos sus observaciones que considere pertinente

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

Instrumento para medir Gestión administrativa

N°	Variable: Gestión administrativa	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Dimensión Planeamiento					
1.	¿Percibe que existe coherencia entre los objetivos y la toma de decisiones de la dirección?	4	4	4	ninguna
2.	¿Se efectúa la toma de decisiones de acuerdo a los planes establecidos por la dirección?	4	4	4	ninguna
3.	En la toma de decisiones ¿existe comunicación institucional clara y oportuna?	4	4	4	ninguna
4.	¿Se establecen las metas y los planes institucionales de manera clara, objetiva y factibles a futuro?	4	4	4	ninguna
5.	¿Existe un vínculo entre las programaciones institucionales y las actividades que se desarrollan?	4	4	4	ninguna
6.	¿Las actividades de tu área laboral están orientadas al logro de los objetivos de la institución?	4	4	4	ninguna
Dimensión Organización					
7.	¿La estructura orgánica institucional se fortalece reforzando los valores institucionales?	4	4	4	ninguna
8.	¿Cuenta con la adecuada estructura organizacional institucional necesaria para el desempeño de sus funciones?	4	4	4	ninguna
9.	En su institución ¿las tareas están asignadas de manera uniforme entre los miembros del equipo?	4	4	4	ninguna
10.	En tu institución ¿se gestiona los recursos humanos a disposición para el cumplimiento de los objetivos institucionales?	4	4	4	ninguna
11.	En tu centro laboral ¿se capacita a los trabajadores para mejorar la eficiencia del equipo de trabajo?	4	4	4	ninguna
12.	En tu centro laboral ¿existe la proporción adecuada de los recursos humanos para cubrir la demanda poblacional?	4	4	4	ninguna
Dimensión Dirección					

13.	¿Se siente motivado por el jefe para lograr cumplir las metas y objetivos?	4	4	4	ninguna
14.	¿Se trasmite el liderazgo respetuoso y asertivo de acuerdo al cargo institucional?	4	4	4	ninguna
15.	¿Se ejerce un liderazgo respetuoso y asertivo hacia los todos los colaboradores?	4	4	4	ninguna
16.	¿Se aplica estrategias para promover el trabajo en equipo?	4	4	4	ninguna
17.	¿Se promueve la comunicación adecuada entre las jefaturas y pares para el cumplimiento de metas y objetivos?	4	4	4	ninguna
18.	¿Se valora la comunicación entre los miembros del equipo?	4	4	4	ninguna
Dimensión Control					
19.	¿Se evalúan adecuadamente los desempeños según las funciones que se le asigna a cada personal?	4	4	4	ninguna
20.	¿Existe comunicación de los resultados de rendimiento para la retroalimentación necesaria del equipo?	4	4	4	ninguna
21.	¿Se realiza medidas preventivas oportunas para minimizar los riesgos de error?	4	4	4	ninguna

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia si

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Giovanna Manuela Cachay Anticona.....

Especialidad del validador:Maestría en gestión de los servicios de la salud

07 de Junio del 2024.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



 Mg. T.M. Giovanna Manuela Cachay
 Anticona
 Maestra en Gestión de los Servicios de la
 Salud

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento para medir las Variable: Productividad laboral. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer administrativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

16. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Mg. Giovanna Manuela Cachay Anticona
Grado 25estión25n25ti:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica (x) Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia 25estión25n25ti:	Asistencial, Gerencia gestion (CTMP), educative (Universidad Norbert Wiener y Universidad Autonom del Peru)
Institución donde labora:	Hospital II Clínica San Isidro Labrador
Tiempo de experiencia 25estión25n25ti en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación (si corresponde)	-

17. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

18. Datos de la escala: Instrumento 2

Nombre de la Prueba:	Instrumento para medir la variable Productividad laboral
Autor:	Instrumento propuesto por Jaimes et al. (2018) Ana G. Betancourt
Procedencia:	Cuestionario adaptado
Administración:	Directa

Tiempo de aplicación:	40 minutos
Ámbito de aplicación:	Centro de salud privado en San Juan de Lurigancho
Significación:	El cuestionario de la Variable Productividad laboral está compuesto de 2 dimensiones que son: Dimensión humana, Dimensión de procesos. El objetivo de esta medición es 26estión26n26 la relación entre la Gestion 26estión26n26tive y Producción laboral.

19. Soporte teórico:

Productividad laboral: Según Chiavenato (2014), la productividad laboral implica el comportamiento y las acciones que muestran los trabajadores y que son los pilares principales para el cumplimiento de los objetivos de la organización o empresa.

Escala/ÁREA	Dimensiones	Definición
ORDINAL	Humana	Son las características del comportamiento grupal y ambiente social de trabajo. Se consideran subdimensiones como Motivación, satisfacción, competencias, participación, trabajo en equipo, manejo de conflicto, cultura, liderazgo y clima organizacional
	Procesos	Son las características de los procesos que se aplican en la organización, sus subdimensiones son la gestión de los procesos y las capacidades/control de la empresa

20. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la Variable Productividad laboral propuesto por Jaimes et al. (2018) y adaptado por Ana Betancourt M. De acuerdo con lossiguientes 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 26estión bastantes modificaciones o unamodificación muy 26estión26n el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por laordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se 26estión 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 27estión27n o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la 27estión27n.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la 27estión27n.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la 27estión27n que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la 27estión27n 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 27estión27n.
	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 brindes sus observaciones que considere pertinente

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

Instrumento para medir Productividad laboral

N°	Variable: Productividad laboral	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Dimensión humana					
1.	¿Encuentra un ambiente positivo en su área laboral?	4	4	4	ninguna
2.	¿Las actividades que desempeña le resultan retadoras?	4	4	4	ninguna
3.	¿Alguna vez siente deseos de no ir a su trabajo?	4	4	4	ninguna
4.	¿Te sientes valorado (da) como persona y profesional por la institución te valora?	4	4	4	ninguna
5.	Las funciones de su puesto laboral ¿le representan alta responsabilidad?	4	4	4	ninguna
6.	En su institución ¿la carga laboral es distribuida equitativamente?	4	4	4	ninguna

7.	¿Siente satisfacción cuando concluye o entrega su trabajo?	4	4	4	ninguna
8.	¿Ejerces autonomía cuando ejecutas tus funciones laborales?	4	4	4	ninguna
9.	¿Respeta usted la posición y opinión de sus compañeros de trabajo?	4	4	4	ninguna
10.	Cuando se presentan conflictos institucionales ¿se negocia de modo asertivo?	4	4	4	ninguna
11.	En situaciones desfavorables ¿su estado anímico se mantiene estable, es decir se muestra calmado?	4	4	4	ninguna
12.	¿Manejas adecuadamente tus emociones y culminas satisfactoriamente con tu trabajo asignado?	4	4	4	ninguna
13.	En su centro laboral ¿observa comportamientos profesionales, éticos, independientes que permite el desarrollo de sus competencias y habilidades técnicas?	4	4	4	ninguna
14.	¿Comprende la importancia del cumplimiento de los objetivos institucionales?	4	4	4	ninguna
15.	¿Tienes la capacidad para tener una comunicación asertiva con todos los niveles jerárquicos de tu institución?	4	4	4	ninguna
16.	¿Consideras tener las capacidades y aptitudes para desarrollar la labor encargada?	4	4	4	ninguna
17.	¿Tiene los conocimientos y destrezas para realizar la labor encargada?	4	4	4	ninguna
18.	¿Considera que tiene disposición para el trabajo en equipo?	4	4	4	ninguna
19.	¿Se integra con facilidad al grupo de trabajo?	4	4	4	ninguna
20.	¿Toma la iniciativa para colaborar en cada tarea encomendada como grupo?	4	4	4	ninguna
21.	¿Existe un conjunto de valores claro, ético y consistente que rige la forma de conducirse y ayuda a distinguir lo correcto de lo incorrecto?	4	4	4	ninguna
22.	¿Se realizan reuniones periódicas para debatir, compartir la información del trabajo y superar las	4	4	4	ninguna

	deficiencias y dificultades laborales?				
23.	Se realizan capacitaciones y actividades de integración, para reafirmar los objetivos institucionales	4	4	4	ninguna
24.	¿La dirección reta su talento con tareas ambiciosas y lo suficientemente ejecutables para que sea posible llevarlas a la práctica?	4	4	4	ninguna
25.	¿Consideras que la dirección facilita la comunicación y participación con los trabajadores?	4	4	4	ninguna
26.	¿Considera que la dirección tiene influencia y aceptación positiva en todos los trabajadores?	4	4	4	ninguna
27.	¿La dirección tiene una buena convocatoria en todos los trabajadores?	4	4	4	ninguna
28.	¿Crees que la dirección ha establecido las normas y tareas claras para todos?	4	4	4	ninguna
Dimensión Procesos					
29.	¿Consideras que los materiales para el desempeño de tus funciones son suficientes?	4	4	4	ninguna
30.	¿Consideras que hay suficiente personal para la atención de los usuarios?	4	4	4	ninguna
31.	La institución ¿Tiene protocolos para la realización de los procedimientos en los usuarios?	4	4	4	ninguna
32.	¿Cuentas con el equipamiento necesario para realizar tu labor de forma adecuada?	4	4	4	ninguna
33.	El espacio donde desarrollas tu actividad laboral ¿tiene las condiciones ambientales adecuadas?	4	4	4	ninguna
34.	¿Existe un sistema, programa o software, en el cual registres tu actividad y los avances o resultados de la misma, para realizar un seguimiento?	4	4	4	ninguna
35.	¿La 29estión de personal supervisa tu labor y el uso de materiales y equipos utilizados?	4	4	4	ninguna

3

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia ___si___

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Giovanna Manuela Cachay Anticona.....

Especialidad del validador:Maestría en gestión de los servicios de la salud.....

07 de Junio del 2024.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Mg. T.M. Giovanna Manuela Cachay Anticona

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
CACHAY ANTICONA, GIOVANNA MANUELA DNI 10353457	LICENCIADO EN TECNOLOGÍA MÉDICA TERAPIA FÍSICA Y REHABILITACIÓN Fecha de diploma: 15/03/2000 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL PERU
CACHAY ANTICONA, GIOVANNA MANUELA DNI 10353457	BACHILLER EN TECNOLOGÍA MÉDICA Fecha de diploma: 02/03/1999 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL PERU
CACHAY ANTICONA, GIOVANNA MANUELA DNI 10353457	ESPECIALISTA EN FISIOTERAPIA EN NEURORREHABILITACIÓN FISIOTERAPIA EN NEURORREHABILITACIÓN Fecha de diploma: 16/06/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 02/05/2015 Fecha egreso: 23/12/2015	UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER S.A. PERU
CACHAY ANTICONA, GIOVANNA MANUELA DNI 10353457	BACHILLER EN PSICOLOGÍA Fecha de diploma: 19/06/19 Modalidad de estudios: A DISTANCIA Fecha matrícula: 31/10/2008 Fecha egreso: 30/04/2012	UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES PERU
CACHAY ANTICONA, GIOVANNA MANUELA DNI 10353457	MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD Fecha de diploma: 21/06/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 02/09/2019 Fecha egreso: 17/01/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

Evaluación por juicio de expertos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. Waynner Sanchez Garcia

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Educación de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 – I, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mis Variables es: Gestión administrativa y Productividad laboral siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Formato de Validación.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



.....
ANA GABRIELA BETANCOURT MIERES
C.E. 002976345

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento para medir la Variable: Gestión administrativa. 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 administrativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

21. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	WAYNNER SANCHEZ GARCIA
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	ASISTENCIAL EN AYUDA AL DIAGNOSTICO. GESTION SERVICIOS DE AYUDA AL DIAGNOSTICO
Institución donde labora:	CLINICA INTERNACIONAL / INSTITUTI NACIONAL CARDIOVASCULAR (INCOR -EsSalud)
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación (si corresponde)	10 AÑOS

22. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

23. Datos de la escala: Instrumento 1

Nombre de la Prueba:	Instrumento para medir la variable Gestión administrativa
Autor:	Idalberto Chiavenato (2014) Ana G. Betancourt
Procedencia:	Cuestionario adaptado
Administración:	Directa

Tiempo de aplicación:	40 minutos
Ámbito de aplicación:	Centro de salud privado en Sanjuan de Lurigancho
Significación:	El cuestionario de la Variable Gestión 33estión33n33tive está compuesto de 4 dimensiones que son: Planeamiento, Organización, Dirección y Control. El objetivo de esta medición es 33estión33n33 la relación entre la Gestion 33estión33n33tive y Producción laboral.

24. Soporte teórico:

Gestión administrativa: Chiavenato et al. (2012) Gestión administrativa es el un conjunto de cambios permanentes programados para la mejora continua de los procesos organizacionales con el fin de aumentar la satisfacción y la competitividad de los usuarios y clientes que utilizan los servicios

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
ORDINAL	Planeamiento,	Es el primer paso de una gestión administrativa, en la cual se establecen a priori, los objetivos y estrategias de la organización para lograrlos tanto en el corto, mediano y largo plazo. Se crea una estrategia de imagen auténtica que identifica a la empresa, que la diferencia de las demás y sea sostenible en el tiempo (Guana, 2019)
	Organización,	Es la dimensión social de la gestión administrativa y está conformada por personas, quienes son las responsables de esbozar e implementar los procesos, establecer las funciones, distribuir las responsabilidades, establecer los métodos y las técnicas adecuadas para la realización del trabajo con eficiencia y efectividad (Chiavenato, 2014).
	Dirección	Es la dimensión relacionada a las acciones destinadas a la distribución de las actividades de las personas que forman parte de la empresa y que están orientadas al logro de los objetivos, cumplir las metas y la misión trazadas. Son los trabajadores y ejecutivos los responsables de esta labor (Chiavenato, 2014).
	Control	Esta dimensión establece que toda empresa debe tener un sistema o programa de control que le permita realizar el seguimiento de verificación que los resultados obtenidos se encuentren alineados con los objetivos planteados por la empresa. Lo más importante del control es

		verificar si las actividades programadas y controladas alcanzan a cumplir con los objetivos propuestos y se logran los resultados esperados y deseados (Chiavenato, 2014).
--	--	--

25. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la Variable Gestión administrativa elaborado por I. Chiavenato (2014) y adaptado por Ana Betancourt M. 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 34estión bastantes modificaciones o una modificación muy 34estión34n el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se 34estión 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 34estión34n o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la 34estión34n.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la 34estión34n.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la 34estión34n que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la 34estión34n que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente 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 34estión34n.
	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 brindes sus observaciones que considere pertinente

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

Instrumento para medir Gestión administrativa

N°	Variable: Gestión administrativa	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Dimensión Planeamiento					
1.	¿Percibe que existe coherencia entre los objetivos y la toma de decisiones de la dirección?	4	4	4	ninguna
2.	¿Se efectúa la toma de decisiones de acuerdo a los planes establecidos por la dirección?	4	4	4	ninguna
3.	En la toma de decisiones ¿existe comunicación institucional clara y oportuna?	4	4	4	ninguna
4.	¿Se establecen las metas y los planes institucionales de manera clara, objetiva y factibles a futuro?	4	4	4	ninguna
5.	¿Existe un vínculo entre las programaciones institucionales y las actividades que se desarrollan?	4	4	4	ninguna
6.	¿Las actividades de tu área laboral están orientadas al logro de los objetivos de la institución?	4	4	4	ninguna
Dimensión Organización					
7.	¿La estructura orgánica institucional se fortalece reforzando los valores institucionales?	4	4	4	ninguna
8.	¿Cuenta con la adecuada estructura organizacional institucional necesaria para el desempeño de sus funciones?	4	4	4	ninguna
9.	En su institución ¿las tareas están asignadas de manera uniforme entre los miembros del equipo?	4	4	4	ninguna
10.	En tu institución ¿se gestiona los recursos humanos a disposición para el cumplimiento de los objetivos institucionales?	4	4	4	ninguna
11.	En tu centro laboral ¿se capacita a los trabajadores para mejorar la eficiencia del equipo de trabajo?	4	4	4	ninguna
12.	En tu centro laboral ¿existe la proporción adecuada de los recursos humanos para cubrir la demanda poblacional?	4	4	4	ninguna
Dimensión Dirección					
13.	¿Se siente motivado por el jefe para lograr cumplir las metas y objetivos?	4	4	4	ninguna

14.	¿Se transmite el liderazgo respetuoso y asertivo de acuerdo al cargo institucional?	4	4	4	ninguna
15.	¿Se ejerce un liderazgo respetuoso y asertivo hacia los todos los colaboradores?	4	4	4	ninguna
16.	¿Se aplica estrategias para promover el trabajo en equipo?	4	4	4	ninguna
17.	¿Se promueve la comunicación adecuada entre las jefaturas y pares para el cumplimiento de metas y objetivos?	4	4	4	ninguna
18.	¿Se valora la comunicación entre los miembros del equipo?	4	4	4	ninguna
Dimensión Control					
19.	¿Se evalúan adecuadamente los desempeños según las funciones que se le asigna a cada personal?	4	4	4	ninguna
20.	¿Existe comunicación de los resultados de rendimiento para la retroalimentación necesaria del equipo?	4	4	4	ninguna
21.	¿Se realiza medidas preventivas oportunas para minimizar los riesgos de error?	4	4	4	ninguna

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia si

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

Apellidos y nombres del juez validador: Sánchez García Waynner

Especialidad del validador: Gerencia en Servicios de Salud.....

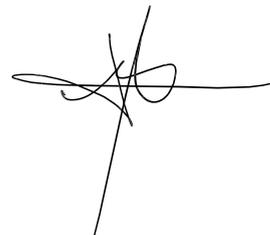
07 de Junio del 2024.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento para medir las Variable: Productividad laboral. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer administrativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

26. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	WAYNNER SANCHEZ GARCIA
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	ASISTENCIAL EN AYUDA AL DIAGNOSTICO. GESTION SERVICIOS DE AYUDA AL DIAGNOSTICO
Institución donde labora:	CLINICA INTERNACIONAL / INSTITUTI NACIONAL CARDIOVASCULAR (INCOR -EsSalud)
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación (si corresponde)	10 AÑOS

27. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

28. Datos de la escala: Instrumento 2

Nombre de la Prueba:	Instrumento para medir la variable Productividad laboral
Autor:	Instrumento propuesto por Jaimes et al. (2018) Ana G. Betancourt
Procedencia:	Cuestionario adaptado
Administración:	Directa

Tiempo de aplicación:	40 minutos
Ámbito de aplicación:	Centro de salud privado en San Juan de Lurigancho
Significación:	El cuestionario de la Variable Productividad laboral está compuesto de 2 dimensiones que son: Dimensión humana, Dimensión de procesos. El objetivo de esta medición es la relación entre la Gestión y Producción laboral.

29. Soporte teórico:

Productividad laboral: Según Chiavenato (2014), la productividad laboral implica el comportamiento y las acciones que muestran los trabajadores y que son los pilares principales para el cumplimiento de los objetivos de la organización o empresa.

Escala/ÁREA	Dimensiones	Definición
ORDINAL	Humana	Son las características del comportamiento grupal y ambiente social de trabajo. Se consideran subdimensiones como Motivación, satisfacción, competencias, participación, trabajo en equipo, manejo de conflicto, cultura, liderazgo y clima organizacional
	Procesos	Son las características de los procesos que se aplican en la organización, sus subdimensiones son la gestión de los procesos y las capacidades/control de la empresa

30. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la Variable Productividad laboral propuesto por Jaimes et al. (2018) y adaptado por Ana Betancourt M. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene 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 tiene una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la 39estión39n o indicador que está midiendo.	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la 39estión39n.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la 39estión39n que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la 39estión39n 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 brindes sus observaciones que considere pertinente

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

Instrumento para medir Productividad laboral

Nº	Variable: Productividad laboral	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Dimensión humana					
1.	¿Encuentra un ambiente positivo en su área laboral?	4	4	4	ninguna
2.	¿Las actividades que desempeña le resultan retadoras?	4	4	4	ninguna
3.	¿Alguna vez siente deseos de no ir a su trabajo?	4	4	4	ninguna
4.	¿Te sientes valorado (da) como persona y profesional por la institución te valora?	4	4	4	ninguna
5.	Las funciones de su puesto laboral ¿le representan alta responsabilidad?	4	4	4	ninguna
6.	En su institución ¿la carga laboral es distribuida equitativamente?	4	4	4	ninguna
7.	¿Siente satisfacción cuando concluye o entrega su trabajo?	4	4	4	ninguna
8.	¿Ejerces autonomía cuando ejecutas tus funciones laborales?	4	4	4	ninguna

9.	¿Respeto usted la posición y opinión de sus compañeros de trabajo?	4	4	4	ninguna
10.	Cuando se presentan conflictos institucionales ¿se negocia de modo asertivo?	4	4	4	ninguna
11.	En situaciones desfavorables ¿su estado anímico se mantiene estable, es decir se muestra calmado?	4	4	4	ninguna
12.	¿Manejas adecuadamente tus emociones y culminas satisfactoriamente con tu trabajo asignado?	4	4	4	ninguna
13.	En su centro laboral ¿observa comportamientos profesionales, éticos, independientes que permite el desarrollo de sus competencias y habilidades técnicas?	4	4	4	ninguna
14.	¿Comprende la importancia del cumplimiento de los objetivos institucionales?	4	4	4	ninguna
15.	¿Tienes la capacidad para tener una comunicación asertiva con todos los niveles jerárquicos de tu institución?	4	4	4	ninguna
16.	¿Consideras tener las capacidades y aptitudes para desarrollar la labor encargada?	4	4	4	ninguna
17.	¿Tiene los conocimientos y destrezas para realizar la labor encargada?	4	4	4	ninguna
18.	¿Considera que tiene disposición para el trabajo en equipo?	4	4	4	ninguna
19.	¿Se integra con facilidad al grupo de trabajo?	4	4	4	ninguna
20.	¿Toma la iniciativa para colaborar en cada tarea encomendada como grupo?	4	4	4	ninguna
21.	¿Existe un conjunto de valores claro, ético y consistente que rige la forma de conducirse y ayuda a distinguir lo correcto de lo incorrecto?	4	4	4	ninguna
22.	¿Se realizan reuniones periódicas para debatir, compartir la información del trabajo y superar las deficiencias y dificultades laborales?	4	4	4	ninguna
23.	Se realizan capacitaciones y actividades de integración, para reafirmar los objetivos institucionales	4	4	4	ninguna

24.	¿La dirección reta su talento con tareas ambiciosas y lo suficientemente ejecutables para que sea posible llevarlas a la práctica?	4	4	4	ninguna
25.	¿Consideras que la dirección facilita la comunicación y participación con los trabajadores?	4	4	4	ninguna
26.	¿Considera que la dirección tiene influencia y aceptación positiva en todos los trabajadores?	4	4	4	ninguna
27.	¿La dirección tiene una buena convocatoria en todos los trabajadores?	4	4	4	ninguna
28.	¿Crees que la dirección ha establecido las normas y tareas claras para todos?	4	4	4	ninguna
Dimensión Procesos					
29.	¿Consideras que los materiales para el desempeño de tus funciones son suficientes?	4	4	4	ninguna
30.	¿Consideras que hay suficiente personal para la atención de los usuarios?	4	4	4	ninguna
31.	La institución ¿Tiene protocolos para la realización de los procedimientos en los usuarios?	4	4	4	ninguna
32.	¿Cuentas con el equipamiento necesario para realizar tu labor de forma adecuada?	4	4	4	ninguna
33.	El espacio donde desarrollas tu actividad laboral ¿tiene las condiciones ambientales adecuadas?	4	4	4	ninguna
34.	¿Existe un sistema, programa o software, en el cual registres tu actividad y los avances o resultados de la misma, para realizar un seguimiento?	4	4	4	ninguna
35.	¿La gestión de personal supervisa tu labor y el uso de materiales y equipos utilizados?	4	4	4	ninguna

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia si

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

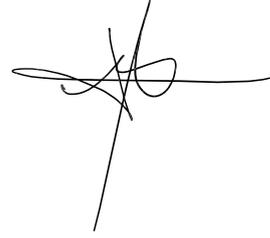
Apellidos y nombres del juez validador: Sánchez García Waynner

Especialidad del validador: Gerencia en Servicios de Salud.....

07 de Junio del 2024.

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

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



REGISTRO NACIONAL DE
GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
SANCHEZ GARCIA, WAYNNER DNI 42515480	LICENCIADO EN TECNOLOGIA MEDICA AREA DE RADIOLOGIA Fecha de diploma: 25/06/2008 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
SANCHEZ GARCIA, WAYNNER DNI 42515480	BACHILLER EN TECNOLOGIA MEDICA Fecha de diploma: 11/03/2008 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
SANCHEZ GARCIA, WAYNNER DNI 42515480	MAGISTER EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD Fecha de diploma: 28/05/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 15/03/2013 Fecha egreso: 20/12/2014	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU

Anexo 4

Resultados del análisis de consistencia

DETERMINACION DE LA VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE GESTION ADMINISTRATIVA

Item	Mg. K. Fernandez	Mg. G. Cachay	Mg. W. Sánchez	Suma	Mx	CVCe	Pe	CVCtc
1	12	12	12	36	3	1	0.037037037	0.962962963
2	12	12	12	36	3	1	0.037037037	0.962962963
3	12	12	12	36	3	1	0.037037037	0.962962963
4	12	12	12	36	3	1	0.037037037	0.962962963
5	12	12	12	36	3	1	0.037037037	0.962962963
6	12	12	12	36	3	1	0.037037037	0.962962963
7	12	12	12	36	3	1	0.037037037	0.962962963
8	12	12	12	36	3	1	0.037037037	0.962962963
9	12	12	12	36	3	1	0.037037037	0.962962963
10	12	12	12	36	3	1	0.037037037	0.962962963
11	12	12	12	36	3	1	0.037037037	0.962962963
12	12	12	12	36	3	1	0.037037037	0.962962963
13	12	12	12	36	3	1	0.037037037	0.962962963
14	12	12	12	36	3	1	0.037037037	0.962962963
15	12	12	12	36	3	1	0.037037037	0.962962963
16	12	12	12	36	3	1	0.037037037	0.962962963
17	12	12	12	36	3	1	0.037037037	0.962962963
18	12	12	12	36	3	1	0.037037037	0.962962963
19	12	12	12	36	3	1	0.037037037	0.962962963
20	12	12	12	36	3	1	0.037037037	0.962962963
21	12	12	12	36	3	1	0.037037037	0.962962963

CVC = 0.962962963

Interpretación:

El valor de CVC tc es de 0.962962963 y según la escala de interpretación de Hernández-Nieto se considera que el instrumento es válido y de concordancia excelente.

DETERMINACION DE LA VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE PRODUCTIVIDAD LABORAL

Item	Mg. K. Fernandez	Mg. G. Cachay	Mg. W. Sánchez	Suma	Mx	CVCe	Pe	CVCtc
1	12	12	12	36	3	1	0.037037037	0.962962963
2	12	12	12	36	3	1	0.037037037	0.962962963
3	12	12	12	36	3	1	0.037037037	0.962962963
4	12	12	12	36	3	1	0.037037037	0.962962963
5	12	12	12	36	3	1	0.037037037	0.962962963
6	12	12	12	36	3	1	0.037037037	0.962962963
7	12	12	12	36	3	1	0.037037037	0.962962963
8	12	12	12	36	3	1	0.037037037	0.962962963
9	12	12	12	36	3	1	0.037037037	0.962962963
10	12	12	12	36	3	1	0.037037037	0.962962963
11	12	12	12	36	3	1	0.037037037	0.962962963
12	12	12	12	36	3	1	0.037037037	0.962962963
13	12	12	12	36	3	1	0.037037037	0.962962963
14	12	12	12	36	3	1	0.037037037	0.962962963
15	12	12	12	36	3	1	0.037037037	0.962962963
16	12	12	12	36	3	1	0.037037037	0.962962963
17	12	12	12	36	3	1	0.037037037	0.962962963
18	12	12	12	36	3	1	0.037037037	0.962962963
19	12	12	12	36	3	1	0.037037037	0.962962963
20	12	12	12	36	3	1	0.037037037	0.962962963
21	12	12	12	36	3	1	0.037037037	0.962962963
22	12	12	12	36	3	1	0.037037037	0.962962963
23	12	12	12	36	3	1	0.037037037	0.962962963
24	12	12	12	36	3	1	0.037037037	0.962962963
25	12	12	12	36	3	1	0.037037037	0.962962963
26	12	12	12	36	3	1	0.037037037	0.962962963
27	12	12	12	36	3	1	0.037037037	0.962962963
28	12	12	12	36	3	1	0.037037037	0.962962963
29	12	12	12	36	3	1	0.037037037	0.962962963
30	12	12	12	36	3	1	0.037037037	0.962962963
31	12	12	12	36	3	1	0.037037037	0.962962963
32	12	12	12	36	3	1	0.037037037	0.962962963
33	12	12	12	36	3	1	0.037037037	0.962962963
34	12	12	12	36	3	1	0.037037037	0.962962963
35	12	12	12	36	3	1	0.037037037	0.962962963

CVC = 0.962962963

Interpretación:

El valor de CVC tc es de 0.962962963 y según la escala de interpretación de Hernández-Nieto se considera que el instrumento es válido y de concordancia excelente.

Anexo 5



DECLARACIÓN JURADA DE NO AMERITAR CONSENTIMIENTO

INFORMADO

Apellidos y nombres	Betancourt Mieres Ana Gabriela
C.E.	002976345
Código de estudiante	7003122753
Filial	Lima Norte
Programa	Maestría en Administración de Negocios
Modalidad	Semi - Presencial
Grupo	A1
Docente asesor	Mg. Fabian Rojas, Lenin Enrique

Declaró que la información que utilizaré para el desarrollo de mi trabajo de investigación titulado **Gestión Administrativa y Productividad Laboral en un Centro de Salud Privado de San Juan de Lurigancho, Lima, 2024**, no requiere del anexo 3 (Consentimiento o asentimiento informado); debido a que se encuentra inmerso en los cuestionarios planteados. Asumo la responsabilidad de la veracidad de lo expuesto.

Lima, 08 de junio del año 2024

Firma: *Ana Betancourt*

CE: 002976345



Huella digital

Anexo 6

Reporte de similitud en software Turnitin

feedback studio | ANA GABRIELA BETANCOURT MIERES | turnitin 04.08

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

Gestión Administrativa y Productividad Laboral en un Centro de Salud Privado de San Juan de Lurigancho, Lima, 2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:
Maestra en Administración de Negocios - MBA

AUTORA:
Betancourt Mieres, Ana Gabriela (ORCID: 0009-0002-2329-3400)

Resumen de coincidencias

18 %

Se están viendo fuentes estándar

EN Ver fuentes en inglés

Coincidencias

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	7 %
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	4 %
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	2 %
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %

Página: 1 de 38 | Número de palabras: 11938 | Versión solo texto del informe | Alta resolución | Activado

Anexo 7

Análisis complementario

Fórmula para el cálculo del tamaño de la muestra

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{d^2 \times (N-1) + Z^2 \times p \times q}$$

Donde

n= tamaño de muestra
 N= tamaño de la población=70
 Z = nivel de confianza = 1.96

e= error de estimación=0.05
 p=probabilidad que ocurra el evento esperado=0.5
 q= 1-p= probabilidad que no ocurra el evento esperado=0.5

$$n = \frac{70 \times (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}{(0.05)^2 \times 69 + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5} = \frac{67.228}{1.1329} = 59.34 \approx 59$$

LA MUESTRA DEBE SER DE 59 PERSONAS

Resultados de Confiabilidad de los instrumentos

Estadísticas de fiabilidad del cuestionario de Gestión administrativa	
Alfa de Cronbach	No de elementos
,969	21

Estadísticas de fiabilidad del cuestionario de Productividad Laboral	
Alfa de Cronbach	No de elementos
,950	35

Anexo 8

Autorizaciones para el desarrollo del proyecto de investigación



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Lima, 27 de mayo de 2024
Carta R. 0233-2024-UCV-VA-EPD-F01/I

Lic. T.M.
GIOVANNA MANUELA CACHAY ANTICONA
GERENTE GENERAL
CTFR GIGOLEM SAC

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a BETANCOURT MIERES, ANA GABRIELA; identificada con CARNÉ DE EXTRANJERÍA N° 002978345 y con código de matrícula N° 7005122733, estudiante del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MSA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

Gestión Administrativa y Productividad Laboral en un Centro de Salud Privado de San Juan de Lurigancho, Lima, 2024.

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestra estudiante investigador BETANCOURT MIERES, ANA GABRIELA asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

La información a solicitar por parte de nuestro alumno (a) corresponde a una muestra de Personas, mediante técnica de recolección de datos de Encuesta.

Asimismo solicitamos el acuse de recibo de la presente carta confirmando la aceptación o no aceptación por parte de su institución al correo electrónico: masadoc@ucv.edu.pe

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,





Dra. Helga E. Majo Merufo
Jefa
Escuela de Posgrado UCV
Hidal Lima Campus Los Olivos

CENTRO DE NEUROREHABILITACIÓN INTEGRAL .

**Av. Santa Rosa de Lima 2318,
cruce con Av. Jorge Basadre - SJL
Ref.: Al costado del parque Zúñiga
RUC: 20537089432**

Señores

Escuela de Administración de empresas

Universidad César Vallejo

A través del presente, Giovanna Manuela Cachay Anticona, identificada con DNI N° 10353457 representante de la empresa GIODEJIM SAC con el cargo de Gerente General, me dirijo a u representada a fin de dar a conocer que la siguiente persona:

a) Betancourt Mieres Ana Gabriela

Está autorizadas para:

Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada:

Gestión Administrativa y Productividad Laboral en un Centro de Salud Privado de San Juan de Lurigancho, Lima, 2024

Sí *No*

a) Publicar el nombre de nuestra organización en la investigación

Sí *No*

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,



.....
Giovanna M. Cachay Anticona
Gerente General
CTPI GIODEJIM S.A.®



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Autorización de Publicación en Repositorio Institucional

Yo, **BETANCOURT MIERES ANA GABRIELA** identificado con N° de Documento N° 002976345 (respectivamente), estudiante de la **ESCUELA DE POSGRADO y MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA** de la **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE**, autorizo (), no autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi Tesis: **"Gestión Administrativa y Productividad Laboral en un Centro de Salud Privado de San Juan de Lurigancho, Lima, 2024"**.

En el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo, según esta estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de NO autorización:

LIMA, 30 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Autor	Firma
BETANCOURT MIERES ANA GABRIELA CARNET EXT.: 002976345 ORCID: 0009-0002-2329-3400	Firmado electrónicamente por: ABETANCOURT el 30- 07-2024 23:29:08

Código documento Trilce: TRI - 0839565