



Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Gestión administrativa y desempeño laboral de locadores de servicio
en un instituto nacional de salud del niño, Lima, 2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Perales Cerron, Joel Ronald (orcid.org/0009-0007-4652-7050)

ASESORES:

Dr. Ramirez Rios, Alejandro (orcid.org/0000-0003-0976-4974)

Dr. Vilchez Canchari, Juan Marcos (orcid.org/0000-0002-7758-7589)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RAMIREZ RIOS ALEJANDRO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y desempeño laboral de locadores de servicio en un instituto nacional de salud del niño, Lima, 2024", cuyo autor es PERALES CERRON JOEL RONALD, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13%, 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
RAMIREZ RIOS ALEJANDRO DNI: 07191553 ORCID: 0000-0003-0976-4974	Firmado electrónicamente por: ALRAMIREZRIO el 07-08-2024 19:13:14

Código documento Trilce: TRI - 0846095





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, PERALES CERRON JOEL RONALD estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA 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 desempeño laboral de locadores de servicio en un instituto nacional de salud del niño, 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
PERALES CERRON JOEL RONALD DNI: 47629083 ORCID: 0009-0007-4652-7050	Firmado electrónicamente por: JPERALESCE7 el 28- 08-2024 21:08:28

Código documento Trilce: INV - 1734372



Dedicatoria

Con honor y valentía el presente trabajo dedico a mi familia quienes me apoyaron en todo momento para poder culminar este peldaño de mi vida, ya sea moralmente.

De igual manera hago mi dedicación a mis queridísimos padres quienes hicieron por mi un hombre del bien y con muchas fortalezas para poder enfrentar la vida día a día.

Agradecimiento

Quiero agradecer a Dios Todopoderoso quien me guía y me cuida desde el cielo, dándome paz, salud y amor a toda mi familia.

De igual manera quiero agradecer a todo los docentes de la Universidad César Vallejo de la Escuela de posgrado, quienes nos brindaron sus conocimientos y sus experiencias que nos servirá en el camino de nuestra vida profesional.

Índice de contenidos

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
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	14
III. RESULTADOS	18
IV. DISCUSIÓN	28
V. CONCLUSIONES	33
VI. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1	Tabla cruzada de las variables	18
Tabla 2	Tabla cruzada de planeación y desempeño laboral.....	19
Tabla 3	Tabla cruzada de organización y desempeño laboral	20
Tabla 4	Tabla cruzada de dirección y desempeño laboral.....	21
Tabla 5	Tabla cruzada de control y desempeño laboral.....	22
Tabla 6	Correlación entre las variables	23
Tabla 7	Correlación en base a la hipótesis 1	24
Tabla 8	Correlación en base a la hipótesis 2.....	25
Tabla 9	Correlación en base a la hipótesis 3.....	26
Tabla 10	Correlación en base a la hipótesis 4	27

Resumen

La investigación se relaciona con la (ODS) 8, este objetivo busca impulsar un crecimiento sostenible e inclusivo; una investigación en este ámbito podría enfocarse en encontrar prácticas administrativas eficaces que mejoren las condiciones laborales y el rendimiento de los trabajadores en el sector de servicios. Este estudio tiene como objetivo central determinar cuál es la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de locadores de servicio en un instituto nacional de salud del niño, Lima, 2024. El criterio metodológico que se utilizó fue el enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, y un nivel correlacional. Se aplicó la encuesta como técnica, y como instrumento el cuestionario. Con una muestra de 217 locadores. Se obtuvo como resultados que, valor de Tau_b de Kendall es de 0,841 lo que denota una correlación positiva alta entre las variables; y el valor de sig. (bilateral) de 0.001 es altamente significativo. Se concluye que, se aprueba la hipótesis general, demostrando que existe una relación altamente significativa entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de locadores de servicio en un instituto nacional de salud del niño.

Palabras clave: *gestión, desempeño laboral, productividad*

Abstract

The research is related to (SDG) 8, this objective seeks to promote sustainable and inclusive growth; Research in this area could focus on finding effective administrative practices that improve the working conditions and performance of workers in the service sector. The central objective of this study is to determine the relationship between administrative management and the work performance of service providers in a national institute of child health, Lima, 2024. The methodological criterion used was the quantitative approach, with a non-experimental, and a correlational level. The survey was applied as a technique, and the questionnaire as an instrument. With a sample of 217 locators. The results obtained were that Kendall's Tau_b value is 0.841, which denotes a high positive correlation between the variables; and the value of sig. (two-sided) of 0.001 is highly significant. It is concluded that the general hypothesis is approved, demonstrating that there is a highly significant relationship between administrative management and the work performance of service providers in a national institute of children's health.

Keywords: *management, work performance, productivity*

I. INTRODUCCIÓN

La investigación tiene como propósito establecer la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los locadores de servicio. La gestión administrativa (GA) y el desempeño laboral de los proveedores de servicios en los institutos nacionales de salud infantil representan un desafío problemático que afecta a múltiples países. Esta problemática impacta directamente en la calidad de los servicios. Además, al mencionar su alcance global, subraya la necesidad de abordar este desafío de manera coordinada y colaborativa entre diferentes países. Esta situación resalta la importancia analizar mediante la presente investigación para mejorar la gestión de la salud infantil para garantizar un cuidado adecuado y efectivo para los más jóvenes.

El estudio contribuye con el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 8. Este objetivo busca impulsar un crecimiento sostenible e inclusivo, garantizar empleos plenos y productivos, así como promover un trabajo decente para todos (Arriaga y Valdez, 2017). Una investigación en este ámbito podría enfocarse en encontrar prácticas administrativas eficaces que mejoren las condiciones laborales y el rendimiento de los colaboradores en el sector de servicios, lo que contribuiría al logro de este ODS al promover empleos de calidad y una gestión administrativa más eficiente. Esto se debe a que la eficiente gestión y productividad laboral pueden contribuir a mejorar la calidad de atención médica; además, una gestión administrativa efectiva puede ayudar a garantizar que el personal médico y de apoyo cuenten con los recursos para la calidad de atención, lo que puede contribuir en mejorar la salud de la población infantil.

A nivel internacional, en Estados Unidos, la GA de los proveedores de servicios en los hospitales infantiles es un desafío importante. Según un estudio publicado en el *Journal of Healthcare Management*, las tareas administrativas representan entre el 25% y el 30% de la jornada laboral de un colaborador de salud, lo que reduce el tiempo disponible para la atención directa al paciente (Adakole et al., 2023). Este problema se ve agravado aún más por el hecho de que muchos hospitales dependen de agencias de empleo temporal para cubrir puestos de enfermería y otros puestos de atención médica, lo que genera altas tasas de rotación y una calidad de atención inconsistente (Ewen et al., 2020).

En Canadá, la gestión administrativa de los proveedores de servicios en los hospitales infantiles también es una cuestión importante. Según un informe de la Asociación Canadiense de Enfermeras, las tareas administrativas representan hasta el 40% de la jornada laboral de una enfermera, lo que reduce el tiempo disponible para la atención directa al paciente (Schwarz et al., 2020). Este problema se ve agravado aún más por el hecho de que muchos hospitales de Canadá enfrentan una escasez de trabajadores idóneos, lo que genera la sobrecarga laboral para el resto del personal (Albdareen, 2020).

En el Reino Unido, la gestión administrativa de los proveedores de servicios en los hospitales infantiles es un desafío importante. Según un informe del Royal College of Nursing, las tareas administrativas representan hasta el 30% de la jornada laboral de un colaborador de salud, lo que reduce el tiempo disponible para la atención directa al paciente (Marcos et al., 2020). Este problema se ve agravado aún más por el hecho de que muchos hospitales del Reino Unido se enfrentan a una escasez de profesionales, lo que genera un incremento en la carga laboral del personal actual (Anho, 2022).

La situación problemática a nivel nacional en Perú, en el contexto del departamento de Ucayali, se ha encontrado que el 47% de los profesionales por contrato de locación renuncian por una inadecuada gestión administrativa (Almeida et al., 2023). La estructura de la red en términos de recursos humanos, tecnológicos, financieros y materiales, así como la comunicación entre sus distintos departamentos, no está configurada de manera óptima para promover una relación más sólida y estadísticamente significativa con el rendimiento laboral (De Ruiz et al., 2021).

En las regiones, se ha observado que el involucramiento en la toma de decisiones es considerablemente bajo, atribuido a una carencia de conocimiento en gestión y procesos administrativos (Cuba et al., 2024). Este hallazgo subraya la carencia de capacitación y empoderamiento a los empleados en materia de gestión y administración, lo cual afecta en un 30 % el rendimiento laboral en esta área geográfica. La implementación de estrategias efectivas, como la gestión por competencias, son clave para mejorar el desempeño laboral en estas regiones (Cruz et al., 2022).

A nivel local, la problemática se centra en la urgente necesidad apremiante radica en optimizar la GA y el desempeño laboral de los proveedores de servicios, con el objetivo de garantizar una atención óptima para los niños y niñas que visitan el

centro de salud. La GA y el rendimiento laboral de estos profesionales son pilares en los servicios de salud de alta calidad (Orellana , 2023)

Sin embargo, en el instituto en particular, se han identificado diversos problemas que afectan negativamente la atención. Entre estas problemáticas se incluyen la falta de claridad en las funciones y responsabilidades, la insuficiente capacitación y actualización en temas relevantes, la ausencia de incentivos y reconocimiento al desempeño laboral, la carencia de una comunicación fluida entre las áreas del Instituto, y la falta de un seguimiento y evaluación efectivos del rendimiento laboral.

Se formuló como problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de locadores de servicio en un instituto nacional de salud del niño, Lima, 2024?; de donde derivan los siguientes problemas específicos: primero: ¿Cuál es la relación entre la planificación y el desempeño laboral de locadores de servicio en un instituto nacional de salud del niño, Lima, 2024?, segundo: ¿Cuál es la relación entre la organización y el desempeño laboral de locadores de servicio en un instituto nacional de salud del niño, Lima, 2024?, tercero: ¿Cuál es la relación entre la dirección y el desempeño laboral de locadores de servicio en un instituto nacional de salud del niño, Lima, 2024? y cuarto: ¿Cuál es la relación entre el control y el desempeño laboral de locadores de servicio en un instituto nacional de salud del niño, Lima, 2024?

La investigación tiene como justificación teórica, en base que se realiza con el propósito de comprender y mejorar el funcionamiento de esta importante GA y el desempeño bajo el contrato de locación de servicio. El estudio se lleva a cabo para analizar la eficiencia y efectividad de la GA, así como en el rendimiento laboral en las entidades de salud. Asimismo, el criterio práctico, esta investigación se justifica en que es crucial porque permite detectar áreas de mejora, implementar estrategias efectivas y optimizar los recursos disponibles para brindar una atención médica de calidad a los niños y niñas. Además, contribuye al desarrollo y fortalecimiento de las políticas y prácticas institucionales, promoviendo un ambiente laboral saludable y productivo para el personal involucrado.

Se justificó socialmente, este tema es fundamental para garantizar un servicio de salud eficiente y orientado al bienestar de los pacientes más jóvenes. Y se justifica metodológicamente, la metodología propuesta es de enfoque cuantitativo que busca no solo describir la realidad y ver la influencia de ambas variables, sino también

proporcionar métodos y técnicas prácticas para futuras investigaciones que se encuentran relacionados a las variables, mediante la aplicación de herramientas

Como objetivo general se formuló lo siguiente: Determinar cuál es la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de locadores de servicio en un instituto nacional de salud del niño, Lima, 2024; de donde derivan los siguientes objetivos específicos: primero: Establecer cuál es la relación entre la planificación y el desempeño laboral de locadores de servicio en un instituto nacional de salud del niño, Lima, 2024, segundo: Establecer cuál es la relación entre la organización y el desempeño laboral de locadores de servicio en un instituto nacional de salud del niño, Lima, 2024, tercero: Establecer cuál es la relación entre la dirección y el desempeño laboral de locadores de servicio en un instituto nacional de salud del niño, Lima, 2024 y cuarto: Establecer cuál es la relación entre el control y el desempeño laboral de locadores de servicio en un instituto nacional de salud del niño, Lima, 2024

En esta apartado tras una revisión de los trabajos previos existentes se han considerado los siguientes:

A nivel internacional se consideró, la investigación en Afganistán por Musammem (2022) considerando el aspecto metódico el enfoque cuantitativo, correlacional; aplicando un cuestionario a una muestra de 40 individuos de una población de 50. Obtuvo en sus hallazgos que el 41% establece que crear un ambiente favorable en la GA mejora la calidad de trabajo. Concluyó que el método de gestión participativa tiene una relación en la calidad del trabajo, con un coeficiente de correlación de Pearson ,762, estableciendo una relación positiva.

Además la investigación realizada en Nigeria por Edo y Iweala (2024) considerando el aspecto metódico el enfoque cuantitativo, explicativo Donde a 414 colaboradores participaron del cuestionario. En los hallazgos evidenciaron que la gestión en la entidad, manifiesta un 37% el uso de estos criterios para la productividad de los docentes. Concluyó que existe un coeficiente de correlación = 0,63; este valor indicó una relación positiva entre primera variable y la segunda variable.

La investigación en Ecuador por Nuñez et al., (2022) considerando el aspecto metódico el enfoque cuantitativo, correlacional; donde 185 colaboradores participaron de la encuesta. Según los resultados, sólo el 75% de los empleados desconoce la existencia de un plan de formación integral para mejorar el nivel de cumplimiento de los objetivos. Concluyó que, existe un coeficiente de correlación = 0,73; este valor indicó una relación positiva entre primera variable y la segunda variable.

La investigación Irán por Arallooyekouchak y Safaei (2023) considerando el aspecto metódico el enfoque cuantitativo, correlacional. Donde 200 empleados participaron del cuestionario. Los hallazgos mostraron que el 38% de los colaboradores tienen maestría y conocimiento adecuado en la gestión administrativa; el uso de estrategias de GA tiene una relación de 0,72. Concluyó que GA contribuye al empoderamiento de los asalariados, al sentirse con mayor capacidad para asumir funciones y responsabilidades.

La investigación en Jordania por Haddad y Alafi (2021) considerando el aspecto metódico el enfoque cuantitativo, correlacional-causal; donde la muestra de 252 colaboradores administrativos participaron en el cuestionario. Los hallazgos revelaron una relación de 0,768, estadísticamente significativo del control administrativo en dimensiones como informes de control, quejas, inspección y comunicaciones administrativas, sobre el desempeño. Concluyó que existe una relación entre la GA y el desempeño de los asalariados.

A nivel nacional, en Moquegua por Arroyo et al (2021) considerando el aspecto metódico el enfoque cuantitativo, correlacional. Donde la muestra de 34 colaboradores participaron voluntariamente en el cuestionario. Obtuvo como hallazgo, una relación positiva alta del 0,793 de la GA y el rendimiento en el trabajo. Concluyó que existe una relación directa entre el rendimiento laboral y la eficiencia administrativa del personal.

El estudio en Chíncha por Chumpén (2022) considerando el aspecto metódico cuantitativo, de alcance explicativo; donde la muestra de 80 colaboradores participaron en la encuesta. Donde se obtuvo en los hallazgos que la GA es percibida como buena en un 80.0%, y la productividad laboral el 100% la consideró buena. Concluyó, en base a la prueba de hipótesis, indica una relación entre las variables, en la clínica.

El estudio realizado por Guzman et al., (2020) donde consideró el aspecto metódico cuantitativo, correlacional-causal; donde aplicó a los trabajadores de la entidades el cuestionario. Los hallazgos mostraron que la atención al cliente (CSE) influye positivamente el desempeño con un valor de sig de 0,000. Concluyó que, las reformas de GA contribuyen al rendimiento de los asalariados.

La investigación de Benites y Sagástegui (2023) donde considerando el aspecto metódico el enfoque cuantitativo, correlacional - causal. Obtuvo en los hallazgos, que la GA tiene un nivel medio. Esto indica que la sig. es mayor a 0,05, lo

que implica que existe una correlación entre estas las variables. Concluyó que, se acepta la hipótesis de investigación, que existe efecto significativo de la GA y los conflictos

Asimismo el estudio de Vergaray et al., (2021) donde considerando el aspecto metódico el enfoque cuantitativo, de alcance correlacional. Con una muestra de 96 colaboradores. Los hallazgos mostraron que el 40% opinan que existe una regular gestión administrativa; asimismo, hay una relación de 0.855, Concluyó que, si la GA mejora, también el desempeño laboral. La presencia de estas dos variables es fundamental para que la entidad gubernamental pueda alcanzar sus objetivos establecidos.

Por último Fasabi y Bardales (2020) considerando el aspecto metódico el cuantitativo, correlacional-causal. Se utilizó la encuesta a los colaboradores de la entidad. Se evidenció que algunas municipalidades enfrentan dificultades en su gestión, mostrando una devolución considerable de presupuesto anualmente y falta de planificación durante la pandemia. Se presenta por la GA un nivel regular por el 75%, y el desempeño laboral en regular con un 55%. Se concluyó que existe una relación regular de 0,562 entre las variables.

Dentro de las corrientes filosóficas, se consideró al “humanismo”. Enfatiza orientar la atención hacia una visión integral del paciente, considerando no solo sus necesidades físicas, sino también sus aspectos emocionales y sociales. Este enfoque humanista en la atención sanitaria fortalece la confianza y la colaboración del personal y usuarios, promoviendo un ambiente de cuidado y comprensión mutua. Además, al priorizar el bienestar holístico de los pacientes, se fomenta una cultura de respeto y empatía, que es fundamental para el éxito de cualquier sistema de salud (Wentzer y Mattingly, 2018).

El enfoque humanista en la GA se centra en la valorización del individuo como el núcleo de las operaciones organizacionales. Además, implica una comunicación abierta y transparente, la toma de decisiones participativas y el reconocimiento del trabajo bien hecho. Al centrarse en el desarrollo integral de los empleados, lo que a su vez, se traduce en un mayor compromiso y rendimiento. Este modelo de gestión contribuye al bienestar general de los empleados y, por ende, al éxito sostenible de la organización.(Tolstova y Levasheva, 2019). Asimismo, la promoción del bienestar y la formación en los centros de salud. Estas medidas, al combinarse, no solo mejoran

el ambiente hospitalario, sino que también refuerzan la aceptación y efectividad de las políticas adoptadas (Thibault, 2019).

Respecto a las teorías relacionadas a la variable “gestión administrativa”, se considera a la Teoría de la Administración Científica, de Frederick Taylor, destaca la descomposición de tareas complejas en sus componentes más simples, el uso de la observación y medición para determinar la manera más eficiente de realizar cada tarea, y la selección y capacitación de los trabajadores adecuados para desempeñar estas tareas específicas.

Taylor defendía la idea de que existía "una mejor manera" de hacer cada trabajo, y que esta podía ser descubierta a través del análisis científico. Su enfoque implicaba la estandarización de métodos de trabajo, el uso de herramientas y equipos adecuados, y el establecimiento de tiempos y movimientos estándar para aumentar la productividad. Además, Taylor enfatizó la importancia de una administración más participativa y colaborativa, donde los gerentes y los trabajadores trabajarán en conjunto para mejorar los procesos y alcanzar los objetivos organizacionales (Upadhyay y Opoku-Agyeman, 2020).

Uno de los impactos más significativos de la teoría, fue el desarrollo del concepto de incentivos salariales basados en la productividad. Taylor propuso que los trabajadores deberían ser recompensados de acuerdo con su rendimiento, lo que incentivaría a los empleados a trabajar de manera más eficiente y productiva. Los principios de la administración científica sentaron las bases para muchas prácticas modernas de gestión y siguen siendo relevantes en diversas industrias hoy en día (Onah et al., 2020).

La Teoría de la Eficiencia Organizativa postula que es crucial para optimizar los recursos y maximizar la productividad dentro de una entidad. Todas las actividades y procesos organizacionales pueden ser mejorados mediante la aplicación de principios administrativos sólidos y sistemáticos. En este contexto, la eficiencia se refiere no solo a la capacidad de alcanzar los objetivos organizacionales con el menor uso de recursos posible, sino también a la calidad y la efectividad de los resultados obtenidos (Fligstein, 2021).

Una gestión administrativa efectiva, según esta teoría, implica varias prácticas fundamentales. En primer lugar, se requiere una planificación cuidadosa, que defina claramente los objetivos, las estrategias y las acciones necesarias para alcanzarlos (Fligstein, 2021). Esto incluye la asignación óptima de recursos, la identificación de

posibles obstáculos y la elaboración de planes de contingencia. La organización también juega un papel central, donde se establece una estructura jerárquica clara, se definen roles y responsabilidades y se facilitan canales de comunicación eficientes (Musheke y Phiri, 2021).

Es necesario que las entidades se adapten rápidamente a nuevas circunstancias y de incorporar nuevas tecnologías y métodos que puedan mejorar su eficiencia. Esto implica un compromiso con la mejora continua y una cultura organizacional que valore la creatividad y la flexibilidad (Musheke y Phiri, 2021).

La Teoría de la Contingencia Administrativa, según esta teoría, la efectividad de una organización depende de cómo su estructura, procesos y estilos de gestión se ajusten a las condiciones del entorno, en lugar de seguir un conjunto rígido de principios administrativos, la Teoría de la Contingencia sugiere que los administradores deben ser flexibles y adaptar sus estrategias y prácticas a las circunstancias cambiantes (Araral, 2020). Un principio central es que las decisiones y acciones de gestión deben ser contingentes, es decir, deben depender de la situación específica a la que se enfrenta la organización. Esto incluye factores internos, como las tendencias del entorno (Araral, 2020)

La Teoría de la Contingencia identifica varias variables clave que influyen en la efectividad organizacional. Entre ellas se encuentran la estructura organizacional, los estilos de liderazgo y las estrategias de toma de decisiones. Por ejemplo, en un entorno estable y predecible, una estructura organizacional jerárquica y centralizada puede ser efectiva. Sin embargo, en un entorno dinámico y cambiante, una estructura más flexible y descentralizada puede ser más adecuada. De manera similar, un estilo de liderazgo autocrático puede ser efectivo en situaciones de crisis, mientras que un estilo más participativo puede ser beneficioso en circunstancias que requieren innovación y creatividad (Csaszar y Ostler, 2020).

En el marco del concepto de "gestión administrativa", es el proceso integral de coordinación y supervisión de las actividades y recursos dentro de una entidad. Implica la administración de recursos para garantizar un funcionamiento eficiente y eficaz de la entidad (Ridei et al., 2021). Se centra en asegurar que todos los aspectos de la administración, desde la implementación de políticas hasta la resolución de problemas, se manejen de manera coherente. Este proceso incluye la supervisión general de los recursos y actividades para mantener el equilibrio entre las necesidades organizacionales y los objetivos a alcanzar (Ridei et al., 2021).

En esencia, la gestión administrativa es el mecanismo mediante el cual se dirige y se optimiza el funcionamiento general de una organización. Este proceso incluye la integración de diversas áreas y funciones para garantizar que se mantenga la continuidad operativa y se maximice la eficacia en el cumplimiento de los objetivos organizacionales. La gestión administrativa facilita la interacción entre los diferentes niveles y áreas de una organización, promoviendo la eficiencia y la cohesión en el trabajo (Bryson et al., 2017).

La dimensión “Planeación”, considera las contingencias del entorno, como las fluctuaciones del mercado, las regulaciones. Una planificación efectiva en un entorno dinámico requiere flexibilidad y la capacidad de ajustar los planes estratégicos a medida que evolucionan las condiciones (Bryson et al., 2017).

Tiene como indicadores, primero al indicador desarrollo de planes, que consiste en la creación de planes estratégicos que establecen metas y objetivos, así como las acciones requeridas para alcanzarlos. Estos planes deben ser claros, detallados y adaptables a posibles cambios (Sachs et al., 2019). Al indicador difusión de objetivos; que se refiere a la comunicación efectiva de los objetivos organizacionales a todos los miembros de la entidad, asegurando que todos comprendan sus roles y responsabilidades en la consecución de las metas planteadas (Botchway y Bradley, 2023). Y al indicador estrategias, que implica la formulación de tácticas específicas para lograr los objetivos establecidos. Las estrategias deben ser innovadoras y basadas en un análisis exhaustivo del entorno interno y externo de la entidad (Lorenzo et al., 2018).

En cuanto a la dimensión organización, enfatiza la necesidad de estructurar la organización de manera que se ajuste a las demandas específicas del entorno y a las características internas. Por ejemplo, una estructura organizacional más descentralizada puede facilitar una eficiente capacidad de respuesta (Ridei et al., 2021).

Tiene como indicadores, primero al indicador estructura - funciones, se define la jerarquía y la distribución de roles dentro de la organización, asegurando que cada miembro entienda sus funciones y responsabilidades para un funcionamiento eficiente y coherente (Tremblay, 2017). Al indicador distribución de recursos humanos y materiales, se trata de la asignación óptima de personal y recursos materiales, garantizando que cada área de la organización cuente con lo necesario para cumplir con sus objetivos de manera efectiva (Rój, 2020).

La dimensión dirección, por su parte, debe adaptarse a las circunstancias y necesidades de los empleados y del entorno. Los estilos de liderazgo y las estrategias de motivación deben ser flexibles y ajustarse a las situaciones específicas. En situaciones de crisis, un liderazgo más directivo puede ser necesario, mientras que en contextos que requieren innovación, un estilo más participativo puede ser más efectivo (Alshurideh et al., 2022).

Tiene como indicadores, primero al indicador liderazgo, que involucra la capacidad de los líderes para guiar y motivar a los miembros de la organización, creando un excelente ambiente laboral y alineado con la visión y misión institucional (Ciulla, 2020). El indicador motivación, que se refiere a las técnicas y prácticas utilizadas para incentivar a los empleados a mejorar su rendimiento y compromiso, asegurando su satisfacción y productividad en el trabajo (Murnieks et al., 2019). Y el indicador comunicación, que engloba los métodos y canales utilizados para transmitir información de manera clara y efectiva dentro de la organización, promoviendo una interacción fluida y transparente entre todos los niveles jerárquicos (Kalogiannidis, 2020).

La dimensión control, implica la ejecución de seguimiento y evaluación que sean adecuados para las condiciones específicas de la organización. Esto incluye la capacidad de ajustar los indicadores de desempeño y los sistemas de retroalimentación en función de las necesidades cambiantes y de los resultados obtenidos (Ridei et al., 2021).

Tiene como indicadores, primero al indicador avance de actividades, que consiste en el seguimiento constante del progreso de las actividades planificadas, asegurando que se realicen de acuerdo con el cronograma y los estándares establecidos (Steiss, 2019). El indicador medición de resultados, es utilizando indicadores y métricas específicas para determinar el éxito de las acciones ejecutadas (Steiss, 2019). Y el indicador valoración de desempeño, se trata de la revisión y análisis del rendimiento individual y colectivo dentro de la organización, identificando áreas de mejora y reconociendo los logros para fomentar un desarrollo continuo y sostenido (Lu et al., 2021).

Las teorías relacionadas a la variable “desempeño laboral”; la Motivación Intrínseca, desarrollada por Edward y Richard Ryan, sostiene que las personas se motivan más efectivamente cuando realizan un rol por la satisfacción que experimentan durante el proceso, en lugar de por recompensas externas. Según esta

teoría, los individuos que encuentran su trabajo interesante y desafiante tienden a mostrar un mayor desempeño laboral porque están intrínsecamente motivados por la actividad misma, no solo por los incentivos externos como el dinero o el reconocimiento (Fishbach y Woolley, 2022).

En el contexto del desempeño laboral, la motivación intrínseca sugiere que los empleados que encuentran significado y satisfacción en sus tareas diarias son más propensos a ser productivos y a comprometerse con sus responsabilidades. Estos empleados suelen tener una mayor capacidad para enfrentar desafíos, mostrar creatividad y mantener una alta calidad en su trabajo, ya que la motivación intrínseca alimenta un sentido de autoeficacia y realización personal (Swiatczak, 2021).

Por lo tanto, las entidades podrían enfocarse en crear un entorno que fomente la motivación intrínseca. Esto puede incluir ofrecer tareas que sean desafiantes y significativas, permitir la autonomía en el trabajo y proporcionar oportunidades para el crecimiento y desarrollo personal. Al hacerlo, se puede maximizar el compromiso de los colaboradores, resultando en un mejor desempeño general en la organización (Ryan y Deci, 2020).

La teoría de la Administración por Objetivos (APO), de Peter Drucker, el desempeño se evalúa en base a la capacidad para alcanzar los objetivos específicos en conjunto con sus supervisores (Rahman et al., 2020). En el contexto del desempeño laboral, la teoría de APO establece que la motivación y la eficiencia aumentan cuando los empleados tienen una participación activa en la definición de sus metas y comprenden cómo estas metas contribuyen a la entidad. Este enfoque promueve la claridad y la responsabilidad, ya que los empleados conocen y tienen un papel en la determinación de los objetivos (Muthmainnah et al., 2021).

La APO también enfatiza la importancia de la retroalimentación continua. Los empleados reciben informes periódicos sobre su progreso hacia los objetivos establecidos, lo que les permite ajustar su desempeño y mejorar sus resultados. Esta retroalimentación constante ayuda a mantener a los empleados enfocados y motivados, ya que pueden ver el impacto directo de su trabajo en los objetivos organizacionales (Stentoft et al., 2021).

En base al concepto del desempeño laboral, es el grado en que un asalariado cumple de manera óptima en el entorno de trabajo sus responsabilidades. Este concepto abarca la calidad y cantidad del trabajo realizado, la capacidad para cumplir

con los objetivos y metas establecidos, y la contribución general del empleado al éxito de la organización (Momade et al., 2021).

Se evalúa a través de diversos criterios, como la productividad, la puntualidad, la habilidad para trabajar en equipo; además, puede incluir la iniciativa y la actitud hacia el trabajo. Las evaluaciones del desempeño laboral son utilizadas por las organizaciones para tomar decisiones sobre promociones, incrementos salariales, capacitación y desarrollo profesional (Deng et al., 2019). Un buen desempeño laboral no solo mejora los resultados organizacionales, sino que también puede influir positivamente en la moral, contribuyendo a su satisfacción y crecimiento profesional dentro de la empresa (Hamilton et al., 2021).

La dimensión “productividad”, se refiere a la capacidad de un empleado para producir resultados de calidad en un tiempo determinado, maximizando así el rendimiento de sus tareas y contribuyendo al alcance de las metas organizacionales (Momade et al., 2021).

Tiene como indicador a resultados, este indicador se enfoca en la producción efectiva de bienes y servicios, midiendo el output generado en relación con los recursos utilizados. Los resultados deben ser cuantificables, proporcionando una medida concreta de cómo se están alcanzando las metas organizacionales. Esta evaluación permite a las organizaciones determinar si están logrando los niveles deseados de productividad y eficiencia, y ajustar estrategias o procesos según sea necesario para mejorar el desempeño (Kusi-Sarpong et al., 2018). La medición de los resultados no solo ayuda a evaluar el desempeño en términos de éxito y eficacia, sino que también el ajuste de objetivos para alinear mejor los esfuerzos con los resultados esperados.

La dimensión “eficiencia - eficacia” donde la eficiencia trata de optimizar los recursos disponibles para obtener resultados, reduciendo al mínimo el desperdicio de tiempo, dinero y esfuerzo. Por otro lado, la eficacia implica la habilidad de lograr los objetivos definidos, obteniendo resultados satisfactorios y cumpliendo con los estándares de calidad previstos (Lapiente y Van de Walle, 2020).

Tiene como indicadores, primero al indicador objetivos de trabajo, que se refiere a la claridad y precisión con que se definen las metas laborales, asegurando que sean alcanzables y alineadas con la misión de la organización. Esto facilita el seguimiento y la evaluación del desempeño (Islami et al., 2018). Y al indicador garantía de trabajo, que implica asegurar que las tareas se realicen con calidad y

dentro de los plazos establecidos, manteniendo altos estándares y minimizando errores o retrabajos. Esto contribuye a la estabilidad y confianza en el cumplimiento de las labores asignadas (Bergemann et al., 2019).

El “trabajo en equipo” es una dimensión esencial del desempeño laboral. La capacidad de los empleados para colaborar de manera efectiva puede determinar en gran medida el éxito de proyectos y objetivos organizacionales. Una buena coordinación es fundamental para alcanzar metas comunes, ya que permiten que todos los integrantes estén alineados con los objetivos y comprendan sus roles y responsabilidades dentro del grupo (Rosen et al., 2018).

Un buen trabajo en equipo fomenta varios beneficios importantes. La creatividad y la innovación suelen aumentar cuando se combinan diversas perspectivas; además, el apoyo mutuo puede fortalecer la moral y la cohesión grupal. Según Rosen et al. (2018), un equipo bien gestionado y coordinado no solo logra mejores resultados, sino que también contribuye al desarrollo de habilidades interpersonales y profesionales de sus miembros, creando un entorno de trabajo más dinámico y eficiente.

Tiene como indicadores, primero la comunicación efectiva, enfocada en la comunicación adecuada entre los miembros, promoviendo una comprensión mutua y la colaboración para alcanzar objetivos comunes. Esto incluye la escucha activa y la retroalimentación constructiva (Hyland-Wood et al., 2021). Y al indicador compromiso, que se refiere al nivel de dedicación y responsabilidad que cada miembro del equipo, fomentando una cultura de pertenencia y motivación que impulsa el rendimiento colectivo (Hendri, 2019).

Se formuló como hipótesis general: Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de locadores de servicio en un instituto nacional de salud del niño, Lima, 2024; de donde derivan los siguientes hipótesis específicos: primero: Existe una relación significativa entre la planificación y el desempeño laboral de locadores de servicio en un instituto nacional de salud del niño, Lima, 2024, segundo: Existe una relación significativa entre la organización y el desempeño laboral de locadores de servicio en un instituto nacional de salud del niño, Lima, 2024, tercero: Existe una relación significativa entre la dirección y el desempeño laboral de locadores de servicio en un instituto nacional de Salud del niño, Lima, 2024 y cuarto: Existe una relación significativa entre el control y el desempeño laboral de locadores de servicio en un instituto nacional de salud del niño, Lima, 2024.

II. METODOLOGÍA

En el presente capítulo, se dio a conocer el criterio metodológico del estudio; el tipo de investigación es básica; se centra en la adquisición de conocimientos fundamentales y teóricos sin considerar de inmediato sus aplicaciones prácticas. Para profundizar en las teorías dentro de una disciplina particular (CONCYTEC, 2020). El enfoque fue el cuantitativo; se basa en la obtención de datos numéricos que son sometidos a análisis estadísticos. (Sanchez et al., 2018). El diseño fue no experimental; donde el investigador observa y analiza fenómenos sin manipular variables independientes. (Carrasco, 2019). Se utilizó el nivel de investigación correlacional - transversal; cuyo propósito es identificar patrones y vínculos entre variables, facilitando la comprensión de sus relaciones sin establecer que una variable induce cambios en la otra; en un determinado periodo de tiempo (Bonet e al., 2023).

En el marco del concepto de "gestión administrativa", es el proceso integral de coordinación y supervisión de las actividades y recursos dentro de una entidad. Implica la administración de recursos para garantizar un funcionamiento eficiente y eficaz de la entidad (Ridei et al., 2021). La definición operacional, se midió con 4 dimensiones como planeación, organización, dirección y control, y 24 ítems distribuidos en 11 indicadores; y con escala la escala de likert.

En base al concepto del desempeño laboral, es el grado en que un asalariado cumple de manera óptima en el entorno de trabajo sus responsabilidades. Este concepto abarca la calidad y cantidad del trabajo realizado, la capacidad para cumplir con los objetivos y metas establecidos, y la contribución general del empleado al éxito de la organización (Momade et al., 2021). La definición operacional, la variable se midió con 3 dimensiones como productividad, eficiencia - eficacia, y trabajo en equipo; con 18 ítems distribuidos en 5 indicadores; y con escala de likert.

La población se define como el conjunto total de individuos con características similares. Puede abarcar desde un grupo reducido de individuos hasta uno mucho más amplio, como todos los habitantes de un país o incluso más allá, dependiendo del alcance y los objetivos (Sánchez et al., 2018). La población fue 493 locadores de servicio en un instituto nacional de salud del niño, Lima, 2024. Como criterio de inclusión, los trabajadores con contrato de locación de servicio en un instituto nacional de salud del niño, Lima, 2024 Y como criterio de exclusión, los practicantes en la

entidad. Ser funcionario registrado en la entidad. Trabajadores con modalidad de contrato CAS.

Por otro lado, la muestra constituye una sección de la población destinada a la investigación. Su selección se realiza de forma metódica y aleatoria para asegurar que refleje con precisión a la población en cuestión, minimizando sesgos y errores en los resultados (Sánchez et al., 2018). Tras la aplicación de la fórmula de población conocida, con un nivel de confianza de 95%; y considerando el muestreo probabilístico aleatorio simple, la muestra es un total de 217 locadores. Misma fórmula, se encuentra en el anexo 7.

La técnica es la encuesta; y se utilizó para obtener información mediante preguntas estructuradas. Las encuestas pueden realizarse de distintas maneras, como presencialmente, por teléfono, correo electrónico o en línea. Al diseñar una encuesta, es importante formular preguntas claras y precisas. (Carrasco, 2019). Se utilizó como instrumento, el cuestionario para recolectar información de manera estructurada mediante una serie de preguntas previamente elaboradas. Puede contener preguntas cerradas, abiertas, para obtener datos específicos sobre las variables. Pueden ser administrados presencialmente, o en línea, y su diseño debe asegurar la confidencialidad y accesibilidad (Hernandez-Sampieri y Mendoza, 2018).

La validez es la capacidad para medir con precisión el constructo que pretende evaluar, siendo esencial para obtener conclusiones exactas y pertinentes en la investigación. Según Carrasco (2019), existen diversas formas de validar un cuestionario: la validez que cubra adecuadamente el dominio del constructo mediante la revisión por expertos; la validez a través de análisis estadísticos; y la validez considera si el cuestionario parece medir lo que pretende de manera superficial. Para garantizar una alta validez, es recomendable realizar pruebas piloto y ajustes basados en retroalimentación, así como análisis estadísticos para verificar las propiedades psicométricas. Se utilizó la validez mediante el juicio de 3 expertos; donde dieron el veredicto de aplicable.

Por otro lado, Hernández y Mendoza (2018) la confiabilidad la capacidad para medir con precisión los datos de la muestra de estudio. Se evaluó mediante el Alfa de Cronbach para las dos variables; obteniendo para la gestión administrativa un valor de 0,816 y para el desempeño laboral un valor de 0,840; resultando por ambos instrumentos un nivel muy alto de confiabilidad.

Por otro lado, el análisis de datos, se empleó en análisis descriptivo, que se efectuó mediante tablas de frecuencia. Según Carrasco (2019), permite organizar los datos de forma gráfica y mediante tablas, representando las opiniones de los participantes de forma estadística. Además se empleó, la estadística inferencial para contrastar las hipótesis, de acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), la estadística inferencial para el presente estudio, que empleó un enfoque correlacional, se utilizó la Tau b de Kendall; según Rodó (2021), esta prueba se usa específicamente para medir la asociación entre dos variables ordinales cuando hay muchos empates en los datos. Una vez identificados estos pares, se calculan los totales correspondientes y se determina el cociente resultante. Esta metodología es particularmente útil en estudios no paramétricos y busca entender la relación ordinal entre las variables analizadas, proporcionando una visión más detallada y precisa de la correlación presente en los datos.

En el marco de los aspectos éticos establecidos por el Consejo Universitario con el número 0470-2022/UCV, se han implementado medidas clave para garantizar la ética en la investigación: Se ha priorizado la estricta preservación de la confidencialidad de los datos recolectados. Esto implica que la información obtenida no se divulga a terceros sin el consentimiento explícito de los mismos. Se utilizan métodos para asegurar que los datos personales no sean identificables en los resultados publicados o reportados.

Se ha garantizado el anonimato, para que no se pueda rastrear la información hasta ningún individuo específico. Esto es esencial para mantener la privacidad de los participantes y fomentar su disposición a proporcionar respuestas honestas y precisas. Y se ha respetado el derecho de los participantes a decidir si desean participar en la investigación. Antes de la recolección de datos, se les proporciona información clara y comprensible sobre los objetivos, métodos, riesgos y beneficios del estudio. Además, se les solicita su consentimiento explícito para participar, asegurando que su participación sea completamente voluntaria.

Además, siguiendo el Código de Ética, se promovió la beneficencia al buscar experiencias positivas y al minimizar los riesgos potenciales. La justicia se garantizó mediante un trato equitativo para todos los participantes, sin discriminación. Asimismo, se implementaron procesos transparentes para la divulgación de los resultados y la retroalimentación a los participantes.

Para asegurar el rigor científico, se emplearon metodologías validadas y técnicas de recolección de datos precisas, garantizando la calidad y exactitud de los hallazgos. Se utilizaron instrumentos de investigación probados y se realizaron controles de calidad en la recopilación de datos. La transferibilidad se abordó mediante la descripción detallada del contexto y las condiciones del estudio, lo que permite a otros investigadores evaluar la aplicabilidad de los resultados en entornos similares. Además, la credibilidad fue reforzada al utilizar métodos adecuados para corroborar los hallazgos. Este enfoque no solo aumentó la validez de los resultados, sino que también fortaleció la confianza en la interpretación de los datos y en las conclusiones del estudio.

III. RESULTADOS

En este capítulo, se dio a conocer los resultados obtenidos mediante el procesamiento de los datos en el programa SpssV27, tanto bajo un criterio descriptivo como inferencial; plasmados categóricamente en tablas con sus respectivas interpretaciones de los datos.

3.1 Resultados del Análisis descriptivo

Tabla 1

Tabla cruzada de las variables

		Desempeño laboral			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Gestión administrativa	Mala	107 98,2%	2 1,8%	0 0,0%	109 100,0%
	Regular	0 0,0%	71 100,0%	0 0,0%	71 100,0%
	Buena	3 8,1%	1 2,7%	33 89,2%	37 100,0%
Total		110 50,7%	74 34,1%	33 15,2%	217 100,0%

Nota. *Elaboración propia de acuerdo a la base de datos registrados en el SPSS 27.*

Un 98.2% de los encuestados con un desempeño laboral bajo también reporta una GA mala. Esto indica una clara correlación entre un bajo desempeño laboral y una GA deficiente. Todos los encuestados (100%) con un desempeño laboral medio reportaron una GA regular. Para aquellos con un desempeño laboral alto, el 89.2% indicó la existencia de una GA buena, lo que refleja una asociación positiva entre un alto desempeño laboral y una buena GA. Los resultados sugieren una posible asociación entre el desempeño laboral y la calidad de la GA entre los locadores de servicio encuestados. Un buen desempeño laboral tiende a estar acompañado de una GA eficaz, mientras que un bajo desempeño laboral se asocia frecuentemente con deficiencias en la GA.

Tabla 2*Tabla cruzada de planeación y desempeño laboral*

		Desempeño laboral			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Planeación	Mala	105 76,6%	19 13,9%	13 9,5%	137 100,0%
	Regular	2 3,2%	48 76,2%	13 20,6%	63 100,0%
	Buena	3 17,6%	7 41,2%	7 41,2%	17 100,0%
Total		110 50,7%	74 34,1%	33 15,2%	217 100,0%

Nota. *Elaboración propia de acuerdo a la base de datos registrados en el SPSS 27.*

El 76.6% de los encuestados con un desempeño laboral bajo también reporta una planeación considerada como mala. Esto indica una asociación significativa entre un desempeño laboral bajo y una planeación deficiente. Entre aquellos con un desempeño laboral medio, el 76.2% indican la existencia de una planeación regular, lo que sugiere que la mayoría de este grupo maneja una planeación aceptable pero no óptima. Para los encuestados con un desempeño laboral alto, el 41.2% reporta la existencia de una planeación buena. Aunque este porcentaje es menor que en otros grupos, sugiere una asociación entre un alto desempeño laboral y una buena planeación. Los resultados destacan la importancia de una planeación efectiva en el desempeño laboral. Existe una clara tendencia donde un mejor desempeño laboral se asocia con una planeación más efectiva, mientras que un desempeño laboral bajo suele estar relacionado con una planeación insuficiente o deficiente.

Tabla 3*Tabla cruzada de organización y desempeño laboral*

		Desempeño laboral			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Organización	Mala	92 68,1%	22 16,3%	21 15,6%	135 100,0%
	Regular	9 14,3%	45 71,4%	9 14,3%	63 100,0%
	Buena	9 47,4%	7 36,8%	3 15,8%	19 100,0%
Total		110 50,7%	74 34,1%	33 15,2%	217 100,0%

Nota. *Elaboración propia de acuerdo a la base de datos registrados en el SPSS 27.*

El 68.1% de los encuestados con un desempeño laboral bajo reporta una organización considerada como mala. Esto indica una relación notable entre un desempeño laboral bajo y una organización deficiente. Para aquellos con un desempeño laboral medio, el 71.4% indica la existencia de una organización regular. Esto sugiere que la mayoría de este grupo maneja una organización aceptable, pero no óptima. En el caso de los encuestados con un desempeño laboral alto, el 15.8% reporta la existencia de una organización buena. Aunque este porcentaje es menor comparado con otros grupos, aún muestra una tendencia positiva entre un alto desempeño laboral y una buena organización. Los resultados sugieren que una organización efectiva está estrechamente relacionada con un mejor desempeño laboral. Aquellos con un desempeño laboral bajo tienden a experimentar más problemas con la organización, mientras que aquellos con un desempeño laboral medio o alto muestran una mejora gradual en la calidad de la organización laboral.

Tabla 4*Tabla cruzada de dirección y desempeño laboral*

		Desempeño laboral			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Dirección	Mala	77 74,0%	12 11,5%	15 14,4%	104 100,0%
	Regular	17 26,2%	38 58,5%	10 15,4%	65 100,0%
	Buena	16 33,3%	24 50,0%	8 16,7%	48 100,0%
Total		110 50,7%	74 34,1%	33 15,2%	217 100,0%

Nota. *Elaboración propia de acuerdo a la base de datos registrados en el SPSS 27.*

El 74.0% de los encuestados con un desempeño laboral bajo reporta una dirección considerada como mala. Esto indica una asociación significativa entre un desempeño laboral bajo y una dirección deficiente. Para aquellos con un desempeño laboral medio, el 58.5% indica tener una dirección regular. Esto sugiere que la mayoría de este grupo maneja una dirección aceptable, pero no óptima. En el caso de los encuestados con un desempeño laboral alto, el 16.7% reporta la existencia de una buena dirección. Aunque este porcentaje es menor comparado con otros grupos, sugiere una posible relación positiva entre un alto desempeño laboral y una buena dirección. Los resultados resaltan la importancia de una dirección efectiva en el desempeño laboral. Existe una clara tendencia donde un mejor desempeño laboral se asocia con una dirección más efectiva, mientras que un desempeño laboral bajo suele estar relacionado con problemas en la dirección.

Tabla 5*Tabla cruzada de control y desempeño laboral*

		Desempeño laboral			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Control	Mala	85 73,3%	18 15,5%	13 11,2%	116 100,0%
	Regular	7 10,3%	49 72,1%	12 17,6%	68 100,0%
	Buena	18 54,5%	7 21,2%	8 24,2%	33 100,0%
Total		110 50,7%	74 34,1%	33 15,2%	217 100,0%

Nota. *Elaboración propia de acuerdo a la base de datos registrados en el SPSS 27.*

El 73.3% de los encuestados con un desempeño laboral bajo reporta un control considerado como malo. Esto indica una asociación significativa entre un desempeño laboral bajo y un control deficiente. Para aquellos con un desempeño laboral medio, el 72.1% indica la existencia de un control regular. Esto sugiere que la mayoría de este grupo maneja un control aceptable, pero no óptimo. En el caso de los encuestados con un desempeño laboral alto, el 24.2% reporta la existencia de un buen control en la entidad. Aunque este porcentaje es menor comparado con otros grupos, sugiere una posible relación positiva entre un alto desempeño laboral y un buen control. Los resultados subrayan la importancia de un control efectivo en el desempeño laboral. Un mejor desempeño laboral tiende a estar asociado con un control más efectivo, mientras que un desempeño laboral bajo suele estar vinculado con deficiencias en el control.

3.2 Resultados del Análisis Inferencial

3.2.1 Prueba de hipótesis

3.2.1.1 Hipótesis general

Ha. Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de locadores de servicio en un instituto nacional de salud del niño, Lima, 2024

Ho. No existe una relación significativa entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de locadores de servicio en un instituto nacional de salud del niño, Lima, 2024

Tabla 6

Correlación entre las variables

		Desempeño laboral
Gestión administrativa	Correlación Tau_b de Kendall	,841**
	Sig. (bilateral)	,001
	N	217

Nota. *Elaboración propia de acuerdo a la base de datos registrados en el SPSS 27.*

La tabla revela un valor de Tau_b de Kendall de 0,841 lo que denota una correlación positiva alta (ver anexo 9). Por lo tanto, si mejora la GA el desempeño laboral también tiende a aumentar, y viceversa.

El valor de "Sig. (bilateral)" de 0.001, por lo tanto, los resultados presentados sugieren que existe una conexión sustancial entre las variables. Una mejor GA se asocia con una mayor desempeño laboral, lo que implica que promover la variable probablemente conducirán a un aumento en el desempeño laboral.

3.2.1.2 Hipótesis específica 1

H1. Existe una relación significativa entre la planificación y el desempeño laboral de locadores de servicio en un instituto nacional de salud del niño, Lima, 2024

Ho. No existe una relación significativa entre la planificación y el desempeño laboral de locadores de servicio en un instituto nacional de salud del niño, Lima, 2024

Tabla 7

Correlación en base a la hipótesis 1

		Desempeño laboral
	Correlación Tau_b de Kendall	,851**
Planeación	Sig. (bilateral)	,001
	N	217

Nota. *Elaboración propia de acuerdo a la base de datos registrados en el SPSS 27.*

Los resultados muestran que el coeficiente es de 0.851, demostrando una correlación positiva alta entre el desempeño laboral y la planeación (ver anexo 9). La sig. de 0.001 confirma que esta correlación es estadísticamente significativa, sugiriendo que una mejor planeación está asociada con un desempeño laboral óptimo en la muestra estudiada (ver anexo 9). Este hallazgo subraya la importancia de una planificación efectiva en la mejora del rendimiento laboral, indicando que estrategias bien elaboradas y una adecuada previsión pueden contribuir de manera significativa a la eficacia y éxito en el ámbito laboral.

3.2.2.3 Hipótesis específica 2

H2. Existe una relación significativa entre la organización y el desempeño laboral de locadores de servicio en un instituto nacional de salud del niño, Lima, 2024

Ho. No existe una relación significativa entre la organización y el desempeño laboral de locadores de servicio en un instituto nacional de salud del niño, Lima, 2024

Tabla 8

Correlación en base a la hipótesis 2

		Desempeño laboral
	Correlación Tau_b de Kendall	,798**
Organización	Sig. (bilateral)	,001
	N	217

Nota. *Elaboración propia de acuerdo a la base de datos registrados en el SPSS 27.*

Los resultados proporcionan que el coeficiente es de 0.798, demostrando una correlación positiva alta entre el desempeño laboral y la organización (ver anexo 9). La sig. de 0.001 respalda la relevancia estadística de esta correlación, sugiriendo que una mejor organización está asociada con un mejor desempeño laboral en la muestra estudiada (ver anexo 9). Este hallazgo destaca la importancia de una estructura organizativa eficiente, sugiriendo que la claridad en los roles, la adecuada asignación de tareas y la implementación de procesos organizativos efectivos pueden mejorar significativamente el rendimiento de los empleados. La evidencia refuerza la idea de que una organización bien estructurada contribuye de manera positiva al éxito y la productividad en el ámbito laboral.

3.2.1.3 Hipótesis específica 3

H3. Existe una relación significativa entre la dirección y el desempeño laboral de locadores de servicio en un instituto nacional de salud del niño, Lima, 2024

Ho. No existe una relación significativa entre la dirección y el desempeño laboral de locadores de servicio en un instituto nacional de salud del niño, Lima, 2024

Tabla 9

Correlación en base a la hipótesis 3

		Desempeño laboral
Dirección	Correlación Tau_b de Kendall	,798**
	Sig. (bilateral)	,001
	N	217

Nota. *Elaboración propia de acuerdo a la base de datos registrados en el SPSS 27.*

Los resultados proporcionan que el coeficiente es de 0.798, demostrando una correlación positiva alta entre el desempeño laboral y la dirección (ver anexo 9). La sig. de 0.001 respalda la relevancia estadística de esta correlación, sugiriendo que una dirección más efectiva está asociada con un mejor desempeño laboral en la muestra estudiada (ver anexo 9). Este hallazgo subraya la importancia de una dirección adecuada en el rendimiento laboral, resaltando cómo un liderazgo eficaz puede influir positivamente en la productividad y satisfacción laboral. La evidencia sugiere que las prácticas de dirección que proporcionan claridad, apoyo y motivación a los empleados contribuyen significativamente a la optimización del desempeño en las organizaciones.

3.2.1.4 Hipótesis específica 4

H4. Existe una relación significativa entre el control y el desempeño laboral de locadores de servicio en un instituto nacional de salud del niño, Lima, 2024

Ho. No existe una relación significativa entre el control y el desempeño laboral de locadores de servicio en un instituto nacional de salud del niño, Lima, 2024

Tabla 10

Correlación en base a la hipótesis 4

		Desempeño laboral
Control	Correlación Tau_b de Kendall	,851**
	Sig. (bilateral)	,001
	N	217

Nota. *Elaboración propia de acuerdo a la base de datos registrados en el SPSS 27.*

Los resultados proporcionan que el coeficiente es de 0.851, demostrando una correlación positiva alta entre el desempeño laboral y el control (ver anexo 9). La sig. de 0.001 respalda la significancia estadística de esta correlación, sugiriendo que un mejor control está estrechamente asociado con un óptimo desempeño laboral en la muestra estudiada (ver anexo 9). Este hallazgo destaca la importancia de implementar prácticas de control efectivas dentro de las organizaciones, ya que no solo facilitan la gestión eficiente de recursos, sino que también pueden potenciar la productividad y satisfacción laboral. Adicionalmente, el análisis revela que las estrategias de control bien diseñadas y ejecutadas pueden servir como un catalizador para mejorar el rendimiento general de los empleados, reflejando una necesidad de mayor inversión en sistemas de supervisión y retroalimentación continua.

IV. DISCUSIÓN

En el marco del objetivo general, la tabla reveló un valor de Tau_b de Kendall de 0,841 lo que denota una correlación positiva alta. Por lo tanto, si mejora la GA el desempeño laboral también tiende a aumentar, y viceversa. El valor de "Sig. (bilateral)" de 0.001, demostrando una conexión sustancial entre las variables. Una mejor GA se asocia con una mayor desempeño laboral, lo que implica que promover la variable probablemente conducirán a un aumento en el desempeño laboral.

Los hallazgos están en concordancia con el estudio de Musammem (2022) donde los hallazgos muestran que el 41% establece que crear un ambiente favorable en la GA mejora la calidad de trabajo de los colaboradores; por lo tanto el método de gestión participativa tiene una relación en la calidad del trabajo, con una relación positiva de valor 0,762.

Asimismo con el estudio de Arallooyekouchak y Safaei (2023) muestran que el 38% de los colaboradores tienen maestría y conocimiento adecuado en la GA; el uso de estrategias de GA tiene una relación de 0,72 en el desempeño laboral. Concluyó que GA contribuye al empoderamiento de los asalariados, al sentirse con mayor capacidad para asumir funciones y responsabilidades.

Estos hallazgos guardan similitud y refuerzan la Teoría de la Eficiencia Organizativa postula que es crucial para optimizar los recursos y maximizar la productividad dentro de una entidad. Todas las actividades y procesos organizacionales pueden ser mejorados mediante la aplicación de principios administrativos sólidos y sistemáticos. En este contexto, la eficiencia se refiere no solo a la capacidad de alcanzar los objetivos organizacionales con el menor uso de recursos posible, sino también a la calidad y la efectividad de los resultados obtenidos (Fligstein, 2021).

Una gestión administrativa efectiva, según esta teoría, implica varias prácticas fundamentales. En primer lugar, se requiere una planificación cuidadosa, que defina claramente los objetivos, las estrategias y las acciones necesarias para alcanzarlos (Fligstein, 2021). Esto incluye la asignación óptima de recursos, la identificación de posibles obstáculos y la elaboración de planes de contingencia. La organización también juega un papel central, donde se establece una estructura jerárquica clara, se definen roles y responsabilidades y se facilitan canales de comunicación eficientes (Musheke y Phiri, 2021).

Esto implica que las entidades deben enfocarse en desarrollar estructuras y procesos que no solo mejoren la eficiencia operativa, sino que también fortalezcan su competitividad. Esto requiere una atención meticulosa en el desarrollo de gestión avanzado y estrategias que permitan una adaptación ágil a los cambios del entorno empresarial, maximizando así los resultados económicos y organizativos a largo plazo.

En el marco del primer objetivo específico, los resultados mostraron que el coeficiente es de 0.851, demostrando una correlación positiva alta entre el desempeño laboral y la planeación. La sig. de 0.001 confirma que esta correlación es estadísticamente significativa, sugiriendo que una mejor planeación está asociada con un desempeño laboral óptimo en la muestra estudiada (ver anexo 9). Este hallazgo subraya la importancia de una planificación efectiva en la mejora del rendimiento laboral, indicando que estrategias bien elaboradas y una adecuada previsión pueden contribuir de manera significativa a la eficacia y éxito en el ámbito laboral.

Estos hallazgos están en concordancia con el estudio de Nuñez et al., (2022) donde según los resultados, sólo el 75% de los empleados desconoce la existencia de un plan de formación integral para mejorar el nivel de cumplimiento de los objetivos. Concluyó que, existe un coeficiente de correlación = 0,73; este valor indicó una relación positiva.

Estos hallazgos guardan similitud y refuerzan la teoría de la dimensión planeación, considera las contingencias del entorno, como las fluctuaciones del mercado, las regulaciones. Una planificación efectiva en un entorno dinámico requiere flexibilidad y la capacidad de ajustar los planes estratégicos a medida que evolucionan las condiciones (Bryson et al., 2017).

En el marco del segundo objetivo específico, los resultados proporcionaron que el coeficiente es de 0.798, demostrando una correlación positiva alta entre el desempeño laboral y la organización. La sig. de 0.001 respalda la relevancia estadística de esta correlación, sugiriendo que una mejor organización está asociada con un mejor desempeño laboral en la muestra estudiada. Este hallazgo destaca la importancia de una estructura organizativa eficiente, sugiriendo que la claridad en los roles, la adecuada asignación de tareas y la implementación de procesos organizativos efectivos pueden mejorar significativamente el rendimiento de los

empleados. La evidencia refuerza la idea de que una organización bien estructurada contribuye de manera positiva al éxito y la productividad en el ámbito laboral.

Estos hallazgos guardan similitud y están en concordancia con la investigación de Edo e Iweala (2024), donde la competencia administrativa de los directores, manifestaron un 37% de uso de estos criterios para la productividad de los docentes. Existe un coeficiente de correlación de 0,63, lo que indica una relación positiva entre la competencia administrativa y la productividad del personal docente.

Asimismo, guarda similitud con el estudio de Vergaray et al., (2021) los hallazgos mostraron que el 40% opinan que existe una regular gestión administrativa; asimismo, hay una relación de 0.855, Concluyó que, si la GA mejora, también el desempeño laboral. La presencia de estas dos variables es fundamental para que la entidad gubernamental pueda alcanzar sus objetivos establecidos. La presencia de una GA efectiva y un desempeño laboral eficiente es fundamental para que la entidad gubernamental pueda alcanzar sus objetivos establecidos. Estos estudios subrayan la importancia del desarrollo de competencias administrativas, lo que a su vez mejora la satisfacción y productividad de los empleados y contribuye al éxito organizacional.

Estos hallazgos guardan similitud y refuerzan la teoría de la dimensión organización, enfatiza la necesidad de estructurar la organización de manera que se ajuste a las demandas específicas del entorno y a las características internas. Por ejemplo, una estructura organizacional más descentralizada puede facilitar una eficiente capacidad de respuesta (Ridei et al., 2021).

En el marco del tercer objetivo específico, los resultados proporcionaron que el coeficiente es de 0.798, demostrando una correlación positiva alta entre el desempeño laboral y la dirección. La sig. de 0.001 respalda la relevancia estadística de esta correlación, sugiriendo que una dirección más efectiva está asociada con un mejor desempeño laboral en la muestra estudiada. Este hallazgo subraya la importancia de una dirección adecuada en el rendimiento laboral, resaltando cómo un liderazgo eficaz puede influir positivamente en la productividad y satisfacción laboral. La evidencia sugiere que las prácticas de dirección que proporcionan claridad, apoyo y motivación a los empleados contribuyen significativamente a la optimización del desempeño en las organizaciones.

Estos hallazgos están en concordancia con el estudio de Arroyo et al. (2021), donde los hallazgos demostraron una relación positiva alta de 0,793 entre la GA y el rendimiento en el trabajo. Esto indica una relación directa entre el rendimiento laboral

y la eficiencia administrativa del personal. Además, la investigación de Arroyo subraya que una GA efectiva no solo optimiza los procesos internos, sino que también impulsa la productividad. La implementación de prácticas administrativas eficientes contribuye a un ambiente de trabajo más organizado y a la reducción de errores operativos. Este vínculo positivo destaca la importancia de invertir en capacitación y desarrollo de habilidades administrativas para maximizar el rendimiento laboral y asegurar el éxito organizacional a largo plazo.

Estos hallazgos guardan similitud con la teoría de la dirección, por su parte, debe adaptarse a las circunstancias y necesidades de los empleados y del entorno. Los estilos de liderazgo y las estrategias de motivación deben ser flexibles y ajustarse a las situaciones específicas. En situaciones de crisis, un liderazgo más directivo puede ser necesario, mientras que en contextos que requieren innovación, un estilo más participativo puede ser más efectivo (Alshurideh et al., 2022).

Por lo tanto, la capacidad de un líder para inspirar y motivar a su equipo no solo mejora la moral del personal, sino que también aumenta la eficiencia y la productividad. El reconocimiento adecuado de los logros individuales y colectivos contribuye a una cultura organizacional positiva y alinea los objetivos del equipo con los de la organización. La toma de decisiones efectivas, basada en un análisis cuidadoso y en la participación activa de los empleados, asegura que la organización pueda adaptarse y prosperar en un entorno empresarial dinámico (Alshurideh et al., 2022).

En el marco del cuarto objetivo específico, los resultados proporcionaron que el coeficiente es de 0.851, demostrando una correlación positiva alta entre el desempeño laboral y el control. La sig. de 0.001 respalda la significancia estadística de esta correlación, sugiriendo que un mejor control está estrechamente asociado con un óptimo desempeño laboral en la muestra estudiada. Este hallazgo destaca la importancia de implementar prácticas de control efectivas dentro de las organizaciones, ya que no solo facilitan la gestión eficiente de recursos, sino que también pueden potenciar la productividad y satisfacción laboral. Adicionalmente, el análisis revela que las estrategias de control bien diseñadas y ejecutadas pueden servir como un catalizador para mejorar el rendimiento general de los empleados, reflejando una necesidad de mayor inversión en sistemas de supervisión y retroalimentación continua.

Los hallazgos guardan similitud y están en concordancia con el estudio de Haddad y Alafi (2021) los hallazgos mostraron una relación de 0,768, estadísticamente significativo del control administrativo en dimensiones como informes de control, quejas, inspección y comunicaciones administrativas, sobre el desempeño de los trabajadores.

Estos hallazgos guardan similitud y refuerzan la teoría control, implica la ejecución de seguimiento y evaluación que sean adecuados para las condiciones específicas de la organización. Esto incluye la capacidad de ajustar los indicadores de desempeño y los sistemas de retroalimentación en función de las necesidades cambiantes y de los resultados obtenidos (Ridei et al., 2021).

En síntesis, los textos analizados subrayan lo esencial de una GA efectiva para la optimización del funcionamiento organizativo. La teoría de la Eficiencia Organizativa destaca cómo una administración adecuada puede aumentar la productividad y reducir costos mediante la optimización de procesos y decisiones acertadas.

Además, se enfatiza la planificación como clave para establecer metas, evaluar riesgos y adaptarse a cambios ambientales, asegurando así la competitividad y viabilidad a largo plazo de la organización. Por otro lado las dimensiones, se revelan como pilares fundamentales para estructurar recursos, motivar equipos y monitorear el rendimiento, esenciales para alcanzar estándares de calidad y eficiencia.

V. CONCLUSIONES

La gestión administrativa adecuada se correlaciona positivamente con el desempeño laboral de los locadores; con un valor de coeficiente de 0,841. Una administración eficiente facilita la asignación de recursos, mejora la coordinación entre equipos y promueve un ambiente de trabajo organizado y efectivo.

Una adecuada planificación está estrechamente relacionada con el desempeño laboral positivo; con un valor de coeficiente de 0,851. La planificación efectiva permite una distribución equitativa de tareas y recursos, optimizando así el tiempo y los esfuerzos del personal.

La organización eficiente se asocia positivamente con el desempeño laboral; con un valor de coeficiente de 0,798. Una estructura organizacional clara y bien definida permite una mejor coordinación entre los equipos, facilitando así la realización eficaz de las tareas asignadas.

Una dirección efectiva está directamente relacionada con el desempeño laboral positivo; con un valor de coeficiente de 0,798. Un liderazgo sólido inspira confianza, motiva al personal y promueve un ambiente de trabajo positivo y productivo.

El control adecuado se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los locadores de servicio; con un valor de coeficiente de 0,851. Un monitoreo efectivo de las actividades y resultados permite identificar áreas de mejora y acciones correctivas oportunas.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la dirección del instituto organizar talleres trimestrales y sesiones de trabajo colaborativo para involucrar a los trabajadores en la toma de decisiones clave. Para lograr esto, se deben utilizar técnicas de dinámicas de grupo y metodologías de diseño participativo. El éxito de estas iniciativas se medirá a través del número de propuestas implementadas surgidas de los talleres y el nivel de satisfacción del personal, evaluado mediante encuestas post-taller.

Es recomendable que el director capacite al personal mediante talleres prácticos enfocados en técnicas avanzadas de planificación y gestión del tiempo. El objetivo de estos talleres es mejorar la productividad y eficiencia del personal. Se sugiere el uso de herramientas como el Diagrama de Gantt. Los indicadores de éxito incluirán un incremento en la puntualidad en la entrega de proyectos, reducción de horas extras y una mayor satisfacción del personal con las nuevas técnicas aprendidas.

Se aconseja a los jefes de área promover un ambiente de trabajo colaborativo y orientado a resultados mediante la implementación de un sistema de incentivos laborales. Para ello, se pueden establecer programas de reconocimiento y recompensas basados en el rendimiento y la cooperación de forma trimestral.

Se recomienda al director implementar un sistema de retroalimentación 360 grados para evaluar el desempeño del liderazgo, apoyado por talleres trimestrales. Para mejorar el desempeño de los líderes mediante una retroalimentación integral. Los indicadores de éxito incluirán mejoras en las evaluaciones de desempeño de los líderes, un incremento en la satisfacción del equipo respecto al liderazgo y una reducción de problemas relacionados con la gestión.

Se recomienda a los gerentes de áreas establecer indicadores claros y objetivos en los planes estratégicos para evaluar la eficacia de las políticas de control. El objetivo es asegurar que las políticas de control implementadas sean efectivas. Para esto, se sugiere el uso de Balanced Scorecard (Cuadro de Mando Integral) y técnicas de análisis de datos. Los indicadores de éxito incluirán mejoras en los procesos de control y una retroalimentación positiva de los jefes de área sobre la claridad y efectividad de los indicadores.

REFERENCIAS

- Adakole, E., Kolo, J., & Lasisi, F. A. (2022, 3 febrero). *Administrative skills possessed by office technology and management graduates for effective work performance in federal polytechnic, bida, niger state*. Adakole | KWASU Journal Of The Business Of Education. <https://www.kwasujtbe.com.ng/index.php/JTBEKWASU/article/view/61>
- Albdareen, R. (2020). The Impact of the Administrative Empowerment on the Employees Performance Management Process. *International Journal Of Asian Social Science*, 10(4), 193-206. <https://doi.org/10.18488/journal.1.2020.104.193.206>
- Almeida, J., Wauters, M., Berra, T. Z., Arcêncio, R. A., & Cartagena-Ramos, D. (2023). Calidad de vida del personal de salud durante la pandemia de COVID-19: revisión exploratoria. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 46(14), 1. <https://doi.org/10.26633/rpsp.2022.30>
- Alshurideh, M. T., Kurdi, B. A., Alzoubi, H. M., Ghazal, T. M., Said, R. A., AlHamad, A. Q., Hamadneh, S., Sahawneh, N., & Al-Kassem, A. H. (2022). RETRACTED ARTICLE: Fuzzy assisted human resource management for supply chain management issues. *Annals Of Operation Research/Annals Of Operations Research*, 326(S1), 137-138. <https://doi.org/10.1007/s10479-021-04472-8>
- Anho, J. E. (2022). The Use of E-Training and Development as Principals Administrative Task on Secondary School Teachers' Job Performance. *European Journal Of Education And Pedagogy*, 3(4), 133-140. <https://doi.org/10.24018/ejedu.2022.3.4.227>
- Arallooyekouchak, H. G., & Safaei, M. (2023). The effect of applying change management strategies on job performance and empowering employees of the administrative department of Islamic Azad University. *Journal Of Educational And Management Studies*, 13(3), 37-43. <https://doi.org/10.54203/jems.2023.4>
- Araral, E. (2020). Why do cities adopt smart technologies? Contingency theory and evidence from the United States. *Cities*, 106(1), 102-120. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2020.102873>
- Arriaga Ulloa, P., & Valdez, M. (2017, diciembre 20). Objetivos de desarrollo sostenible y Políticas de Estado del Acuerdo Nacional. *Website - Acuerdo*

Nacional -. <https://acuerdonacional.pe/objetivos-de-desarrollo-sostenible-y-politicas-de-estado-del-acuerdo-nacional/>

- Arroyo et. al., GAJ. (2021). Desempeño laboral y eficiencia administrativa de los empleados de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo - Moquegua, 2020. *Revista Turca de Educación en Computación y Matemáticas (TURCOMAT)*, 12 (11), 4311–4327. <https://doi.org/10.17762/turcomat.v12i11.6561>
- Benites Polo, K., Sagástegui Cruz, JO (2023). Gestión Administrativa y Conflictos Laborales en el Municipio de Cochorco. En: Botto-Tobar, M., Zambrano Vizúete, M., Montes León, S., Torres-Carrión, P., Durakovic, B. (eds) *Tecnologías Aplicadas. ICAT 2022. Comunicaciones en informática y ciencias de la información*, vol 17(57). Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-031-24978-5_33
- Bergemann, D., Brooks, B., & Morris, S. (2019). Revenue guarantee equivalence. *The American Economic Review*, 109(5), 1911-1929. <https://doi.org/10.1257/aer.20180773>
- Bonet Collazo, O., Mazot Rangel, A., Casanova González, M., & Cruz Pérez, N. R. (2023). Proyecto de investigación y tesis. Guía para su elaboración. *Medisur*, 21(1), 274–288. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2023000100274
- Botchway, G. O., & Bradley, O. J. (2023). The diffusion of the sustainable development goals (SDGs): an examination of preparer perceptions. *Sustainability Accounting, Management And Policy Journal*, 14(2), 289-312. <https://doi.org/10.1108/sampj-01-2022-0012>
- Bryson, J. M., Edwards, L. H., & Van Slyke, D. M. (2017). Getting strategic about strategic planning research. *Public Management Review*, 20(3), 317-339. <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1285111>
- Carrasco Díaz, S. (2019). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación* (1 ed.). Lima [Perú]: San Marcos. https://sisbiblio.unah.edu.pe/opac_css/index.php?lvl=notice_display&id=490
- 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]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/97069>

- Ciulla, J. B. (2020). The Importance of Leadership in Shaping Business Values. En *Issues in business ethics* (pp. 153-163). https://doi.org/10.1007/978-3-030-38463-0_10
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología E Innovación Tecnológica, C. (2020). *Guía práctica para la formulación y ejecución de proyectos de investigación y desarrollo experimental (I+D)*. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/CONC_9f0ac89ad1590efc7d4fdb89ca04ed67
- Cruz, R. M. N., Fernández, V. D., Rodríguez, V. H. P., Espinoza, J. L. V., & Escalante, M. R. G. (2022). Administrative management in the collection of property tax in the municipality of Condorcanqui, Peru. *Sapienza*, 3(4), 108-121. <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i4.438>
- Csaszar, F. A., & Ostler, J. (2020). A Contingency Theory of Representational Complexity in Organizations. *Organization Science*, 31(5), 1198-1219. <https://doi.org/10.1287/orsc.2019.1346>
- Cuba, M. M., Ayme, J., & Авалос, М. (2024). Gestión administrativa y desempeño laboral del personal del Servicio de Administración Tributaria, Lima 2021. *Brazilian Journal Of Business*, 6(1), 130-142. <https://doi.org/10.34140/bjbv6n1-010>
- De Ruiz, K. F. C., & De la Cruz, J. R. R. (2021). Public policy and economic outlook in the region of Ucayali. *Journal Of Business And Entrepreneurial Studies*, 5(4). <https://doi.org/10.37956/jbes.v5i4.184>
- Deng, X., Long, X., Schuler, D., Luo, H., & Zhao, X. (2019). External corporate social responsibility and labor productivity: A S- curve relationship and the moderating role of internal CSR and government subsidy. *Corporate Social-responsibility And Environmental Management*, 27(1), 393-408. <https://doi.org/10.1002/csr.1877>
- Edo, B. e Iweala, B. (2024). Competencia administrativa de los directores y productividad laboral de los docentes en escuelas secundarias públicas de la metrópoli de Port Harcourt en el estado de Rivers. *Revista Internacional de Estudios de Gestión y Ciencias Sociales*, 3(1). <https://www.rajournals.net/index.php/ijssms/article/view/243>
- Ewen, C., Jenkins, H., Jackson, C., Jutley-Neilson, J., & Galvin, J. (2020). Well-being, job satisfaction, stress and burnout in speech-language pathologists: A review.

- International Journal Of Speech-language Pathology (Print)*, 23(2), 180-190.
<https://doi.org/10.1080/17549507.2020.1758210>
- Fasabi, J. B., & Bardales, J. M. D. (2020). Evaluación de la gestión administrativa para mejorar el desempeño laboral en la gestión municipal. *Ciencia Latina*, 2, 1737-1753. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.189
- Fishbach, A., & Woolley, K. (2022). The Structure of Intrinsic Motivation. *Annual Review Of Organizational Psychology And Organizational Behavior*, 9(1), 339-363. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-012420-091122>
- Fligstein, N. (2021). Organizations: Theoretical Debates and the Scope of Organizational Theory. En *Handbooks of sociology and social research* (pp. 487-506). https://doi.org/10.1007/978-3-030-78205-4_22
- Guzmán-Ortiz, C. V., Navarro-Acosta, N. G., Florez-Garcia, W., & Vicente-Ramos, W. (2020). Impact of digital transformation on the individual job performance of insurance companies in Peru. *International Journal Of Data And Network Science*, 337-346. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2020.9.005>
- Haddad, ANR y Alafi, KK (2021). El impacto del control administrativo en el desempeño de los empleados: el papel moderador de la gestión de alta participación en el departamento de aduanas de Jordania. *Revista Global de Economía y Negocios*, 10 (3), 474-497, <https://doi.org/10.31559/GJEB2021.10.3.1>
- Hamilton, S. F., Richards, T. J., Shafran, A. P., & Vasilaky, K. (2021). Farm labor productivity and the impact of mechanization. *American Journal Of Agricultural Economics*, 104(4), 1435-1459. <https://doi.org/10.1111/ajae.12273>
- Hendri, M. I. (2019). The mediation effect of job satisfaction and organizational commitment on the organizational learning effect of the employee performance. *The International Journal Of Productivity And Performance Management/International Journal Of Productivity And Performance Management*, 68(7), 1208-1234. <https://doi.org/10.1108/ijppm-05-2018-0174>
- Hernandez-Sampieri, R., Mendoza Torres, C (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGrawhill. <http://repositoriobibliotecas.uv.cl/handle/uvscl/1385>
- Hyland-Wood, B., Gardner, J., Leask, J., & Ecker, U. K. (2021). Toward effective government communication strategies in the era of COVID-19. *Humanities &*

- Social Sciences Communications*, 8(1). <https://doi.org/10.1057/s41599-020-00701-w>
- Islami, X., Mulolli, E., & Mustafa, N. (2018). Using Management by Objectives as a performance appraisal tool for employee satisfaction. *Future Business Journal*, 4(1), 94-108. <https://doi.org/10.1016/j.fbj.2018.01.001>
- Kalogiannidis, S. (2020). Impact of Effective Business Communication on Employee Performance. *European Journal Of Business And Management Research*, 5(6). <https://doi.org/10.24018/ejbmr.2020.5.6.631>
- Kusi-Sarpong, S., Gupta, H., & Sarkis, J. (2018). A supply chain sustainability innovation framework and evaluation methodology. *International Journal Of Production Research*, 57(7), 1990-2008. <https://doi.org/10.1080/00207543.2018.1518607>
- Lapuate, V., & Van de Walle, S. (2020). The effects of new public management on the quality of public services. *Governance*, 33(3), 461-475. <https://doi.org/10.1111/gove.12502>
- Lorenzo, J. R. F., Rubio, M. T. M., & Garcés, S. A. (2018). The competitive advantage in business, capabilities and strategy. What general performance factors are found in the Spanish wine industry? *Wine Economics And Policy*, 7(2), 94-108. <https://doi.org/10.1016/j.wep.2018.04.001>
- Lu, H., Zhao, P., & Liu, S. (2021). Research on Performance Appraisal Method in Internet-based Working. *Journal Of Physics. Conference Series*, 1815(1), 012003. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1815/1/012003>
- Marcos, A., García- Ael, C., & Topa, G. (2020). The Influence of Work Resources, Demands, and Organizational Culture on Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Citizenship Behaviors of Spanish Police Officers. *International Journal Of Environmental Research And Public Health/International Journal Of Environmental Research And Public Health*, 17(20), 7607. <https://doi.org/10.3390/ijerph17207607>
- Momade, M. H., Shahid, S., Falah, G., Syamsunur, D., & Estrella, D. (2021). Review of construction labor productivity factors from a geographical standpoint. *International Journal Of Construction Management/ The International Journal Of Construction Management*, 23(4), 697-707. <https://doi.org/10.1080/15623599.2021.1917285>

- Muthmainnah, M., Yulisda, D., & Ilhadi, V. (2021). Academic Information System Audit using COBIT 5 Domain APO Framework. *International Journal Of Engineering, Science And Information Technology*, 2(1), 123-130. <https://doi.org/10.52088/ijesty.v2i1.223>
- Murnieks, C. Y., Klotz, A. C., & Shepherd, D. A. (2019). Entrepreneurial motivation: A review of the literature and an agenda for future research. *Journal Of Organizational Behavior*, 41(2), 115-143. <https://doi.org/10.1002/job.2374>
- Musammem, P. Y. (2022). Investigating the Impact of Management Practices on the Work Productivity of Administrative Staff of Faryab University. *Integrated Journal For Research In Arts And Humanities*, 2(4), 160-167. <https://doi.org/10.55544/ijrah.2.4.25>
- Musheke, M. M., & Phiri, J. (2021). The Effects of Effective Communication on Organizational Performance Based on the Systems Theory. *Open Journal Of Business And Management*, 09(02), 659-671. <https://doi.org/10.4236/ojbm.2021.92034>
- Núñez Bartolomé, E.J., Moncayo Carreño, OF., Medina López, EG., & Muñoz Heredia, CE. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la productividad de la empresa, plan de formación. *Revista de Estudios Empresariales y Empresariales*, 6 (3). <https://doi.org/10.37956/jbes.v6i3.300>
- OCDE (2018), *Manual de Frascati 2015: Guía para la recopilación y presentación de información sobre la investigación y el desarrollo experimental*, OECD Publishing, París/FEYCT, Madrid, <https://doi.org/10.1787/9789264310681-es>
- Onah, C. C., Asadu, I., & Aduma, A. (2020). Understanding theory in social science research: Public administration in perspective. *Teaching Public Administration*, 39(2), 156-174. <https://doi.org/10.1177/0144739420963153>
- Orellana Vásquez, M. (2023). *Gestión administrativa y calidad de servicio desde la percepción del usuario en el centro de vacunación de una clínica de Lima, 2020* [Tesis de maestría, Universidad Privada San Juan Bautista]. <https://hdl.handle.net/20.500.14308/4326>
- Rahman, M. M., Islam, H., Islam, R., & Sarker, N. K. (2020). The Effect of Management by Objectives on Performance Appraisal and Employee Satisfaction in Commercial Banks. *European Journal Of Business And Management*, 12(20), 15-25. <https://doi.org/10.7176/ejbm/12-20-02>

- Ridei, N. M., Tytova, N. M., Diegtiar, O. A., Pavlenko, D. H., & Slabetskyi, O. M. (2021). Administrative Management of Improvement Processes of Socio-Cultural Forms Based on Principles of Sustainable Development of Education. *Journal Of Higher Education Theory And Practice*, 21(14), 102-111. <https://articlearchives.co/index.php/JHETP/article/view/3224>
- Rodó, P. (2021). *Tau de Kendall 2021*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/tau-de-kendall-ii.html>
- Rój, J. (2020). Inequality in the Distribution of Healthcare Human Resources in Poland. *Sustainability*, 12(5), 2043. <https://doi.org/10.3390/su12052043>
- Rosen, M. A., DiazGranados, D., Dietz, A. S., Benishek, L. E., Thompson, D., Pronovost, P. J., & Weaver, S. J. (2018). Teamwork in healthcare: Key discoveries enabling safer, high-quality care. *American Psychologist/The American Psychologist*, 73(4), 433-450. <https://doi.org/10.1037/amp0000298>
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2020). Intrinsic and extrinsic motivation from a self-determination theory perspective: Definitions, theory, practices, and future directions. *Contemporary Educational Psychology*, 61, 101860. <https://doi.org/10.1016/j.cedpsych.2020.101860>
- Sánchez, H., Reyes, C, y Mejía, K. (2018). "Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística". Universidad Ricardo Palma - Vicerrectorado de Investigación. Primera edición. Lima.
- Sachs, J. D., Binagwaho, A., Birdsall, N., Broekmans, J., Chowdhury, M., Garau, P., Gupta, G. R., Ibrahim, A. J., Juma, C., Navarro, Y. K., Yee-Cheong, L., Lenton, R., McNeely, J., Melnick, D. J., Messerlin, P., Munderi, P., Pangestu, M., Rosenfield, A., Ruxin, J., . . . Schmidt-Traub, G. (2019). Investing in Development A Practical Plan to Achieve the Millennium Development Goals. En *Routledge eBooks*. <https://doi.org/10.4324/9781315065823>
- Scharager, J., y Reyes, P. (2001). *Metodología de la investigación en las Ciencias Sociales*. (versión 1.0) [CD-ROM Software]. Pontificia Universidad Católica de Chile. <https://acortar.link/wmeHVO>
- Schwarz, G., Eva, N., & Newman, A. (2020). Can Public Leadership Increase Public Service Motivation and Job Performance? *PAR. Public Administration Review/Public Administration Review*, 80(4), 543-554. <https://doi.org/10.1111/puar.13182>

- Swiatczak, M. D. (2021). Towards a neo-configurational theory of intrinsic motivation. *Motivation And Emotion*, 45(6), 769-789. <https://doi.org/10.1007/s11031-021-09906-1>
- Steiss, A. W. (2019). Strategic Management for Public and Nonprofit Organizations. En *Routledge eBooks*. <https://doi.org/10.4324/9781482275865>
- Stentoft, P. A., Munk-Nielsen, T., Møller, J. K., Madsen, H., Valverde-Pérez, B., Mikkelsen, P. S., & Vezzaro, L. (2021). Prioritize effluent quality, operational costs or global warming? – Using predictive control of wastewater aeration for flexible management of objectives in WRRFs. *Water Research*, 196(2), 116960. <https://doi.org/10.1016/j.watres.2021.116960>
- Thibault, G. E. (2019). Humanism in Medicine: What Does It Mean and Why Is It More Important Than Ever? *Academic Medicine*, 94(8), 1074-1077. <https://doi.org/10.1097/ACM.0000000000002796>
- Tolstova, O., & Levasheva, Y. (2019). Humanistic trend in education in a global context. *SHS Web of Conferences*, 69, 00121. <https://doi.org/10.1051/shsconf/20196900121>
- Tremblay, M. (2017). How, Why, and When High-Involvement Work Systems Are Related to OCB: A Multilevel Examination of the Mediating Role of POS and of the Moderating Role of Organizational Structures. *Group & Organization Management*, 44(3), 611-651. <https://doi.org/10.1177/1059601117736684>
- Upadhyay, S., & Opoku-Agyeman, W. (2020). Improving healthcare quality in the United States healthcare system: A scientific management approach. *Journal Of Hospital Administration*, 9(5), 19. <https://doi.org/10.5430/jha.v9n5p19>
- Vergaray, J. F. M., García-Soto, C. E., León, F. J. G., & León, C. D. (2021). Gestión administrativa y clima laboral, en la municipalidad provincial del Santa, Ancash, Perú 2021. *Qualitas/Qualitas (Quito - En Línea)*, 22(22). <https://doi.org/10.55867/qual22.04>
- Wentzer, T. S., & Mattingly, C. (2018). Toward a new humanism: An approach from philosophical anthropology. *HAU: Journal of Ethnographic Theory*, 8(1-2), 144-157. <https://doi.org/10.1086/698361>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Gestión administrativa	Se refiere al conjunto de acciones y procedimientos desarrollados dentro de una entidad para planificar, estructurar, liderar y supervisar los recursos disponibles, todo ello con el propósito de lograr los objetivos previamente definidos (Ridei et al., 2021).	La variable será medida por sus dimensiones planeación, organización, dirección y control.	D1: Planeación	<ul style="list-style-type: none"> ● Desarrollo de planes ● Difusión de objetivos ● Estrategias 	Ordinal Bueno Regular Mala
			D2: Organización	<ul style="list-style-type: none"> ● Estructura, funciones ● Distribución de recursos humanos y materiales 	
			D3: Dirección	<ul style="list-style-type: none"> ● Liderazgo ● Motivación ● Comunicación 	
			D4: Control	<ul style="list-style-type: none"> ● Avance de actividades ● Medición de resultados ● Valoración de desempeño 	
Desempeño Laboral	Mide la eficiencia y efectividad con la que los trabajadores utilizan sus recursos y habilidades para generar resultados en un periodo determinado (Momade et al., 2021).	La variable será medida por sus dimensiones productividad, eficiencia - eficacia; y trabajo en equipo.	D1: Productividad	<ul style="list-style-type: none"> ● Resultados 	Ordinal Bueno Regular Mala
			D2: eficiencia - eficacia	<ul style="list-style-type: none"> ● Objetivos de trabajo ● Garantía de trabajo 	
			D3: Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> ● Comunicación efectiva ● Compromiso 	

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

Gestión administrativa y desempeño laboral de locadores de servicio en un instituto nacional de salud del niño, Lima, 2024

Estimado(a) señor(a) agradezco su valiosa colaboración. Nos gustaría saber como la gestión administrativa se relaciona con el desempeño laboral. Sus respuestas son totalmente confidenciales, así que por favor sea lo más honesto posible.

Muchas gracias.

Cada pregunta presenta cinco alternativas, priorice una de las respuestas y marque con una X la respuesta que usted crea conveniente.

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

V	Dimensiones	Indicadores	Nº	ÍTEMS	1	2	3	4	5
Gestión administrativa	Planeación	Desarrollo de planes	1	Los objetivos propuestos por la gestión del Instituto Nacional de Salud del Niño contribuyen a la solución de los problemas dentro de sus facultades.					
			2	Las metas de la entidad, están concebidos de acuerdo a la realidad.					
			3	La entidad elabora el plan estratégico institucional de manera participativa.					
		Difusión de objetivos	4	Los objetivos de la entidad, han sido socializados.					
			5	Se han definido los objetivos en su área de trabajo.					
		Estrategias	6	Las estrategias adoptadas por la entidad contribuyen al logro de objetivos propuestos.					
	Organización	Estructura, funciones	7	Usted tiene pleno conocimiento de las funciones asignadas en el cargo que desempeña					
			8	Considera que usted que la cantidad de trabajo asignado a cada locador es el adecuado.					
		Distribución de recursos humanos y materiales	9	Usted considera que la distribución del personal por cada área está bien distribuida.					
			10	Usted cuenta con las herramientas suficientes para desempeñar su trabajo.					
			11	Los cargos de su institución están bien identificados.					
			12	La entidad selecciona al personal adecuadamente.					

	Dirección	Liderazgo	13	Considera usted que las autoridades del Instituto Nacional de Salud del Niño muestra capacidad de liderazgo en la entidad.						
		Motivación	14	Las autoridades de la entidad contribuyen y muestran estrategias de motivación para los locadores de la entidad.						
		Comunicación	15	Las autoridades de la entidad mantienen comunicación abierta y asertiva con los locadores						
			16	Existe una buena relación interpersonal						
			17	Existen evaluaciones de eficiencia - eficacia.						
			18	Le toman en cuenta para asumir algún cargo jerárquico						
	Control	Avance de actividades	19	Te consideras satisfecho con el avance de tus actividades.						
		Medición de resultados	20	Considera usted necesario la medición de resultados de los locadores.						
			21	Se supervisa los procesos administrativos permanentemente para mejorar la gestión administrativa.						
		Valoración de desempeño	22	Consideras usted que tu desempeño laboral es valorado por tus superiores.						
			23	Cumple usted con las normas y políticas de control.						
			24	A su criterio, se brinda un servicio de calidad						
	Desempeño laboral	Productividad	Resultados	25	Usted considera tener resultados en las actividades que realiza.					
26				Cree usted que los resultados que alcanza contribuyen al logro de objetivos.						
27				Considera que su trabajo contribuye al logro de objetivos.						
28				Consideras que la presión de sus superiores influye en tus resultados						
29				Consideras que el rendimiento de los trabajadores es el adecuado para el logro de objetivos.						
30				Consideras que el aporte de tus compañeros es el adecuado para la productividad de la entidad.						
eficiencia - eficacia		Objetivos de trabajo	31	Se fomenta el trabajo en equipo para mejorar la eficiencia de las actividades laborales.						
			32	Considera usted que su desempeño en la entidad contribuye al logro de los objetivos propuestos.						
		Garantía de trabajo	33	Considera usted que las labores que realiza son bajo los estándares esperados						

			34	Se busca la eficacia en los resultados laborales						
			35	Se fomenta el trabajo en equipo para mejorar la eficiencia de las actividades laborales						
			36	Toma decisiones oportunas para mejorar su desempeño y agilizar eficientemente los procesos administrativos.						
	Trabajo en equipo	Comunicación efectiva		37	Considera usted tener una buena comunicación dentro de la entidad.					
				38	Considera usted que existe una buena comunicación en la entidad.					
		Compromiso		39	Usted está comprometido con el logro de objetivos del Instituto Nacional de Salud del Niño					
				40	Considera usted que el personal se desempeña en sus actividades con compromiso.					
				41	Apoya a mejorar las condiciones de trabajo en otras áreas.					
				42	Es importante la lealtad y la confidencialidad.					

Anexo 3. Validación de instrumento

Validación de la variable gestión administrativa

Experto 1



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

Definición de la variable: Se refiere al conjunto de acciones y procedimientos desarrollados dentro de una entidad para planificar, estructurar, liderar y supervisar los recursos disponibles, todo ello con el propósito de lograr los objetivos previamente definidos (Ridei et al., 2021).

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Planeación	Desarrollo de planes	Los objetivos propuestos por la gestión del Instituto Nacional de Salud del Niño contribuyen a la solución de los problemas dentro de sus facultades.	1	1	1	1	
		Las metas de la entidad, están concebidos de acuerdo a la realidad.	1	1	1	1	
		La entidad elabora el plan estratégico institucional de manera participativa.	1	1	1	1	
	Difusión de objetivos	Los objetivos de la entidad, han sido socializados.	1	1	1	1	
		Se han definido los objetivos en su área de trabajo.	1	1	1	1	
Estrategias	Las estrategias adoptadas por la entidad contribuyen al logro de objetivos propuestos.	1	1	1	1		
Organización	Estructura, funciones	Usted tiene pleno conocimiento de las funciones asignadas en el cargo que desempeña	1	1	1	1	
		Considera que usted que la cantidad de trabajo asignado a cada locador es el adecuado.	1	1	1	1	




UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Distribución de recursos humanos y materiales		Usted considera que la distribución del personal por cada área está bien distribuida.	1	1	1	1	
		Usted cuenta con las herramientas suficientes para desempeñar su trabajo.	1	1	1	1	
		Los cargos de su institución están bien identificados.	1	1	1	1	
		La entidad selecciona al personal adecuadamente.	1	1	1	1	
Dirección	Liderazgo	Considera usted que las autoridades del Instituto Nacional de Salud del Niño muestra capacidad de liderazgo en la entidad.	1	1	1	1	
	Motivación	Las autoridades de la entidad contribuyen y muestran estrategias de motivación para los locadores de la entidad.	1	1	1	1	
	Comunicación	Las autoridades de la entidad mantienen comunicación abierta y asertiva con los locadores	1	1	1	1	
		Existe una buena relación interpersonal	1	1	1	1	
		Existen evaluaciones de eficiencia y eficacia.	1	1	1	1	
	Le toman en cuenta para asumir algún cargo jerárquico	1	1	1	1		
Control	Avance de actividades	Te consideras satisfecho con el avance de tus actividades.	1	1	1	1	
	Medición de resultados	Considera usted necesario la medición de resultados de los locadores.	1	1	1	1	
		Se supervisa los procesos administrativos permanentemente para mejorar la gestión administrativa.	1	1	1	1	
	Valoración de desempeño	Consideras usted que tu desempeño laboral es valorado por tus superiores.	1	1	1	1	
Cumple usted con las normas de control.		1	1	1	1		
	A su criterio, se brinda un servicio de calidad	1	1	1	1		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO DE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
Objetivo del instrumento	Obtener información sobre la gestión administrativa en un Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2024
Nombres y apellidos del experto	Bazán Rezkalah, Sylvia Esther
Documento de identidad	07252081
Años de experiencia en el área	7 años
Máximo Grado Académico	Magister en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac
Cargo	Docente
Número telefónico	
Firma	
Fecha	22 de mayo del 2024



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
BAZÁN REZKALAH, SYLVIA ESTHER DNI 07252081	null Fecha de diploma: 07/03/2001 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL PERU
BAZÁN REZKALAH, SYLVIA ESTHER DNI 07252081	LICENCIADO EN CIENCIA POLITICA Fecha de diploma: 07/03/2001 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL PERU
BAZÁN REZKALAH, SYLVIA ESTHER DNI 07252081	BACHILLER EN CIENCIA POLITICA Fecha de diploma: 27/10/2000 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL PERU
BAZÁN REZKALAH, SYLVIA ESTHER DNI 07252081	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 25/04/23 Modalidad de estudios: SEMIPRESENCIAL Fecha matrícula: 01/08/2016 Fecha egreso: 26/06/2017	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES PERU

Experto 2



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

Definición de la variable: Se refiere al conjunto de acciones y procedimientos desarrollados dentro de una entidad para planificar, estructurar, liderar y supervisar los recursos disponibles, todo ello con el propósito de lograr los objetivos previamente definidos (Ridei et al., 2021).

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Planeación	Desarrollo de planes	Los objetivos propuestos por la gestión del Instituto Nacional de Salud del Niño contribuyen a la solución de los problemas dentro de sus facultades.	1	1	1	1	
		Las metas de la entidad, están concebidos de acuerdo a la realidad.	1	1	1	1	
		La entidad elabora el plan estratégico institucional de manera participativa.	1	1	1	1	
	Difusión de objetivos	Los objetivos de la entidad, han sido socializados.	1	1	1	1	
		Se han definido los objetivos en su área de trabajo.	1	1	1	1	
Estrategias	Las estrategias adoptadas por la entidad contribuyen al logro de objetivos propuestos.	1	1	1	1		
Organización	Estructura, funciones	Usted tiene pleno conocimiento de las funciones asignadas en el cargo que desempeña	1	1	1	1	
		Considera que usted que la cantidad de trabajo asignado a cada locador es el adecuado.	1	1	1	1	




UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Distribución de recursos humanos y materiales		Usted considera que la distribución del personal por cada área está bien distribuida.	1	1	1	1	
		Usted cuenta con las herramientas suficientes para desempeñar su trabajo.	1	1	1	1	
		Los cargos de su institución están bien identificados.	1	1	1	1	
		La entidad selecciona al personal adecuadamente.	1	1	1	1	
Dirección	Liderazgo	Considera usted que las autoridades del Instituto Nacional de Salud del Niño muestra capacidad de liderazgo en la entidad.	1	1	1	1	
	Motivación	Las autoridades de la entidad contribuyen y muestran estrategias de motivación para los locadores de la entidad.	1	1	1	1	
	Comunicación	Las autoridades de la entidad mantienen comunicación abierta y asertiva con los locadores	1	1	1	1	
		Existe una buena relación interpersonal	1	1	1	1	
		Existen evaluaciones de eficiencia y eficacia.	1	1	1	1	
	Le toman en cuenta para asumir algún cargo jerárquico	1	1	1	1		
Control	Avance de actividades	Te consideras satisfecho con el avance de tus actividades.	1	1	1	1	
	Medición de resultados	Considera usted necesario la medición de resultados de los locadores.	1	1	1	1	
		Se supervisa los procesos administrativos permanentemente para mejorar la gestión administrativa.	1	1	1	1	
	Valoración de desempeño	Consideras usted que tu desempeño laboral es valorado por tus superiores.	1	1	1	1	
		Cumple usted con las normas de control.	1	1	1	1	
	A su criterio, se brinda un servicio de calidad	1	1	1	1		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO DE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
Objetivo del instrumento	Obtener información sobre la gestión administrativa en un Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2024
Nombres y apellidos del experto	Wilmer Reaño Sanchez
Documento de identidad	72766448
Años de experiencia en el área	5 años
Máximo Grado Académico	Maestro en gestión pública
Nacionalidad	Peruano
Institución	Centro de investigación de ciencia política
Cargo	Asesor
Número telefónico	946164938
Firma	
Fecha	22 de mayo del 2024



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
REAÑO SANCHEZ, WILMER DNI 72766448	BACHILLER EN CIENCIA POLITICA Fecha de diploma: 13/08/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 19/08/2013 Fecha egreso: 22/12/2017	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO <i>PERU</i>
REAÑO SANCHEZ, WILMER DNI 72766448	POLITOLOGO Fecha de diploma: 16/09/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO <i>PERU</i>
REAÑO SANCHEZ, WILMER DNI 72766448	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 21/04/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 01/04/2019 Fecha egreso: 17/01/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

Experto 3



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

Definición de la variable: Se refiere al conjunto de acciones y procedimientos desarrollados dentro de una entidad para planificar, estructurar, liderar y supervisar los recursos disponibles, todo ello con el propósito de lograr los objetivos previamente definidos (Ridei et al., 2021).

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Planeación	Desarrollo de planes	Los objetivos propuestos por la gestión del Instituto Nacional de Salud del Niño contribuyen a la solución de los problemas dentro de sus facultades.	1	1	1	1	
		Las metas de la entidad, están concebidos de acuerdo a la realidad.	1	1	1	1	
		La entidad elabora el plan estratégico institucional de manera participativa.	1	1	1	1	
	Difusión de objetivos	Los objetivos de la entidad, han sido socializados.	1	1	1	1	
		Se han definido los objetivos en su área de trabajo.	1	1	1	1	
	Estrategias	Las estrategias adoptadas por la entidad contribuyen al logro de objetivos propuestos.	1	1	1	1	
Organización	Estructura, funciones	Usted tiene pleno conocimiento de las funciones asignadas en el cargo que desempeña	1	1	1	1	
		Considera que usted que la cantidad de trabajo asignado a cada locador es el adecuado.	1	1	1	1	




UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

	Distribución de recursos humanos y materiales	Usted considera que la distribución del personal por cada área está bien distribuida.	1	1	1	1	
		Usted cuenta con las herramientas suficientes para desempeñar su trabajo.	1	1	1	1	
		Los cargos de su institución están bien identificados.	1	1	1	1	
		La entidad selecciona al personal adecuadamente.	1	1	1	1	
Dirección	Liderazgo	Considera usted que las autoridades del Instituto Nacional de Salud del Niño muestra capacidad de liderazgo en la entidad.	1	1	1	1	
	Motivación	Las autoridades de la entidad contribuyen y muestran estrategias de motivación para los locadores de la entidad.	1	1	1	1	
	Comunicación	Las autoridades de la entidad mantienen comunicación abierta y asertiva con los locadores	1	1	1	1	
		Existe una buena relación interpersonal	1	1	1	1	
		Existen evaluaciones de eficiencia y eficacia.	1	1	1	1	
Le toman en cuenta para asumir algún cargo jerárquico	1	1	1	1			
Control	Avance de actividades	Te consideras satisfecho con el avance de tus actividades.	1	1	1	1	
	Medición de resultados	Considera usted necesario la medición de resultados de los locadores.	1	1	1	1	
		Se supervisa los procesos administrativos permanentemente para mejorar la gestión administrativa.	1	1	1	1	
	Valoración de desempeño	Consideras usted que tu desempeño laboral es valorado por tus superiores.	1	1	1	1	
		Cumple usted con las normas de control.	1	1	1	1	
A su criterio, se brinda un servicio de calidad	1	1	1	1			



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO DE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
Objetivo del instrumento	Obtener información sobre la gestión administrativa en un Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2024
Nombres y apellidos del experto	Anabel Aranibar Molina
Documento de identidad	40762796
Años de experiencia en el área	10 años
Máximo Grado Académico	Doctora en gestión pública y gobernabilidad
Nacionalidad	Peruana
Institución	Ministerio de desarrollo e inclusion social
Cargo	Coordinador administrativo
Número telefónico	973693771
Firma	
Fecha	22 de mayo del 2024

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
ARANIBAR MOLINA, ANABEL DNI 40762796	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 23/11/2006 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO <i>PERU</i>
ARANIBAR MOLINA, ANABEL DNI 40762796	BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS Fecha de diploma: 27/12/2004 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO <i>PERU</i>
ARANIBAR MOLINA, ANABEL DNI 40762796	BACHILLER EN DERECHO Fecha de diploma: 23/11/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 30/08/1998 Fecha egreso: 21/12/2017	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. <i>PERU</i>
ARANIBAR MOLINA, ANABEL DNI 40762796	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 28/12/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 26/05/2017 Fecha egreso: 25/08/2018	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
ARANIBAR MOLINA, ANABEL DNI 40762796	ABOGADA Fecha de diploma: 30/01/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. <i>PERU</i>
ARANIBAR MOLINA, ANABEL DNI 40762796	DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 14/11/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 02/09/2019 Fecha egreso: 02/09/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

Validación de la variable Desempeño laboral

Experto 1



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Definición de la variable: Mide la eficiencia y efectividad con la que los trabajadores utilizan sus recursos y habilidades para generar resultados en un periodo determinado (Momade et al., 2021).

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Su f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Productividad	Resultados	Usted considera tener resultados en las actividades que realiza.	1	1	1	1	
		Cree usted que los resultados que alcanza contribuyen al logro de objetivos.	1	1	1	1	
		Considera que su trabajo contribuye al logro de objetivos.	1	1	1	1	
		Consideras que la presión de sus superiores influye en tus resultados	1	1	1	1	
		Consideras que el rendimiento de los trabajadores es el adecuado para el logro de objetivos.	1	1	1	1	
		Consideras que el aporte de tus compañeros es el adecuado para la productividad de la entidad.	1	1	1	1	
Eficiencia y eficacia	Objetivos de trabajo	Se fomenta el trabajo en equipo para mejorar la eficiencia de las actividades laborales.	1	1	1	1	
		Considera usted que su desempeño en la entidad contribuye al logro de los objetivos propuestos.	1	1	1	1	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

	Garantía de trabajo	Considera usted que las labores que realiza son bajo los estándares esperados	1	1	1	1	
		Se busca la eficacia en los resultados laborales	1	1	1	1	
		Se fomenta el trabajo en equipo para mejorar la eficiencia de las actividades laborales	1	1	1	1	
		Toma decisiones oportunas para mejorar su desempeño y agilizar eficientemente los procesos administrativos.	1	1	1	1	
Trabajo en equipo	Comunicación efectiva	Considera usted tener una buena comunicación dentro de la entidad.	1	1	1	1	
		Considera usted que existe una buena comunicación en la entidad.	1	1	1	1	
	Compromiso	Usted está comprometido con el logro de objetivos del Instituto Nacional de Salud del Niño	1	1	1	1	
		Considera usted que el personal se desempeña en sus actividades con compromiso.	1	1	1	1	
		Apoya a mejorar las condiciones de trabajo en otras áreas.	1	1	1	1	
		Es importante la lealtad.	1	1	1	1	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL
Objetivo del instrumento	Obtener información sobre el desempeño laboral en un Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2024
Nombres y apellidos del experto	Bazán Rezkalah, Sylvia Esther
Documento de identidad	07252081
Años de experiencia en el área	7 años
Máximo Grado Académico	Magister en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac
Cargo	Docente
Número telefónico	
Firma	
Fecha	22 de mayo del 2024

Experto 2



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Definición de la variable: Mide la eficiencia y efectividad con la que los trabajadores utilizan sus recursos y habilidades para generar resultados en un periodo determinado (Momade et al., 2021).

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Productividad	Resultados	Usted considera tener resultados en las actividades que realiza.	1	1	1	1	
		Cree usted que los resultados que alcanza contribuyen al logro de objetivos.	1	1	1	1	
		Considera que su trabajo contribuye al logro de objetivos.	1	1	1	1	
		Consideras que la presión de sus superiores influye en tus resultados	1	1	1	1	
		Consideras que el rendimiento de los trabajadores es el adecuado para el logro de objetivos.	1	1	1	1	
		Consideras que el aporte de tus compañeros es el adecuado para la productividad de la entidad.	1	1	1	1	
Eficiencia y eficacia	Objetivos de trabajo	Se fomenta el trabajo en equipo para mejorar la eficiencia de las actividades laborales.	1	1	1	1	
		Considera usted que su desempeño en la entidad contribuye al logro de los objetivos propuestos.	1	1	1	1	




UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

	Garantía de trabajo	Considera usted que las labores que realiza son bajo los estándares esperados	1	1	1	1	
		Se busca la eficacia en los resultados laborales	1	1	1	1	
		Se fomenta el trabajo en equipo para mejorar la eficiencia de las actividades laborales	1	1	1	1	
		Toma decisiones oportunas para mejorar su desempeño y agilizar eficientemente los procesos administrativos.	1	1	1	1	
Trabajo en equipo	Comunicación efectiva	Considera usted tener una buena comunicación dentro de la entidad.	1	1	1	1	
		Considera usted que existe una buena comunicación en la entidad.	1	1	1	1	
	Compromiso	Usted está comprometido con el logro de objetivos del Instituto Nacional de Salud del Niño	1	1	1	1	
		Considera usted que el personal se desempeña en sus actividades con compromiso.	1	1	1	1	
		Apoya a mejorar las condiciones de trabajo en otras áreas.	1	1	1	1	
		Es importante la lealtad.	1	1	1	1	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL
Objetivo del instrumento	Obtener información sobre el desempeño laboral en un Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2024
Nombres y apellidos del experto	Wilmer Reaño Sanchez
Documento de identidad	72766448
Años de experiencia en el área	5 años
Máximo Grado Académico	Maestro en gestión pública
Nacionalidad	Peruano
Institución	Centro de investigación de ciencia política
Cargo	Asesor
Número telefónico	946164938
Firma	
Fecha	22 de mayo del 2024

Experto 3



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Definición de la variable: Mide la eficiencia y efectividad con la que los trabajadores utilizan sus recursos y habilidades para generar resultados en un periodo determinado (Momade et al., 2021).

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Productividad	Resultados	Usted considera tener resultados en las actividades que realiza.	1	1	1	1	
		Cree usted que los resultados que alcanza contribuyen al logro de objetivos.	1	1	1	1	
		Considera que su trabajo contribuye al logro de objetivos.	1	1	1	1	
		Consideras que la presión de sus superiores influye en tus resultados	1	1	1	1	
		Consideras que el rendimiento de los trabajadores es el adecuado para el logro de objetivos.	1	1	1	1	
		Consideras que el aporte de tus compañeros es el adecuado para la productividad de la entidad.	1	1	1	1	
Eficiencia y eficacia	Objetivos de trabajo	Se fomenta el trabajo en equipo para mejorar la eficiencia de las actividades laborales.	1	1	1	1	
		Considera usted que su desempeño en la entidad contribuye al logro de los objetivos propuestos.	1	1	1	1	




UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

	Garantía de trabajo	Considera usted que las labores que realiza son bajo los estándares esperados	1	1	1	1	
		Se busca la eficacia en los resultados laborales	1	1	1	1	
		Se fomenta el trabajo en equipo para mejorar la eficiencia de las actividades laborales	1	1	1	1	
		Toma decisiones oportunas para mejorar su desempeño y agilizar eficientemente los procesos administrativos.	1	1	1	1	
Trabajo en equipo	Comunicación efectiva	Considera usted tener una buena comunicación dentro de la entidad.	1	1	1	1	
		Considera usted que existe una buena comunicación en la entidad.	1	1	1	1	
	Compromiso	Usted está comprometido con el logro de objetivos del Instituto Nacional de Salud del Niño	1	1	1	1	
		Considera usted que el personal se desempeña en sus actividades con compromiso.	1	1	1	1	
		Apoya a mejorar las condiciones de trabajo en otras áreas.	1	1	1	1	
		Es importante la lealtad.	1	1	1	1	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL
Objetivo del instrumento	Obtener información sobre el desempeño laboral en un Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2024
Nombres y apellidos del experto	Anabel Aranibar Molina
Documento de identidad	40762796
Años de experiencia en el área	10 años
Máximo Grado Académico	Doctora en gestión pública y gobernabilidad
Nacionalidad	Peruana
Institución	Ministerio de desarrollo e inclusion social
Cargo	Coordinador administrativo
Número telefónico	973693771
Firma	
Fecha	22 de mayo del 2024

Anexo 4. Resultados de análisis de consistencia interna

Confiabilidad del Instrumento

El coeficiente alfa de Cronbach es un índice para medir la confiabilidad del tipo de consistencia interna de una escala, es decir, para evaluar el grado de relevancia de un ítem de la herramienta.

Escala de interpretación de la confiabilidad

Rango	Interpretación
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Media
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Nota: Tomado de Hernandez-Sampieri y Mendoza, 2018. Metodología de la investigación cuantitativa

Interpretación de la confiabilidad del instrumento “Gestión administrativa”:

El análisis de fiabilidad del cuestionario compuesto por 24 ítems, diseñado para evaluar la gestión administrativa en un instituto nacional de salud del niño, se obtuvo un valor de Alfa de Cronbach de 0,816; lo que indica una alta consistencia interna de los ítems del cuestionario. Este valor sugiere que las preguntas incluidas en el instrumento son coherentes entre sí y miden de manera consistente el mismo constructo; y permite confiar en que las respuestas de los participantes reflejan adecuadamente la gestión administrativa en la entidad. Por lo tanto, se obtuvo que el instrumento es fiable en un nivel muy alto.

Interpretación de la confiabilidad del instrumento “desempeño laboral”:

El análisis de fiabilidad del cuestionario compuesto por 18 ítems, diseñado para evaluar el desempeño laboral en un instituto nacional de salud del niño, se obtuvo un valor de Alfa de Cronbach de 0,840; lo que indica una alta consistencia interna de los ítems del cuestionario. Este valor sugiere que las preguntas incluidas en el instrumento son coherentes entre sí y miden de manera consistente el mismo constructo; y permite confiar en que las respuestas de los participantes reflejan adecuadamente el desempeño laboral en la entidad analizada. Por lo tanto, se obtuvo que el instrumento es fiable en un nivel muy alto.

Prueba piloto de gestión administrativa

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	
1	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	4	4	3	2	2	4	4	3	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	4	3	5	3	4	
4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	5	4	4	3	2	2	4	
5	3	3	4	5	3	3	3	2	2	3	3	3	4	5	3	3	3	5	3	3	3	3	2	3	
6	4	3	2	4	3	2	3	4	4	3	2	3	4	4	3	4	3	2	5	2	4	3	2	2	
7	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	5	2	3	2	2	2	
8	3	4	4	3	2	3	2	2	3	4	3	2	4	3	2	4	2	3	2	3	4	2	3	2	
9	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	4	5	2	5	2	4	5	2	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	4	3	
11	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	2	3	5	2	4	
13	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	2	2	4	3	2	5
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	
15	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	2	3	4	2	3	2	
16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	5	2	5	2	4	2	2	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	5	3	4	3	3	
18	4	4	2	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	2	2	4	
20	3	3	2	2	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	

Prueba piloto de desempeño laboral

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
1	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
2	5	5	4	2	5	5	5	2	2	5	5	5	4	4	3	5	5	3
3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3	3	4	3	4	4	4
5	2	1	2	4	5	3	2	4	2	5	4	4	5	5	2	5	4	3
6	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4
7	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5
8	5	5	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	5	5	3	5	3	3
9	3	2	4	2	4	3	4	2	5	3	5	3	4	5	3	3	5	5
10	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
11	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5
12	5	4	3	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5
13	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4
14	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5
15	5	5	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5
16	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
17	4	5	3	5	4	3	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	4
18	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5
19	5	5	4	5	5	4	4	5	2	5	4	5	5	2	3	5	4	5
20	5	4	5	3	4	4	3	5	4	5	5	4	2	4	3	4	3	5

Anexo 5. Consentimiento informado

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Gestión administrativa y desempeño laboral de locadores de servicio en un instituto nacional de salud del niño, Lima, 2024.

Investigador: Perales Cerrón, Joel Ronald

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión administrativa y desempeño laboral de locadores de servicio en un instituto nacional de salud del niño, Lima, 2024.”, cuyo objetivo es Determinar cuál es la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de locadores de servicio en un Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2024. Esta investigación es desarrollada por estudiantes del programa de estudio de la Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus Lima - Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la unidad funcional de un nosocomio.

EL impacto de los resultados obtenidos no solo se verá reflejado en que arrojarán luz sobre las mejores prácticas para mejorar los procesos, sino que también proporcionarán recomendaciones específicas para la implementación de cambios en la optimización de recursos, lo que contribuirá de manera significativa a la eficacia y calidad de la salud.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas de la investigación titulada “Gestión administrativa y desempeño laboral de locadores de servicio en un instituto nacional de salud del niño, Lima, 2024”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 a 15 minutos y se realizará en el ambiente de una unidad funcional de un nosocomio. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Perales Cerrón, Joel Ronald, email: -----@ucvvirtual.edu.pe.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Perales Cerrón, Joel Ronald
Fecha y hora: 06 de junio del 2024 – 10:00 a.m.

Anexo 7. Análisis complementario

Cálculo de la muestra

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{\varepsilon^2 (N - 1) + Z^2 P Q}$$

Población conocida		
N	Población	493
Z	Nivel de confianza (95%)	1.96
p	Probabilidad favorable	0.5
q	Probabilidad desfavorable	0.5
e	Error muestral	0.05
n	Muestra	217

Anexo 8. Autorizaciones para el desarrollo del trabajo académico

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

Lima, 22 de julio de 2024

Señor (a):
LIC. ISABEL JULIA LEON MARTEL
Directora de la Oficina Ejecutiva de Administración
Instituto Nacional de Salud del Niño de Breña
Presente. –

ATENCION: Lic. Marco Sarango Tornero
Jefe de la Oficina de Logística

Es grato dirigirme a usted para saludarla, y a la vez manifestarle que dentro de mi formación académica en la experiencia curricular de investigación del III ciclo de la maestría en gestión pública, se contemplan la realización de una investigación con fines netamente académicos.

En tal sentido, considerando la relevancia de su organización, solicito su colaboración, para que pueda realizar mi investigación en su representada y obtener la información necesaria para poder desarrollar la investigación titulada: "Gestión administrativa y desempeño laboral de locadores de servicio en un instituto nacional de salud del niño, Lima, 2024".

En dicha investigación me comprometo a mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa, salvo que se crea a bien su socialización.

Se adjunta la carta de autorización de uso de información en caso que se considere la aceptación de esta solicitud para ser llenada por el representante de la empresa.

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de mi formación profesional hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,

Joel Ronald Perales Cerrón
DNI N.º 47629083



Autorización de uso de información de empresa

Yo Marco Sarango Tornero identificado con DNI 42850615, en mi calidad de Jefe de la Oficina de Logística, de la empresa Instituto Nacional de Salud del Niño de Breña con R.U.C N° 20131368403, ubicada en la ciudad de Lima.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor , Joel Ronald Perales Cerron , identificado con DNI N°47629083, de la Carrera profesional, Administración y Gerencia para que utilice la siguiente información de la entidad: Muestra de personas (locadores de servicio), mediante técnica de recolección de datos de encuesta , con la finalidad de que pueda desarrollar su () Tesis para optar el Título Profesional, () Trabajo de investigación para optar al grado de Bachiller, () Trabajo académico, (x) Otro (Tesis para obtener el grado de maestro en gestión pública)

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

- (x) Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
() Mencionar el nombre de la empresa.

MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO
.....
Lic. Adm. MARCO SARANGO TORNERO
Jefe de la Oficina de Logística

Firma y sello del Representante Legal
DNI: 42850615

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación / en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

Firma del Estudiante
DNI: 47629083

Anexo 9. Otras evidencias

Figura 1

Cruce de las variables

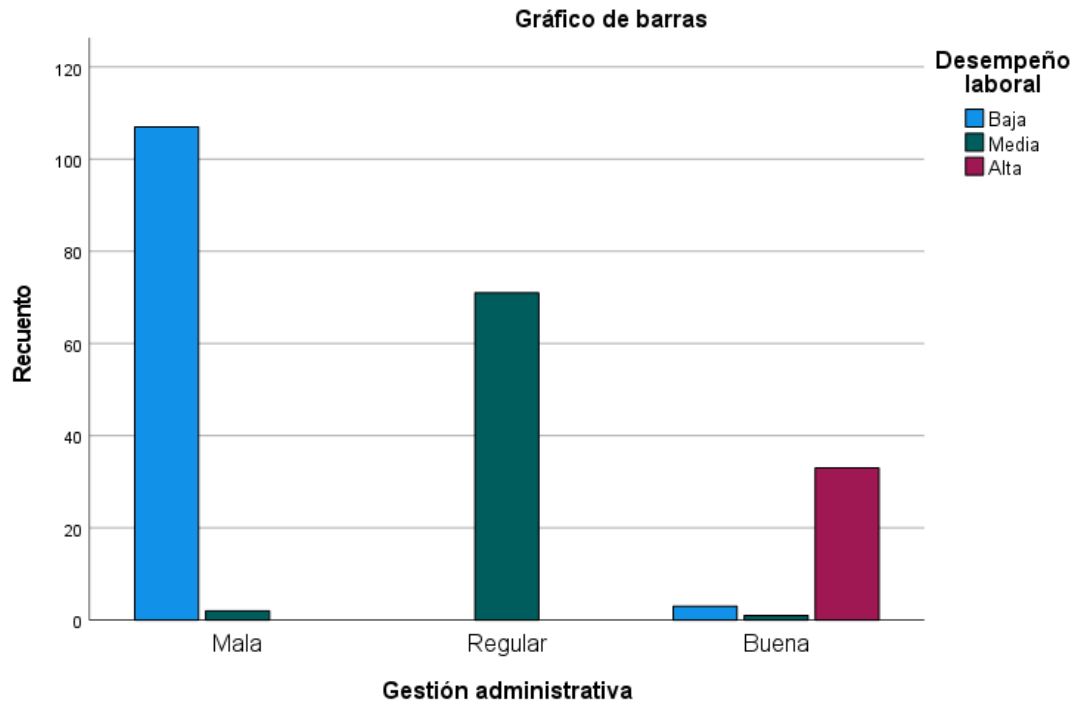


Figura 2

Cruce de la planeación y desempeño laboral

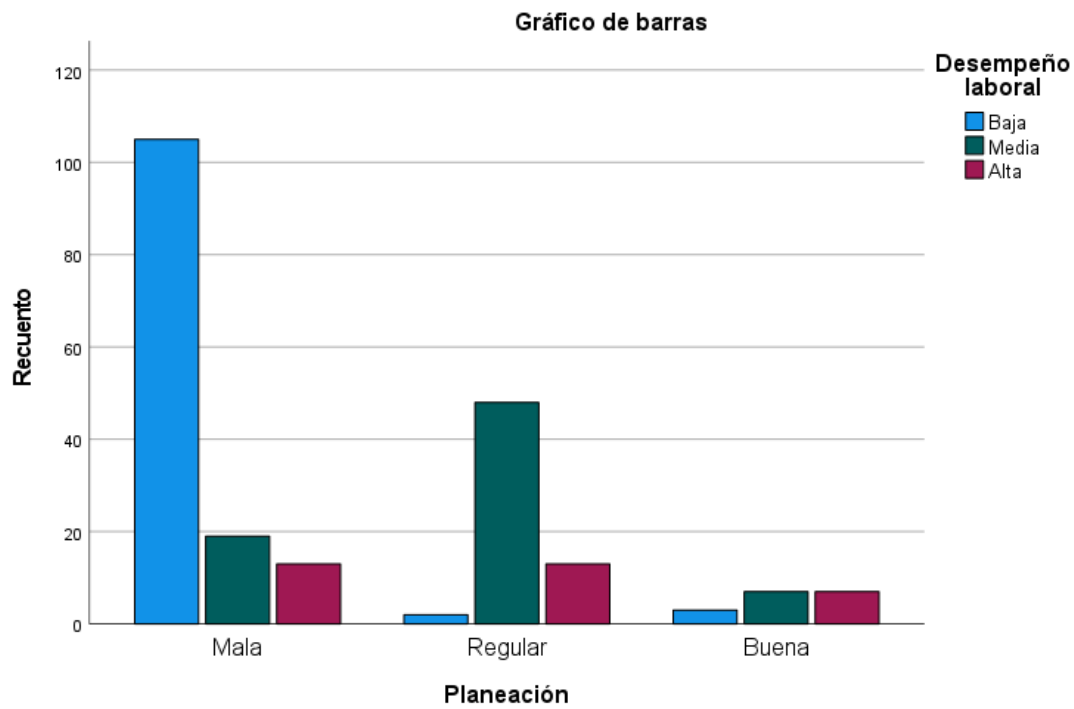


Figura 3

Cruce de la organización y el desempeño laboral

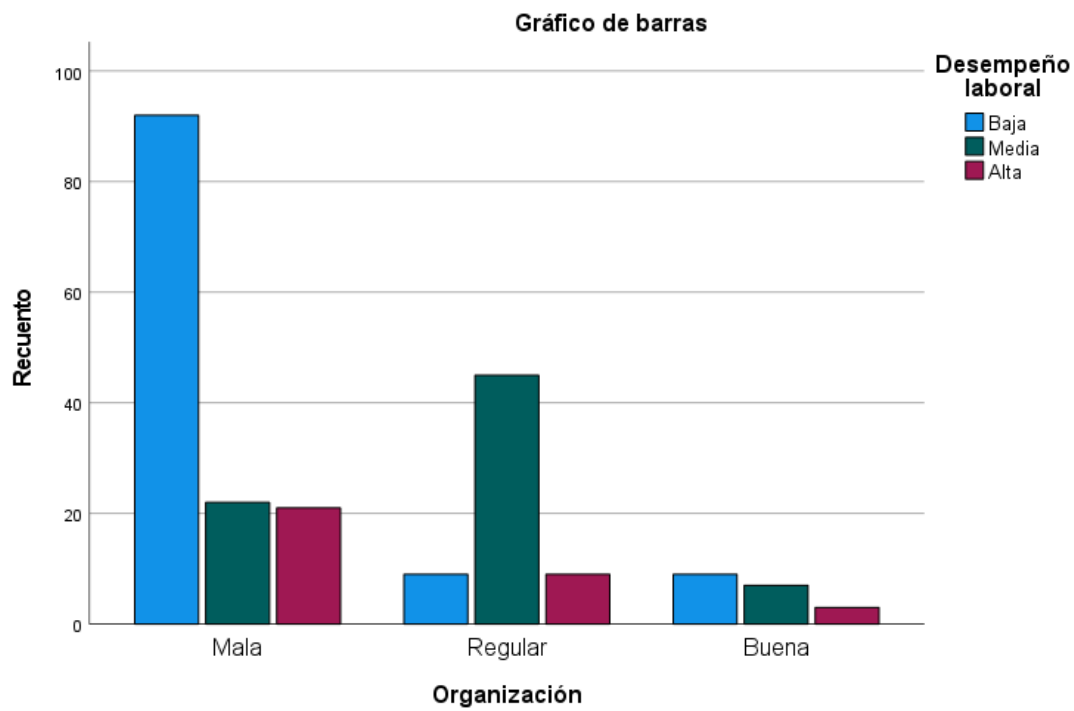


Figura 4

Cruce entre la dirección y el desempeño laboral

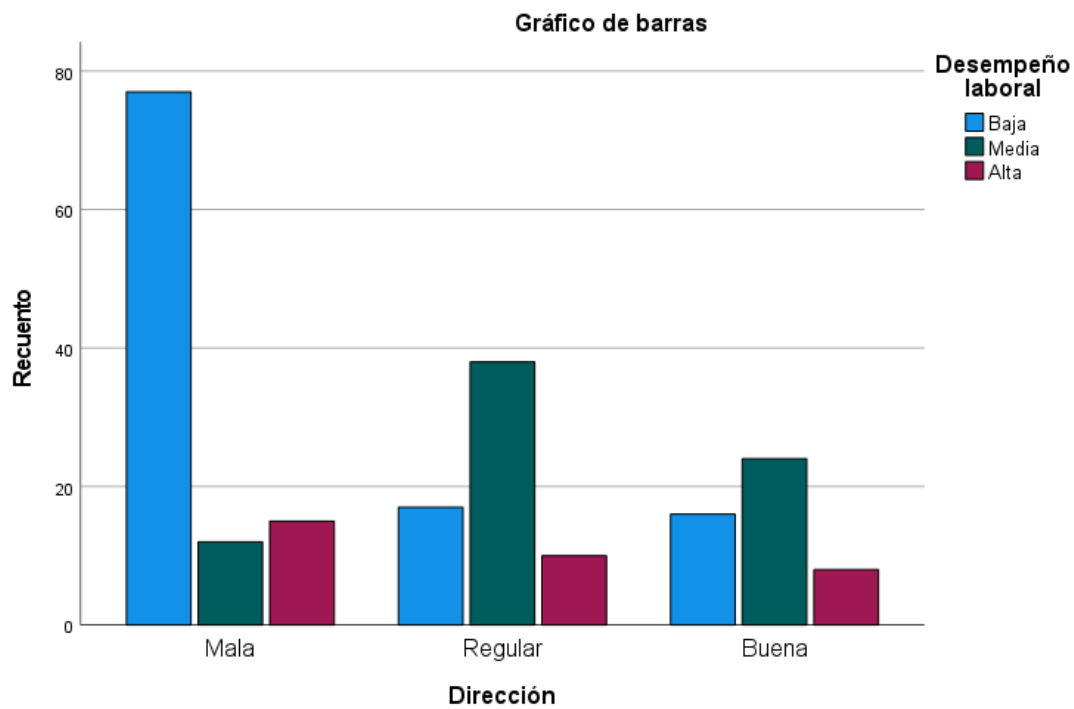
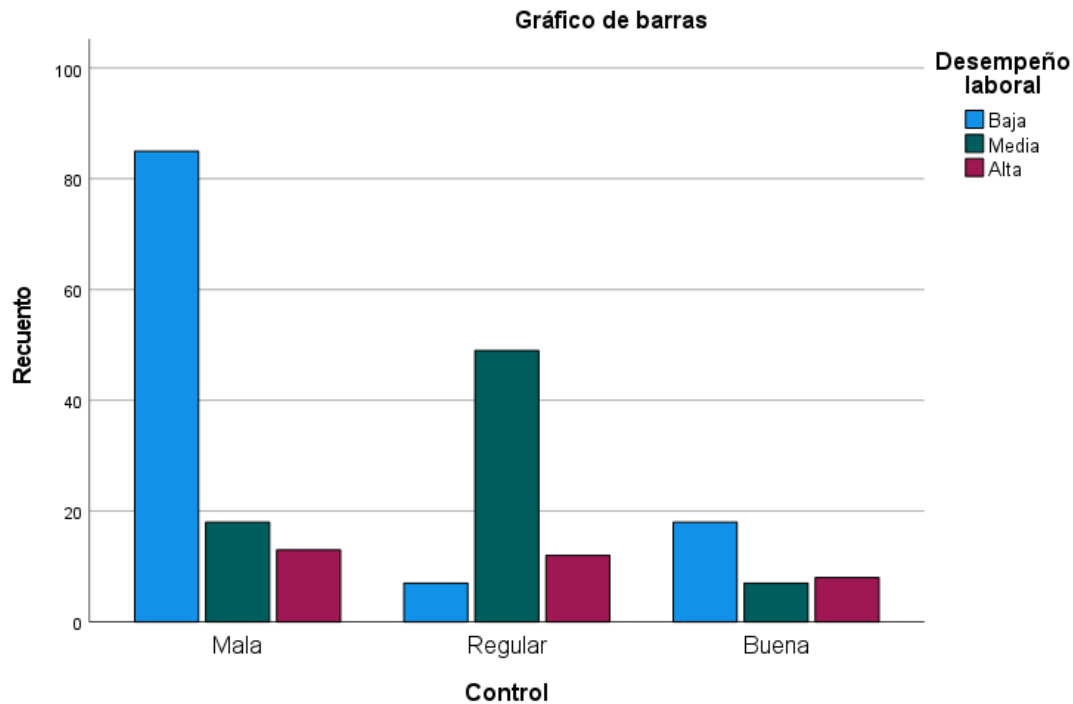


Figura 5

Cruce entre el control y el desempeño laboral



Regla de decisión sobre el coeficiente de correlación de Tau b de Kendall:

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande perfecta

Nota. Obtenido del libro Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Hernandez-Sampieri, y Mendoza Torres. Pag.323.

sig < 0.05, se acepta la H1 y se rechaza la Ho.

sig > = 0.05, se rechaza la H1 y se acepta la Ho.

Base de datos:

	Gestion administrativa																				Desempeno laboral										SUMA V1	SUMA V2	SUM D 1	SUM D 2	SUM D 3	SUM D 4													
	Planeacion						Organizacion						Direccion				Control				Productividad					Eficiencia y eficacia											Trabajo en equipo												
	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	P 21	P 22	P 23	P 24	P 25	P 26	P 27	P 28	P 29	P 30							P 31	P 32	P 33	P 34	P 35	P 36	P 37	P 38					
1	4	2	3	4	2	3	4	2	4	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	2	3	4	2	3	2	4	2	3	2	2	2	2	2	4	2	3	4	2	74	48	18	19	19	18
2	1	2	3	1	2	3	1	2	1	1	2	3	1	2	3	1	2	1	2	3	1	1	2	3	2	3	1	2	3	2	1	2	3	2	4	2	3	1	2	3	1	2	44	39	12	10	10	12	
3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	1	2	3	2	2	3	2	2	54	40	14	13	13	14				
4	1	2	3	1	2	3	1	2	1	1	2	3	1	2	3	1	2	1	2	3	1	1	2	3	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	44	37	12	10	10	12	
5	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	1	2	2	3	1	1	2	3	2	2	3	2	2	54	38	14	13	13	14	
6	3	4	2	3	4	2	3	4	3	3	4	2	3	4	2	3	4	3	4	2	3	3	4	2	4	2	3	4	2	2	3	4	2	2	2	2	3	3	4	2	3	4	74	51	18	19	19	18	
7	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	4	2	4	3	3	4	3	82	57	20	21	21	20	
8	2	3	1	2	3	1	2	3	2	2	3	1	2	3	1	2	3	2	3	1	2	2	3	1	3	1	2	3	1	2	2	3	1	4	4	3	3	2	3	1	2	3	50	43	12	13	13	12	
9	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	4	2	2	1	3	2	3	1	2	2	1	2	2	42	35	10	11	11	10	
10	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	3	2	1	2	3	2	2	1	2	1	2	2	1	40	32	10	10	10	10
11	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	38	31	10	9	9	10		
12	4	4	1	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	1	4	4	1	4	4	1	4	1	2	2	4	4	1	4	4	78	51	18	21	21	18		
13	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	1	4	4	3	1	4	4	1	4	4	3	4	4	90	59	22	23	23	22	
14	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	4	4	3	2	1	2	2	1	40	36	10	10	10	10	
15	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	5	3	5	3	3	5	2	3	3	5	2	2	1	2	3	3	5	3	3	84	56	22	20	20	22	
16	1	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	3	1	1	3	2	1	1	3	2	3	3	5	1	1	3	1	1	36	36	10	8	8	10	
17	1	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	3	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	36	28	10	8	8	10
18	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	1	1	3	2	3	3	2	3	62	44	16	15	15	16	
19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	48	39	12	12	12	12	
20	4	2	3	4	2	3	4	2	4	4	2	3	4	2	3	4	2	4	2	3	4	4	2	3	2	3	4	2	3	2	4	2	3	4	2	2	2	4	2	3	4	2	74	50	18	19	19	18	
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	3	4	2	3	1	1	1	1	1	24	29	6	6	6	6	
22	4	2	3	4	2	3	4	2	4	4	2	3	4	2	3	4	2	4	2	3	4	4	2	3	2	3	4	2	3	3	4	2	3	3	1	1	1	4	2	3	4	2	74	47	18	19	19	18	
23	1	2	3	1	2	3	1	2	1	1	2	3	1	2	3	1	2	1	2	3	1	1	2	3	2	3	1	2	3	2	1	2	3	2	4	2	3	1	2	3	1	2	44	39	12	10	10	12	
24	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	4	1	2	3	2	2	3	2	2	54	42	14	13	13	14	

11 1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	5	2	2	3	4	1	2	3	2	2	3	2	2	54	45	14	13	13	14		
11 2	3	4	2	3	4	2	3	4	3	3	4	2	3	4	2	3	3	4	2	4	2	3	4	2	2	3	4	2	3	2	2	3	3	4	2	3	4	2	3	4	74	52	18	19	19	18		
11 3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	4	3	4	2	4	3	3	4	3	82	58	20	21	21	20		
11 4	2	3	1	2	3	1	2	3	2	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	2	3	1	3	1	2	3	1	4	2	3	1	3	4	3	3	2	3	1	2	3	50	44	12	13	13	12		
11 5	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	3	2	2	1	3	2	3	1	2	2	1	2	2	42	34	10	11	11	10
11 6	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	40	31	10	10	10	10	
11 7	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	38	33	10	9	9	10	
11 8	4	2	3	4	2	3	4	2	4	4	2	3	4	2	3	4	2	4	2	3	4	4	2	3	2	3	4	2	3	1	4	2	3	1	1	2	2	4	2	3	4	2	74	45	18	19	19	18
11 9	1	2	3	1	2	3	1	2	1	1	2	3	1	2	3	1	1	2	3	1	1	2	3	2	3	1	2	3	2	1	2	3	2	4	2	3	1	2	3	1	2	44	39	12	10	10	12	
12 0	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	2	3	2	2	3	2	2	54	40	14	13	13	14	
12 1	1	2	3	1	2	3	1	2	1	1	2	3	1	2	3	1	1	2	3	1	1	2	3	2	3	1	2	3	1	1	2	3	1	2	2	3	1	2	3	1	2	44	35	12	10	10	12	
12 2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	2	3	2	2	3	2	2	54	40	14	13	13	14	
12 3	3	4	2	3	4	2	3	4	3	3	4	2	3	4	2	3	4	3	4	2	3	3	4	2	4	2	3	4	2	1	3	4	2	1	2	2	3	3	4	2	3	4	74	49	18	19	19	18
12 4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	5	4	3	3	4	3	4	2	4	3	3	4	3	82	61	20	21	21	20
12 5	2	3	1	2	3	1	2	3	2	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	2	3	1	3	1	2	3	1	2	2	3	1	3	4	3	3	2	3	1	2	3	50	42	12	13	13	12		
12 6	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	4	2	3	1	2	2	1	2	2	42	34	10	11	11	10
12 7	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	4	2	1	2	3	2	2	1	2	1	2	2	1	40	33	10	10	10	10
12 8	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	3	1	2	2	3	2	1	2	1	2	2	1	2	38	33	10	9	9	10
12 9	1	2	3	1	2	3	1	2	1	1	2	3	1	2	3	1	1	2	3	1	1	2	3	2	3	1	2	3	3	1	2	3	2	1	2	2	1	2	3	1	2	44	36	12	10	10	12	
13 0	1	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	2	1	1	3	4	1	2	3	1	1	3	1	1	36	33	10	8	8	10	
13 1	1	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3	1	1	36	28	10	8	8	10	

13 2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	1	1	3	2	3	3	2	3	62	44	16	15	15	16						
13 3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	48	38	12	12	12	12						
13 4	4	2	3	4	2	3	4	2	4	4	2	3	4	2	3	4	2	4	2	3	4	4	2	3	2	3	4	2	3	1	4	2	3	1	2	2	2	4	2	3	4	2	74	46	18	19	19	18			
13 5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	2	3	1	1	1	1	1	24	26	6	6	6	6
13 6	4	2	3	4	2	3	4	2	4	4	2	3	4	2	3	4	2	4	2	3	4	4	2	3	2	3	4	2	3	2	4	2	3	3	1	1	1	4	2	3	4	2	74	46	18	19	19	18			
13 7	1	2	3	1	2	3	1	2	1	1	2	3	1	2	3	1	2	1	2	3	1	1	2	3	2	3	1	2	3	2	1	2	3	4	4	2	3	1	2	3	1	2	44	41	12	10	10	12			
13 8	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	4	2	2	3	3	1	2	3	2	2	3	2	2	54	43	14	13	13	14			
13 9	1	2	3	1	2	3	1	2	1	1	2	3	1	2	3	1	2	1	2	3	1	1	2	3	2	3	1	2	3	3	1	2	3	3	2	2	3	1	2	3	1	2	44	39	12	10	10	12			
14 0	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	1	2	3	2	2	3	2	2	54	40	14	13	13	14			
14 1	3	4	2	3	4	2	3	4	3	3	4	2	3	4	2	3	4	3	4	2	3	3	4	2	4	2	3	4	2	2	3	4	2	4	2	2	3	3	4	2	3	4	74	53	18	19	19	18			
14 2	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	1	4	3	3	1	3	4	2	4	3	3	4	3	82	54	20	21	21	20			
14 3	2	3	1	2	3	1	2	3	2	2	3	1	2	3	1	2	3	2	3	1	2	2	3	1	3	1	2	3	1	5	2	3	1	4	4	3	3	2	3	1	2	3	50	46	12	13	13	12			
14 4	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	3	2	2	1	3	2	3	1	2	2	1	2	2	42	34	10	11	11	10			
14 5	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	40	29	10	10	10	10		
14 6	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	3	2	1	2	1	2	2	1	2	38	31	10	9	9	10			
14 7	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	3	5	5	4	3	1	2	2	5	5	4	5	5	11 4	72	28	29	29	28			
14 8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	31	6	6	6	6	
14 9	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	2	5	5	4	2	1	1	1	5	5	4	5	5	11 4	68	28	29	29	28			
15 0	1	2	3	1	2	3	1	2	1	1	2	3	1	2	3	1	2	1	2	3	1	1	2	3	2	3	1	2	3	2	1	2	3	2	5	5	4	1	2	3	1	2	44	44	12	10	10	12			
15 1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	1	2	3	2	2	3	2	2	54	40	14	13	13	14			
15 2	3	4	2	3	4	2	3	4	3	3	4	2	3	4	2	3	4	3	4	2	3	3	4	2	4	2	3	4	2	1	3	4	2	1	2	2	3	3	4	2	3	4	74	49	18	19	19	18			

153	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	2	3	4	2	4	3	3	4	3	82	56	20	21	21	20										
154	2	3	1	2	3	1	2	3	2	2	3	1	2	3	1	2	3	2	3	1	2	2	3	1	3	1	2	3	1	2	2	3	1	3	4	3	3	2	3	1	2	3	50	42	12	13	13	12					
155	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	4	2	3	1	2	2	1	2	2	42	34	10	11	11	10					
156	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	4	2	1	2	3	2	2	1	2	1	2	2	1	40	33	10	10	10	10					
157	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	3	1	2	2	3	2	1	2	1	2	2	1	2	38	33	10	9	9	10								
158	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	60	43	16	14	14	16						
159	1	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3	1	3	1	1	3	2	1	1	3	4	2	2	4	1	1	3	1	1	36	35	10	8	8	10					
160	1	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3	1	3	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3	1	1	36	28	10	8	8	10					
161	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	1	2	3	3	1	1	1	3	2	3	3	2	3	62	42	16	15	15	16					
162	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48	38	12	12	12	12			
163	4	2	3	4	2	3	4	2	4	4	2	3	4	2	3	4	2	4	2	3	4	4	2	3	4	4	2	3	2	3	4	2	3	1	4	2	3	1	2	2	2	4	2	3	4	2	74	46	18	19	19	18	
164	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	26	6	6	6	6
165	4	2	3	4	2	3	4	2	4	4	2	3	4	2	3	4	2	4	2	3	4	4	2	3	2	3	4	2	3	2	4	2	3	3	1	1	1	4	2	3	4	2	74	46	18	19	19	18					
166	1	2	3	1	2	3	1	2	1	1	2	3	1	2	3	1	2	1	2	3	1	1	2	3	2	3	1	2	3	2	1	2	3	4	4	2	3	1	2	3	1	2	44	41	12	10	10	12					
167	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	4	2	2	3	3	1	2	3	2	2	3	2	2	54	43	14	13	13	14					
168	1	2	3	1	2	3	1	2	1	1	2	3	1	2	3	1	2	1	2	3	1	1	2	3	2	3	1	2	3	3	1	2	3	3	2	2	3	1	2	3	1	2	44	39	12	10	10	12					
169	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	1	2	3	2	2	3	2	2	54	41	14	13	13	14					
170	3	4	2	3	4	2	3	4	3	3	4	2	3	4	2	3	4	3	4	2	3	3	4	2	4	2	3	4	2	2	3	4	2	4	2	2	3	3	4	2	3	4	74	53	18	19	19	18					
171	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	1	4	3	3	1	3	4	2	4	3	3	4	3	82	54	20	21	21	20					
172	2	3	1	2	3	1	2	3	2	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	2	3	1	3	1	2	3	1	2	2	3	1	2	4	3	3	2	3	1	2	3	50	41	12	13	13	12				
173	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	3	2	2	1	3	2	3	1	2	2	1	2	2	42	34	10	11	11	10				

195	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	3	2	2	1	3	2	3	1	2	2	1	2	2	42	34	10	11	11	10			
196	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	40	29	10	10	10	10				
197	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	3	2	1	2	1	2	2	1	2	38	31	10	9	9	10			
198	4	2	3	4	2	3	4	2	4	4	2	3	4	2	3	4	2	4	2	3	4	4	2	3	2	3	4	2	3	3	4	2	3	3	1	2	2	4	2	3	4	2	74	49	18	19	19	18	
199	1	2	3	1	2	3	1	2	1	1	2	3	1	2	3	1	2	1	2	3	1	1	2	3	2	3	1	2	3	2	1	2	3	2	4	2	3	1	2	3	1	2	44	39	12	10	10	12	
200	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	1	2	3	2	2	3	2	2	54	40	14	13	13	14	
201	1	2	3	1	2	3	1	2	1	1	2	3	1	2	3	1	2	1	2	3	1	1	2	3	2	3	1	2	3	2	1	2	3	2	2	2	3	1	2	3	1	2	44	37	12	10	10	12	
202	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	1	2	3	2	2	3	2	2	54	40	14	13	13	14	
203	3	4	2	3	4	2	3	4	3	3	4	2	3	4	2	3	4	3	4	2	3	3	4	2	4	2	3	4	2	1	3	4	2	1	2	2	3	3	4	2	3	4	74	49	18	19	19	18	
204	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	2	3	4	2	4	3	3	4	3	82	56	20	21	21	20		
205	2	3	1	2	3	1	2	3	2	2	3	1	2	3	1	2	3	2	3	1	2	2	3	1	3	1	2	3	1	2	2	3	1	3	4	3	3	2	3	1	2	3	50	42	12	13	13	12	
206	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	4	2	3	1	2	2	1	2	2	42	34	10	11	11	10	
207	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	4	2	1	2	3	2	2	1	2	1	2	2	1	40	33	10	10	10	10
208	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	3	1	2	2	3	2	1	2	1	2	2	1	2	38	33	10	9	9	10	
209	2	3	1	2	3	1	2	3	2	2	3	1	2	3	1	2	3	2	3	1	2	2	3	1	3	1	2	3	1	2	2	3	1	2	1	2	2	2	3	1	2	3	50	36	12	13	13	12	
210	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	4	2	3	1	2	2	1	2	2	42	34	10	11	11	10	
211	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	40	28	10	10	10	10
212	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	38	31	10	9	9	10	
213	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	1	2	2	2	3	3	2	3	62	44	16	15	15	16			
214	2	3	1	2	3	1	2	3	2	2	3	1	2	3	1	2	3	2	3	1	2	2	3	1	3	1	2	3	1	1	2	3	1	1	2	3	3	2	3	1	2	3	50	37	12	13	13	12	
215	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	3	1	2	2	1	2	2	42	32	10	11	11	10	

21 6	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	2	1	2	1	2	2	1	40	31	10	10	10	10	
21 7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	1	2	2	2	2	2	2	2	48	37	12	12	12	12