



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Gestión Administrativa y Operatividad Laboral del Personal Asistencial
en una Clínica Privada – Lima 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Vera Camarena, Isabel Fatima (ORCID: 0000-0001-9658-3439)

ASESOR:

Mg. Orihuela Salazar, Jimmy Carlos (ORCID: 0000-0001-5439-7785)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y Gestión del riesgo en salud

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

La presente investigación está dedicado a mi madre, que ya no me acompaña en esta vida, pero siempre me apoyo en todo momento, para poder lograr mi meta profesional.

Agradecimiento

Agradezco en primer lugar a Dios, por darme la vida y las fuerzas para salir adelante cada día, a mi hijo, quien me apoya incondicionalmente, a mi esposo por su paciencia, a mis asesores que con sus conocimientos guían, en la elaboración de este estudio y no dejar de lado a los docentes desde el inicio que fueron el cimiento de esta gran muralla de conocimientos.

Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	9
3.1. Tipo y diseño de investigación	9
3.2. Variables y Operacionalización	10
3.3. Población (criterios de selección), muestra y muestreo	11
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos	12
3.5. Procedimientos	13
3.6. Método de análisis de datos	13
3.7. Aspectos éticos	14
IV. RESULTADOS	15
V. DISCUSIÓN	37
VI. CONCLUSIONES	42
VII. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS	44
ANEXOS	48

Índice de Tablas

TABLA		Pág.
N.º 1	Distribución de niveles de la variable gestión administrativa	15
N.º 2	Distribución de niveles de la dimensión Planificación	16
N.º 3	Distribución de niveles de la dimensión Organización	17
N.º 4	Distribución de niveles de la dimensión Dirección	18
N.º 5	Distribución de niveles de la dimensión Control	19
N.º 6	Distribución de niveles de la variable operatividad laboral	20
N.º 7	Distribución de niveles de la dimensión Proactividad	21
N.º 8	Distribución de niveles de la dimensión Capacidad de servicio	22
N.º 9	Distribución de niveles de la dimensión Conocimientos	23
N.º 10	Distribución de niveles de la dimensión Diligencia de trabajo	24
N.º 11	Distribución de niveles de la dimensión Actividades que desempeñan	25
N.º 12	Distribución de niveles de la dimensión metas	26
N.º 13	Distribución de niveles de la dimensión resultados que deben alcanzar	27
N.º 14	Tabla cruzada entre las variables Gestión Administrativa y Operatividad Laboral	28
N.º 15	Tabla cruzada entre la Operatividad Laboral y la dimensión Planificación	29
N.º 16	Tabla cruzada entre la Operatividad Laboral y la dimensión organización	30
N.º 17	Tabla cruzada entre la Operatividad Laboral y la dimensión Dirección	31
N.º 18	Tabla cruzada entre la Operatividad Laboral y la dimensión Control	32
N.º 19	Prueba de Normalidad	33
N.º 20	Correlación de la Hipótesis General	34
N.º 21	Correlación de la Hipótesis Específica N°1	34
N.º 22	Correlación de la Hipótesis Específica N°2	35
N.º 23	Correlación de la Hipótesis Específica N°3	35
N.º 24	Correlación de la Hipótesis Específica N°4	36

Índice de Gráficos

Gráfico		Pág.
N.º 1	Gráfico de la primera variable gestión administrativa	15
N.º 2	Gráfico de distribución porcentual de niveles de la dimensión Planificación	16
N.º 3	Gráfico de distribución porcentual de niveles de la dimensión Organización	17
N.º 4	Gráfico de distribución porcentual de niveles de la dimensión Dirección	18
N.º 5	Gráfico de distribución porcentual de niveles de la dimensión Control	19
N.º 6	Gráfico de la segunda variable Operatividad laboral	20
N.º 7	Gráfico de distribución porcentual de niveles de la dimensión Proactividad	21
N.º 8	Gráfico de distribución porcentual de niveles de la dimensión Capacidad de servicio	22
N.º 9	Gráfico de distribución porcentual de niveles de la dimensión Conocimientos	23
N.º 10	Gráfico de distribución porcentual de niveles de la dimensión Diligencia de trabajo	24
N.º 11	Gráfico de distribución porcentual de niveles de la dimensión Actividades que desempeñan	25
N.º 12	Gráfico de distribución porcentual de niveles de la dimensión metas	26
N.º 13	Gráfico de distribución porcentual de niveles de la dimensión resultados que deben alcanzar	27
N.º 14	Gráfico tabla cruzada de la variable gestión Administrativa y Operatividad laboral	28
N.º 15	Gráfico tabla cruzada entre la dimensión Planificación y Operatividad laboral	29
N.º 16	Gráfico tabla cruzada entre la dimensión organización y Operatividad laboral	30
N.º 17	Gráfico tabla cruzada entre la dimensión Dirección y Operatividad laboral	31
N.º 18	Gráfico tabla cruzada entre la dimensión Control y Operatividad laboral	32

Resumen

La presente investigación busca analizar y determinar la relación entre dos variables de suma importancia en la gestión de una clínica privada en la ciudad de Lima en el año 2021, la gestión administrativa y operatividad laboral. La investigación fué de tipo básica, correlacional, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal. El universo muestral fué de 50 trabajadores asistenciales de enfermería de una clínica privada, se aplicó dos encuestas, cada una con 20 ítems diseñada para medir la gestión administrativa. Luego se realizó el análisis estadístico, arrojando el coeficiente de Spearman es de 0,446 ese valor indica que la correlación es moderada alta y la significancia de $p= 0.00$, al ser menor a 0,05, permite señalar que la relación es significativa. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, dando como resultado que existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión administrativa y la operatividad laboral en el personal asistencial en una clínica privada.

Palabras claves: Gestión administrativa, Operatividad laboral, Personal asistencial.

Abstract

This research seeks to analyze and determine the relationship between two variables of utmost importance in the management of a private clinic in the city of Lima in 2021, administrative management and work operation. The research was basic, correlational, with a quantitative approach, non-experimental, cross-sectional design. The sample universe consisted of 50 healthcare personnel from a private clinic, two surveys were applied, each with 20 items designed to measure the administrative management process. Then the statistical analysis was carried out, yielding the spearman coefficient of 0.446, this value indicates that the correlation is moderately high and the significance of $p = 0.00$, being less than 0.05, allows us to indicate that the relationship is significant. Therefore, the null hypothesis is rejected and the alternate hypothesis is accepted, resulting in a statistically significant relationship between administrative management and work performance in healthcare personnel in a private clinic.

Keywords: Administrative management, Labor operation, Assistance staff.

I. INTRODUCCIÓN

La gestión de una empresa es un tema importante a procesar en una institución de cualquier índole, Faloy presentó parámetros básicos e importantes que concierne a puntos administrativos a principios del siglo XX, estos fueron recopilados por la escuela neoclásica, en la segunda mitad del siglo, con un nuevo enfoque sin dejar de lado los principios básicos.

A nivel mundial el tema administrativo cumple un rol fundamental para alcanzar a los niveles de eficiencia organizacional, además de ser uno de los factores que se asocia directamente con la operatividad laboral de los empleados de una empresa, sea privada o estatal. En el sector privado, técnicamente comprende un conjunto de principios, normas y metodologías diseñadas para administrar recursos de la empresa. Esta se efectiviza mediante la planificación, organización, dirección y control, aplicables en diferentes áreas de una entidad, para poder obtener resultados positivos y de forma eficiente y oportuna. (1).

En Latinoamérica se viene aplicando estrategias y planes que ayuden a formalizar las empresas para apoyar a los emprendedores que buscan mejorar el aspecto financiero. El Perú sigue siendo uno de los países con mayor emprendimiento laboral con un (17%), otros lo superan en (33%). Sin embargo, en su mayoría, no están debidamente orientados debido a la descoordinación y fallas en la comunicación. (2)

Los esfuerzos para mejorar la gestión administrativa del sector privado son numerosos pero no responden a una orientación estratégica estas se desarrollan de manera desarticulada, lo cual origina el desempeño laboral deficiente

Hoy en día en forma globalizada las diferentes organizaciones pueden mantener ventaja a través de programas de capacitaciones y emitiendo remuneraciones justas, en falta a ello, y otros problemas generales conllevaría a la no operatividad del personal.

Es recomendable que toda institución cumpla con sus objetivos y metas trazadas. Un adecuado sistema organizacional facilitará mejorar la operatividad de tal modo que el personal utilice los recursos de manera competente a fin de mejorar los servicios. (3)

Por lo que Céspedes (2018) en su artículo titulado “No hay desarrollo sin optimizar la operatividad”, señalan que la productividad tiene una estrecha relación con el crecimiento económico y que uno de los estándares básicos para medir la productividad es la operatividad laboral. La misma que se mide como el producto por trabajador. (4)

La institución en estudio, no cuenta con programas actuales en orientación y capacitación, no muestra iniciativa en compensar al personal con incentivos por su labores realizadas lo que conlleva al personal a sentirse desanimados fallando muchas veces en sus funciones no cumpliendo con la operatividad laboral eficiente, falta de formulación de estrategias para el uso correcto de sus recursos , no se observa el organigrama estructural actualizado, la institución no maneja medios de comunicación que lleguen hacia el personal en forma oportuna.

En lo que respecta a la Operatividad laboral, considerada una variable importante y necesaria en toda empresa, pero sin embargo no se le toma la debida atención significativa ya que su objetivo prioritario es producir lo máximo y lo mejor posible, efectivizándose en todos los aspectos administrativos y esta influya directamente en lograr una operatividad en un nivel máximo del recurso humano con el que cuenta la institución.

Por otro lado se recoge comentarios de algunos trabajadores, mencionan que son movidos constantemente de sus servicios a otros, cubriendo el ausentismo del personal, ocasionando incomodidad, conflictos y el riesgo de cometer algún evento adverso que ponga en peligro la integridad del usuario y personalmente su carrera profesional; ello hace en pensar en retirarse del nosocomio porque no le garantiza confiabilidad ni estabilidad laboral (5).

Con motivo de lo antecedido, surgió la idea de desarrollar este trabajo, con el propósito de determinar la relación de la gestión administrativa con la operatividad laboral del

personal asistencial, para lo cual se determinará previamente el grado actual de la gestión y operatividad laboral, con encuestas a los trabajadores asistenciales.

Se espera que la investigación ayude a proponer planes de orientación y mejora en el aspecto administrativo, logrando alcanzar los objetivos que la empresa se proponga, permitiendo obtener indicadores que logren encaminar a adecuada gestión administrativa y así mejorar la operatividad laboral del personal vigente.

Por lo que se formula el siguiente Problema: ¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con la operatividad laboral del personal asistencial en una clínica privada – Lima 2021? Y como problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre la planeación, organización, dirección y control con la operatividad laboral en el personal asistencial en una clínica privada – Lima 2021?

Así también se generan los siguientes objetivos generales y específicos: Determinar la relación entre la Gestión administrativa y la operatividad laboral del personal asistencial en una clínica privada Lima 2021, Determinar la relación entre la planeación, organización, dirección y control con la operatividad laboral en el personal asistencial en una clínica privada – Lima 2021.

Como hipótesis general del presente trabajo se propone que: H_0 : Existe relación estadísticamente significativa entre la gestión administrativa y la operatividad laboral del personal asistencial en una clínica privada – Lima 2021, y como hipótesis específicas: H_1 : Existe relación estadísticamente significativa entre la planeación, organización, dirección y control con la operatividad laboral en una clínica privada Lima 2021.

La justificación teórica: la gestión administrativa viene hacer las actividades que realiza un gerente o un conjunto de personas organizadas, de una institución, para un determinado fin laboral, y así alcanzar sus objetivos y metas trazadas, planificadas, en un tiempo determinado., asimismo es fundamental direccionalmente en la institución que quiere alcanzar la plenitud empresarial.

Como justificación práctica de la siguiente investigación beneficiará al personal asistencial de la clínica privada, si se puede encontrar la relación estadísticamente

significativa entre las variables de investigación, entonces se puede tomar una decisión sobre la Gestión administrativa y la Operatividad laboral, así se podrá evitar la inestabilidad del personal, y enfatizar más en la confiabilidad del mismo hacia la gestión administrativa. También servirá para implementar capacitación con un control permanente de la operatividad laboral, de forma trimestral.

Como justificación metodológica: en el estudio se utilizó dos cuestionarios elaborados y que han sido validados mediante validez de contenido y confiabilidad de consistencia interna, los cuales son específicos para estas variables que será de gran ayuda para el diagnóstico actual de los niveles de gestión administrativa y operatividad laboral en la institución de estudio y que brindará a la muestra seleccionada mayor accesibilidad y libertad de respuesta a los gerentes y coordinadores para mejorar los temas de gestión.

II. MARCO TEÓRICO

Dentro de las investigaciones internacionales tenemos: Sifuentes B. (2017 - Ecuador), en su investigación encaminada a describir la gestión administrativa del personal y su influencia en entidades públicas que administran agua potable. Este estudio fue cuantitativo, su nivel descriptivo, correlacional, corte transversal, su diseño no experimental, utilizó dos encuestas, en 54 empleados, se obtuvo como resultado que el 84% de los encuestados tienen regular influencia, en los procesos administrativos y el 56% refiere que la gestión administrativa es deficiente, por lo que llegó a la siguiente conclusión: los, reglamentos y manuales que dispone la empresa, no están enfocados básicamente en la gestión, es importante coordinar la capacitación, donde permitirá realizar un trabajo eficiente, brindar confianza y dar oportunidades al empleado favoreciendo en su comunicación, a fin de mantener una buena relación entre empleador y trabajador para alcanzar entre ellos confianza cooperativa. (6)

Mientras tanto Sarmiento J. (2017 - Ecuador), precisó como objetivo en su investigación buscar las evidencias físicas en lo que respecta la gestión como

escenario laboral que influya en el comportamiento del personal, de una Universidad estatal , fué un estudio cuantitativo, descriptivo correlacional, con una muestra de 235 trabajadores, empleó un cuestionario, concluyó que la gestión del personal en relación al comportamiento, tiene un alto nivel de insatisfacción, no se maneja jerarquía adecuada, hay descoordinación en todas las áreas, personal no cumple sus funciones adecuadas.(7)

Arizaga S. (2016 - Colombia), precisó como objetivo determinar la gestión administrativa y su productividad laboral en el personal de un hospital local, fue un estudio descriptivo, cuantitativo , no experimental y transversal , con una muestra de 120 empleados, aplicó una encuesta , los resultados fueron; el 87% refiere que la gestión es de nivel regular y 76% de la productividad laboral es regular, concluyó que a pesar de mantener un nosocomio que cuenta con equipos modernos en tecnología , se evidencio que el personal del área de planificación realizan sus funciones de manera improvisada, hay un nulo control con el personal en las diferentes áreas , hay fallas en el liderazgo, siendo responsable de esa mala gestión el director, poniendo en evidencia la poca capacidad para dirigir una institución.(8)

Maslucán C (Ecuador- 2016) realizó una investigación con la finalidad de identificar la gestión administrativa y su impacto en la productividad laboral en la empresa metalmeccánica, utilizando métodos cuantitativos, nivel descriptivo, correlacional, corte transversal, su diseño es no experimental, la muestra lo conformó 60 trabajadores los cuales fueron encuestados, los resultados obtenidos fueron, el 75% refiere que la gestión es mala. Concluyendo que es importante realizar y planificar modelos de gestión que contribuya para el adecuado desempeño administrativo del personal que gerencia la institución, por lo que urgió encontrar modelos de gestión que contribuyan con el buen desempeño administrativo de los que gerencian la institución a cargo, esto a su vez repercutirá en la productividad y operatividad de los empleados, ya que no están cumpliendo sus funciones eficientemente, no hay trabajo en equipo. (9)

Para finalizar, Tigua M. (2015 - Ecuador) buscó identificar la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral del voluntariado de bomberos, utilizando métodos cuantitativos, niveles de descripción relevantes, cortes transversales y el

diseño no experimental, la muestra lo conformó 51 bomberos, las estadísticas muestran el 90% de los trabajadores están de acuerdo con la administración, 82% están de acuerdo que su rendimiento laboral se debe a las capacitaciones que reciben, concluyó que el personal de planta tiene una adecuada relación con el personal tanto administrativo, como los que laboran rotativamente, influyendo positivamente en el crecimiento laboral de cada uno de ellos.(10)

Como antecedentes nacionales tenemos: Facho J. (2017- Lima), buscó determinar la relación de la gestión administrativa y nivel de productividad, la investigación pertenece al tipo básico, nivel descriptivo, diseño no experimental , realizó una encuesta a 70 trabajadores, los resultados fueron; el 78% menciona que la gestión es regular, deficiente, concluyendo que al ser la gestión regular esta influye afirmativamente en la productividad laboral del personal, ocasionando que no realicen sus funciones de forma adecuada.(11)

Por su parte Ferrer M. (2017- Cajamarca) la finalidad fue determinar la relación entre gestión administrativa y el desempeño laboral, el método que utilizó fue la encuesta, con diseño cuantitativo, no experimental, transversal, su muestra está compuesta por 121 trabajadores los resultados obtenidos fueron el 69% refiere una gestión mediana y el 68% tienen desempeño deficiente. Concluyendo que los gerentes, no se encuentran capacitados en gestión, por lo que no hay una buena organización, por lo tanto los empleados trabajan de forma desorganizada. (12)

Mientras tanto Phillips A. (2017- Ayacucho) buscó identificar como influye la gestión administrativa en la motivación de los empleados del policlínico Señor de los Milagros, el método fue cuantitativo, no experimental, transversal, la muestra de 85 empleados, los resultados fueron 65% se sienten desmotivados al realizar sus actividades, mencionando que no son valorados y que quien gerencia no tiene una buena dirección de la organización. Concluyendo que el personal se siente desmotivado e identifica que el rol del gerente, es deficiente y que, de continuar así, podría poner en riesgo el prestigio de la institución. (13)

Por lo cual Huallpa V. (2016- Cusco) buscó determinar la gestión administrativa de la empresa MARASAL, su diseño no experimental transversal y prospectivo , lo aplicó en 19 empleados del área de gerencia, los resultados fueron el 80% de encuestados presentan deficiencias en la aplicación del proceso administrativo por lo que la gestión administrativa en su dimensiones son de nivel regular a mala ya que no presentan capacidades administrativas, no existe una correcta predisposición de dirigir a la organización por parte del administrador , no existe una comunicación fructiva, lo que hace que no se esfuercen por mejorar su actividad laboral.(14)

Para finalizar Cabrera E. (2016) en su investigación buscó determinar la Influencia de la gestión administrativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la institución Nassi, el estudio fue no experimental, descriptivo, de manera transversal, su población incluyó a 22 trabajadores; los resultados arrojaron que el 81%de los empleados afirman que la gestión administrativa es regular, refieren que están descontentos con su remuneración ya que no compensa con el trabajo laborado, concluyendo que el personal realiza todas sus actividades, pero sin embargo no están compensados ni tienen capacitaciones actualizadas, por lo que no se sienten estables, por lo que su operatividad está en riesgo de disminuir.(15)

Gestión Administrativa. (GA)

Conjunto de actividades orientadas a coordinar para dirigir al recurso humano disponibles para obtener los objetos por la empresa.

Es decir, para que la gestión administrativa sea exitosa es necesario mantener los reglamentos diseñados por la institución; sin embargo, los cargos que se asignan a las personas que gerencian no están preparados para su desempeño, motivo por el cual cometen errores.

Teorías de la Gestión administrativa:

Teoría científica: Está influenciada por varios autores, pero el “padre de la administración” quien es Winslow Taylor, logrando un enfoque importante para el desarrollo de las estrategias organizacionales refiriéndose en la organización del trabajo, siguiendo los principios: planeación, preparación, control y ejecución.

Teoría clásica: se inicia en Francia en 1916 y su representante fue Fayol, él va de lo general a lo particular, que se debe regir en toda empresa. (16)

Dimensiones de la Gestión Administrativa:

La Planificación: determina por prioridad básica cuales son las metas que deben lograrse y que deben hacerse para lograrlos, se trata de un organigrama funcional para el actuar en futuro de la empresa. Ocupándose tanto de los fines (lo que hacer), como de los medios (como hay que hacerlos).

La Organización: aquella actividad en la que se reestructura e integra el personal vigente en una empresa y establecer la asociación entre ellas y las funciones de cada uno, toma como referencia la manera como pueden dividir sus actividades de forma organizada y de esta manera todas las áreas puedan dar competitividad.

La dirección: Está relacionada con el recurso humano de una empresa o institución, se rige en la acción, que guie direccionalmente de un gerente hacia todo el personal que dirige, lidera y direccionara, en futuro.

El control: Asegura los resultados de aquello que se planteó, organizar y dirigir, para que se acoplen con los objetivos establecidos y estos a su vez arrojaron los resultados esperados. (17)

Operatividad: Actividad que realiza la persona dentro de una institución organizada, esto se evaluara con el nivel de desempeño los cuales son medidos a través de indicadores, haciendo que se ubique al personal según su estándar, dependerá así del resultado obtenido en su funcionalidad y rendimiento óptimo o deficiente en la institución. Nos permitirá reconocer la calidad del recurso humano con la que cuenta la institución.

Dimensiones de la Operatividad laboral: (OPL)

Proactividad: Es una destreza que conlleva a una persona a realizar toda actividad con objetivos propios, teniendo en sí mismo iniciativa propia, lo realizaran con decisión propia y mas no como una condición u obligación.

Capacidad de servicio: es toda habilidad de una persona, para realizar una actividad, función, o acción, con compromiso y dedicación, para sí mismo o para una institución en la que realiza actividades laborales. A nivel de empresa, es todo estándar que establece para la atención directa con el usuario que requiera asistencia médica.

Conocimientos: hace referencia cuanto, al razonamiento de una persona para realizar toda actividad, a fin de no cometer errores, y ejecutarlas de forma correcta.

Diligencia en el trabajo: Es toda capacidad que la persona para realizar su trabajo basado en normas, reglas e instrucciones definida por la empresa y así mantenerse en alerta ante cualquier inconveniente evento que se presente tanto en lo personal como en lo laboral.

Actividades que desempeñan: aquellas que disposiciones que son programadas y que el personal está en la capacidad de realizar con la responsabilidad plena.

Metas: Capacidad de toda persona para realizar y cumplir un objetivo trazado, en un tiempo antes planificado, a manera de poder cumplirla y sentirse plenamente realizado y confortado, así también forma parte en su motivación hacia nuevos logros.

Resultados que deben alcanzar: son aquellas capacidades que van direccionadas al cumplimiento de una meta u objetivo en un determinado tiempo, estas son planteadas personalmente o emitida por un líder, a fin de complacer las necesidades del cliente.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación: Básica

Tipo de investigación:

Es básica, bajo un enfoque cuantitativo, puesto que se hizo una valoración estadística medible y es explicativa porque permite que se analice la relación entre las variables, tipo no experimental porque no se realizará ninguna intervención en las variables, transversal, debido a que la recopilación de datos

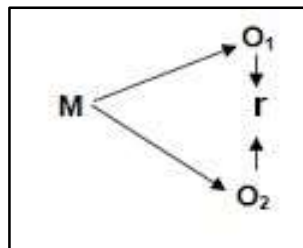
se hará en un único momento. El diseño es correlacional porque buscará la relación existente entre ambas variables.

Diseño de investigación:

El esquema subsiguiente expone el proceso que atraviesan las variables bajo el diseño selecto.

Gestión administrativa como primera variable

Operatividad laboral como segunda variable



Dónde:

M = simboliza trabajadores

V1 = GA

V2 = OPL

R = Relación

3.2. Variables y Operacionalización:

Variable N° 1 “Gestión Administrativa “

Definición conceptual:

Según Quichua menciona que la Gestión Administrativa en educación superior es el proceso de direccionar a un grupo de personas, con el fin de que cumplan sus actividades de forma correcta, para el bien personal e institucional. A fin de cumplir las metas u objetivos trazados.

Definición operacional:

La gestión y la administración guardan una relación estrecha, la gestión por un lado implica conocer el entorno, conceptualizarlo y generar las directrices estratégicas; a su vez, se requiere que la administración contribuye a la organización interna.

Variable N° 2 “Operatividad Laboral “

Definición conceptual:

Aquella organización que realiza procesos de mejoramiento operativo, destinados competentemente a mantener la eficiencia en sus actividades para así fortalecer las capacidades del personal que trabaja en una institución.

Definición operacional:

Proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición de la operatividad brinda una evaluación a cerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual.

3.3. Población, muestra y muestreo:

Población: Trabajadores de enfermería, licenciados y técnicos, conformada por un total de 50 trabajadores de enfermería asistenciales.

- Criterios de inclusión:

Trabajadores de enfermería que realizan actividad asistencial.

- Criterios de exclusión:

Trabajadores de salud que no realizan actividad asistencial.

Muestra:

El número de trabajadores, incluidos en la muestra es pequeño, por lo cual es el mismo número correspondiente a la población, es decir 50 trabajadores de enfermería asistenciales.

Muestreo:

No probabilístico, de tipo censal, considerando a toda la población por ser única, pequeña.

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos:

3.4.1. Técnica: Encuesta

Se aplicará al personal asistencial con la formulación de preguntas, las cuales identificarán datos que ayuden a la investigación de acuerdo a los objetivos de estudio.

3.4.2. Instrumento: Cuestionario

El instrumento que se utilizó en esta investigación fue el cuestionario, el cual facilitó a la recolección de datos referente a la Gestión Administrativa y Operatividad Laboral, ambos consta de 20 preguntas politómicas, con respecto al cuestionario de Gestión Administrativa, se distribuye en 4 dimensiones: Planificación, organización, dirección y control.

El cuestionario que mide la Operatividad laboral se distribuyó en 7 dimensiones: Proactividad, Capacidad de servicio, Conocimiento, Diligencia de trabajo, Actividades que desempeñan, Metas, Resultados que deben alcanzar.

Duración: Tiempo aproximado de 15 minutos.

3.4.3 Validez y Fiabilidad del instrumento

Validez:

Siendo sometidos ambos a validez por tres especialistas: Dr. Orihuela Salazar Jimmy, Dra. Narvaez Aranibar Teresa, Dra. Huayta Franco Yolanda, los datos

fueron procesados con la ayuda del software Spss, que da la Fiabilidad del cuestionario.

La fiabilidad

Se usará el Alfa de Crombach, porque tiene más de dos respuestas, se tomó la participación de 20 participantes para la aplicación de la Gestión Administrativa, con 20 ítems se tuvo un puntaje de 0.920 y para Operatividad laboral con la misma cantidad de preguntas, el puntaje de 0.887, ambas tienen confiabilidad fuerte es decir son confiables.

3.5 Procedimiento:

Para realizar mi estudio se solicitó una constancia de la universidad la cual se lleva a mesa de partes de la clínica en estudio, así mismo cada persona encuestada firmó el consentimiento de anónimo. Se aplicará dos cuestionarios con un tiempo aproximado de 15 minutos cada uno, el primero para saber datos sobre la gestión administrativa y el segundo para saber sobre la operatividad laboral, se recopilarán en una base de datos luego se realizara el análisis y posterior contrastación con la hipótesis.

3.6. Método de análisis de datos:

Los instrumentos se recopilarán en una base de datos y se procederá a pasar a un programa estadístico SPSS 25.0, con análisis descriptivo como inferencial de los datos. La constatación de hipótesis se utilizó el procedimiento de la estadística inferencial, con la prueba Rho de Spearman y luego dar las conclusiones.

3.7. Aspectos éticos:

Se considerarán los siguientes aspectos a trabajar durante la investigación:

Derecho de autor, garantizando la autoría correspondiente.

Veracidad porque al momento de realizar el cuestionario se recopilaron datos reales por parte del personal asistencial.

Anónimo, se reservó los datos del personal que participaron en la aplicación de los cuestionarios.

Confidencialidad, porque los resultados encontrados solamente tienen valores estadísticos para la presente investigación. No podrá hacerse uso de los datos encontrados que afecten la integridad del personal asistencial.

Beneficencia, porque la presente investigación ayudara a futuros profesionales a tener antecedentes y resultados.

Justicia, se consideró a todos los trabajadores asistenciales de la clínica privada

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados Descriptivos

4.1.1. Tabla de la primera variable

Tabla N°1: Distribución de niveles de la variable *Gestión administrativa*

	N	%
EFICIENTE	8	16%
REGULAR	42	84%
DEFICIENTE	0	0%
TOTAL	50	100%

Fuente: *Elaboración propia*

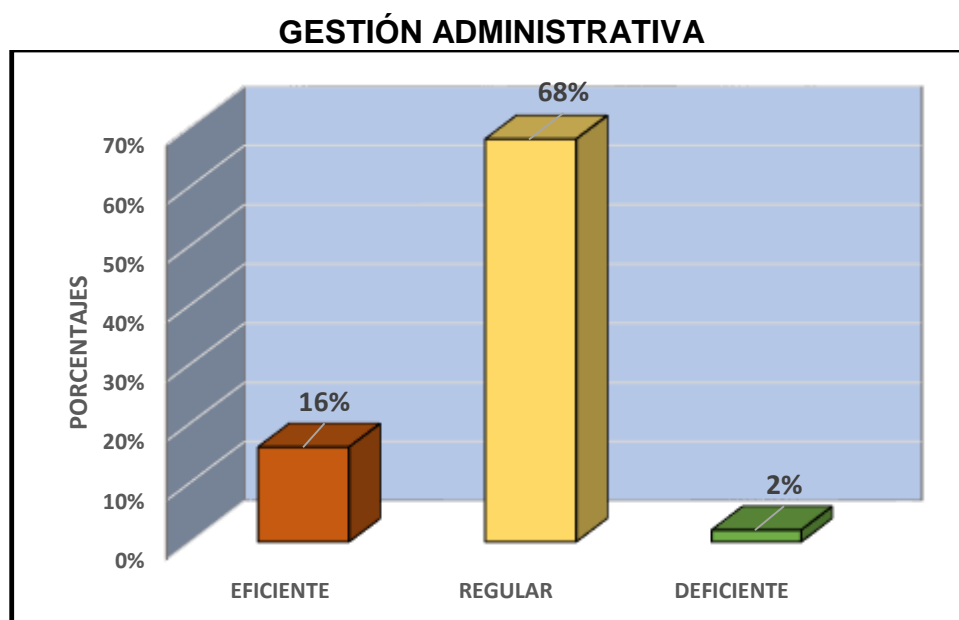


Gráfico N°01: Distribución de niveles de la variable *Gestión Administrativa*

Interpretación: La tabla N°01 y Gráfico N°01

En la tabla y Gráfico N°1, se presenta los niveles de gestión administrativa en la clínica privada. Se evidencia que el 84% (42) de los encuestados evidencian la gestión como regular, el 16% (8) como eficiente y ninguno como deficiente.

Tabla N°2: Distribución de niveles de la dimensión planificación

	N	%
EFICIENTE	8	16%
REGULAR	30	60%
DEFICIENTE	12	24%
TOTAL	50	100%

Fuente: Elaboración propia

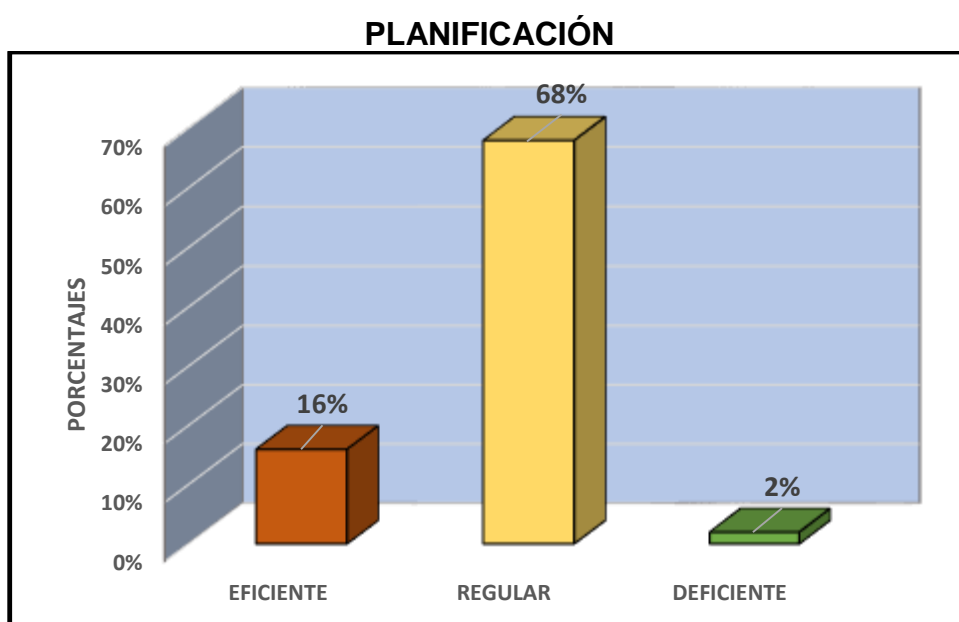


Gráfico N°02: Distribución de niveles de la dimensión planificación

Interpretación: La tabla N°02 y Gráfico N°02

En la tabla y Gráfico N° 2, se presenta los niveles de la planificación en una clínica privada. Se pone en evidencia que el 60% (30) de los encuestados evidencian la planificación como regular, el 24% (12) como deficiente y el 16% (8) como eficiente. De los resultados podemos llegar a concluir que nivel de la planificación que se percibe por el personal asistencial tiene nivel regular.

Tabla N°3: Distribución de niveles de la dimensión Organización

	N	%
EFICIENTE	2	4%
REGULAR	42	84%
DEFICIENTE	6	12%
TOTAL	50	100%

Fuente: Elaboración propia

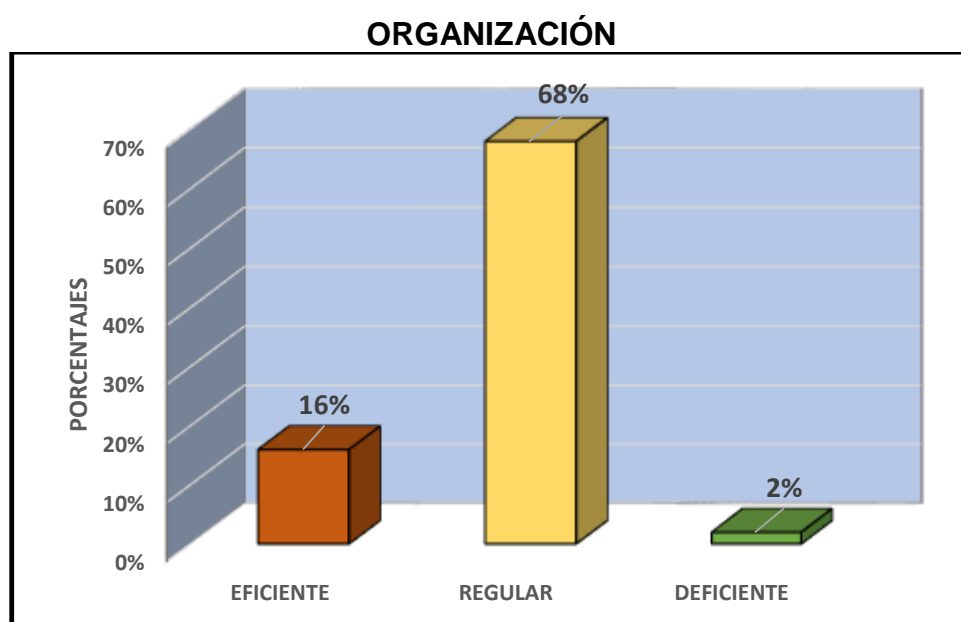


Gráfico N°03: Distribución de niveles de la dimensión Organización.

Interpretación: La tabla N°03 y Gráfico N°03

En la tabla y Gráfico N° 3, se presenta los niveles de la Organización en una clínica privada. Se pone en evidencia que el 84% (42) de los encuestados evidencian la organización como regular, el 12% (6) como deficiente y el 4% (2) como eficiente. De los resultados podemos llegar a concluir que nivel de la organización tiene una tendencia de nivel regular.

Tabla N°4: Distribución de niveles de la dimensión Dirección

	N	%
EFICIENTE	3	6%
REGULAR	46	92%
DEFICIENTE	1	2%
TOTAL	50	100%

Fuente: Elaboración propia

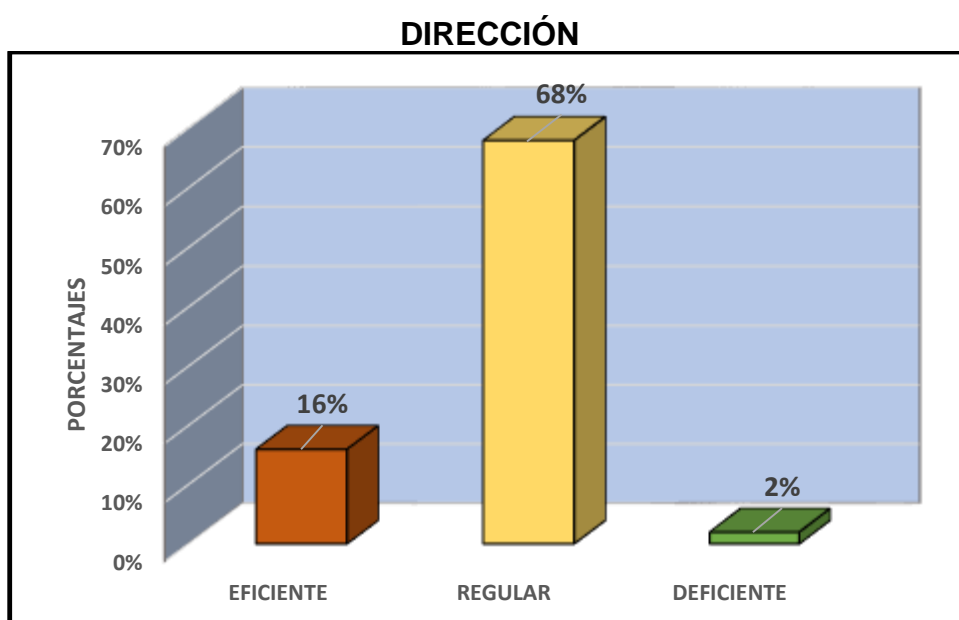


Gráfico N°04: Distribución de niveles de la dimensión Dirección.

Interpretación: La tabla N°04 y Gráfico N°04

En la tabla y Gráfico N°4, se presenta los niveles de la Dirección en una clínica privada. Se pone en evidencia que el 92% (46) de los encuestados evidencian la dirección como regular, el 6% (3) como eficiente y el 2% (1) como deficiente. De los resultados podemos llegar a concluir que nivel de la dirección que se percibe por el personal asistencial tiene una tendencia de nivel regular.

Tabla N°5: Distribución de niveles de la dimensión Control

	N	%
EFICIENTE	8	16%
REGULAR	41	82%
DEFICIENTE	1	2%
TOTAL	50	100%

Fuente: Elaboración propia

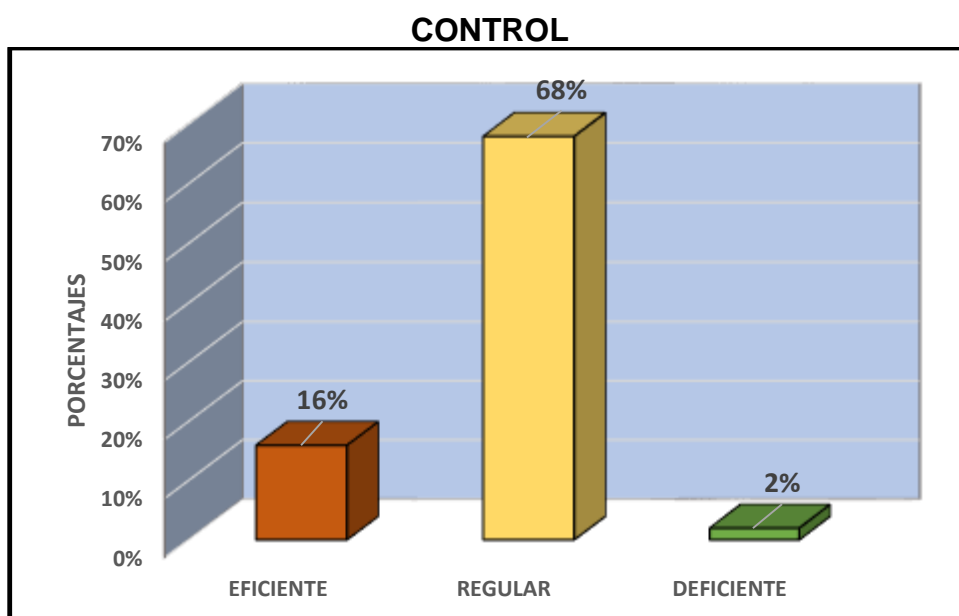


Gráfico N°05: Distribución de niveles de la dimensión Control

Interpretación: La tabla N°05 y Gráfico N°05

En la tabla y Gráfico N°5, se presenta los niveles del Control en una clínica privada. Se pone en evidencia que el 82% (41) de los encuestados evidencian el control como regular, el 16% (8) como eficiente y el 2%(1) como deficiente. De los resultados podemos llegar a concluir que nivel del control tiene una tendencia de nivel regular.

Tabla N°6: Distribución de niveles de la variable Operatividad Laboral

	N	%
EFICIENTE	43	86%
REGULAR	7	14%
DEFICIENTE	0	0%
TOTAL	50	100%

Fuente: Elaboración propia

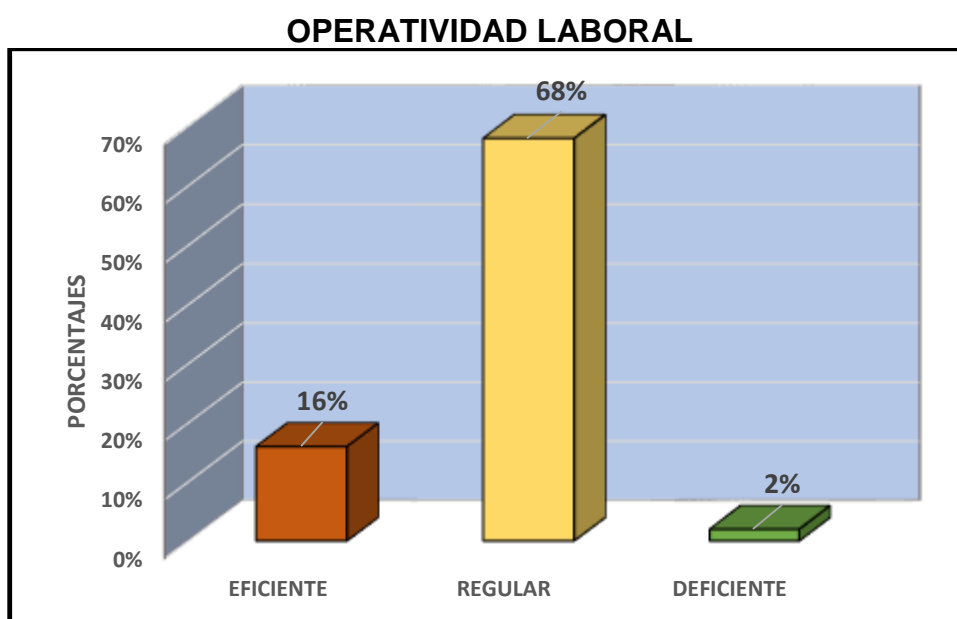


Gráfico N°06: Distribución de niveles de la variable Operatividad Laboral

Interpretación: La tabla N°06 y Gráfico N°06

En la tabla y Gráfico N°6, se presenta los niveles de la Operatividad laboral en una clínica privada. Se evidencia que el 86% (43) de los encuestados evidencian la operatividad como eficiente, el 14% (7) como regular operatividad y 0% (0) ninguno como deficiente. De los resultados recabados se puede concluir que hay operatividad laboral eficiente.

Tabla N°7: Distribución de niveles de la dimensión Proactividad

	N	%
EFICIENTE	28	56%
REGULAR	22	44%
DEFICIENTE	0	0%
TOTAL	50	100%

Fuente: Elaboración propia

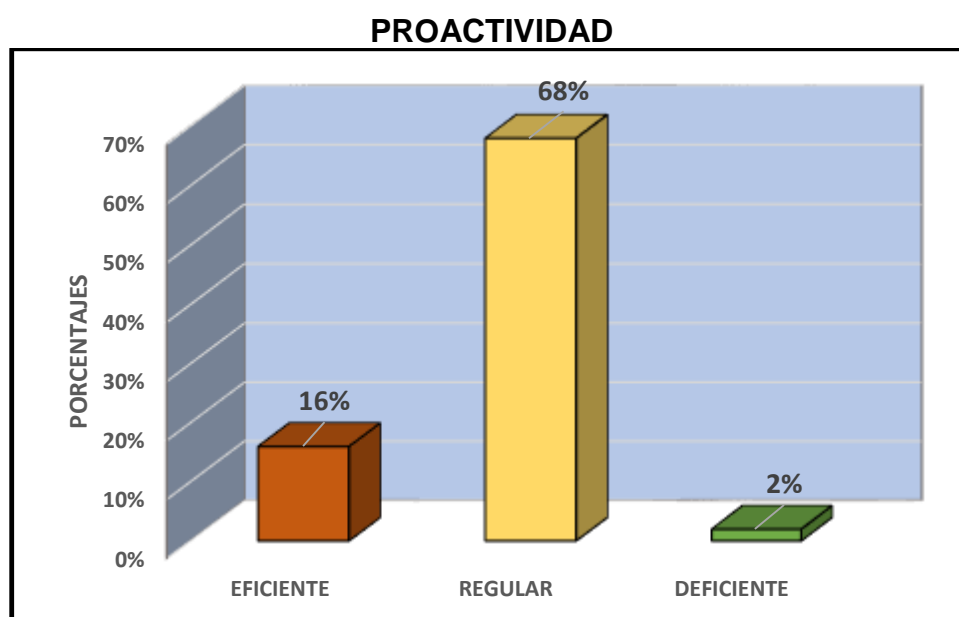


Gráfico N°07: Distribución de niveles de la dimensión Proactividad.

Interpretación: La tabla N°07 y Gráfico N° 07

En la tabla y Gráfico N°7, se presenta los niveles de proactividad en una clínica privada. Se evidencia que el 56% (28) de los encuestados evidencian la proactividad como eficiente, el 44% (22) como regular proactividad y ninguno como deficiente.

De los resultados recabados en la investigación ayudan a concluir, en la proactividad, el nivel de operatividad del personal asistencial posee una tendencia de proactividad eficiente.

Tabla N°8: Distribución de niveles de la dimensión Capacidad de Servicio

	N	%
EFICIENTE	18	36%
REGULAR	32	64%
DEFICIENTE	0	0%
TOTAL	50	100%

Fuente: Elaboración propia

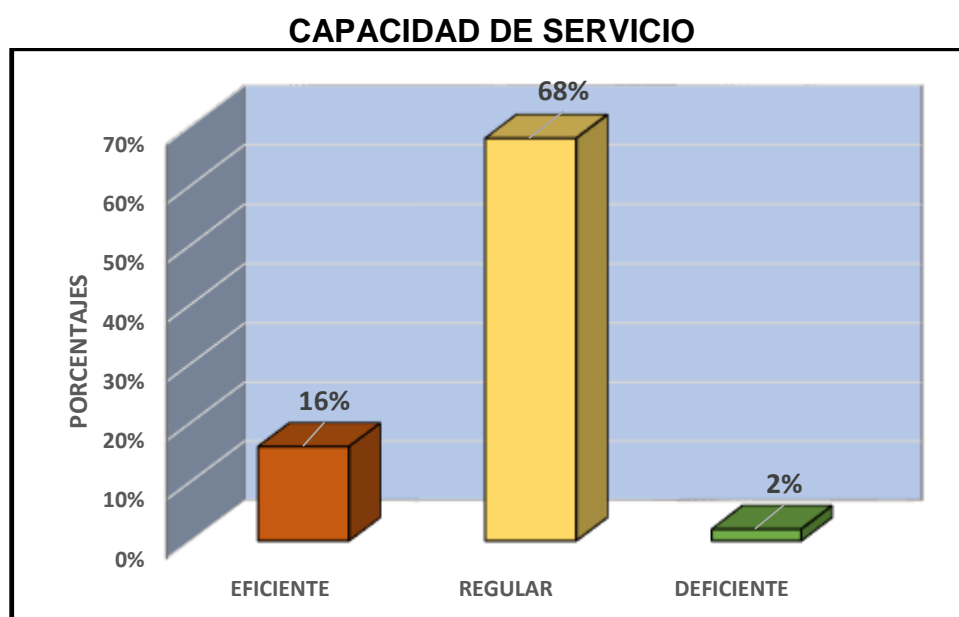


Gráfico N°08: Distribución de niveles de la dimensión Capacidad de Servicio

Interpretación: La tabla N°08 y Gráfico N°08

En la tabla y Gráfico N°8, se presenta los niveles de capacidad de servicio en una clínica privada. Se evidencia que el 64% (32) de los encuestados evidencian la capacidad de servicio como regular, el 36% (18) como eficiente capacidad de servicio y ninguno como deficiente.

Por lo que la capacidad de servicio, el nivel de operatividad del personal asistencial posee una tendencia de nivel regular.

Tabla N°9: Distribución de niveles de la dimensión Conocimiento

	N	%
EFICIENTE	33	66%
REGULAR	17	34%
DEFICIENTE	0	0%
TOTAL	50	100%

Fuente: Elaboración propia

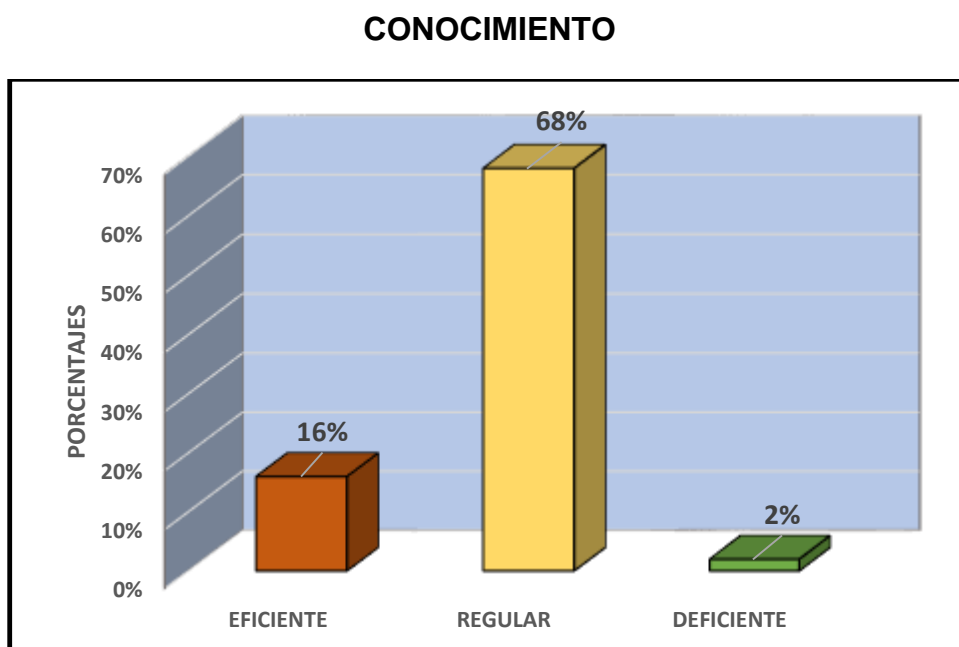


Gráfico N°09: Distribución de niveles de la dimensión Conocimiento

Interpretación: La tabla N°09 y Gráfico N°09

En la tabla y Gráfico N°9, se presenta los niveles de conocimientos del personal en una clínica privada. Se evidencia que el 66% (33) de los encuestados evidencian el conocimiento en un nivel eficiente, el 34% (17) como regular y ninguno como deficiente. Por lo que el nivel de conocimiento es eficiente.

Tabla N°10: Distribución de niveles de la dimensión Diligencia de trabajo

	N	%
EFICIENTE	29	58%
REGULAR	21	42%
DEFICIENTE	0	0%
TOTAL	50	100%

Fuente: Elaboración propia

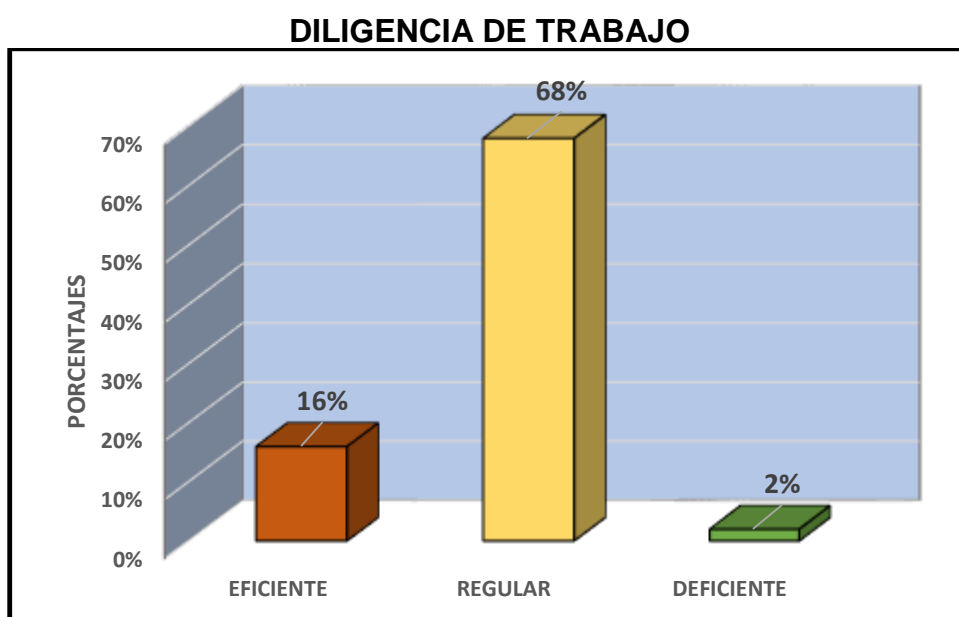


Gráfico N°10: Distribución de niveles de la dimensión Diligencia de trabajo

Interpretación: La tabla N°10 y Gráfico N°10

En la tabla y Gráfico N°10, se presenta los niveles de diligencia en el trabajo del personal asistencial en una clínica privada. Se evidencia que el 58% (29) de los encuestados evidencian la diligencia del trabajo en un nivel eficiente, el 42% (21) como regular y ninguno como deficiente. Por lo tanto, la diligencia de trabajo, del personal asistencial posee una tendencia de eficiente.

Tabla N°11: Distribución de niveles de la dimensión Actividades que desempeñan

	N	%
EFICIENTE	23	46%
REGULAR	27	54%
DEFICIENTE	0	0%
TOTAL	50	100%

Fuente: Elaboración propia

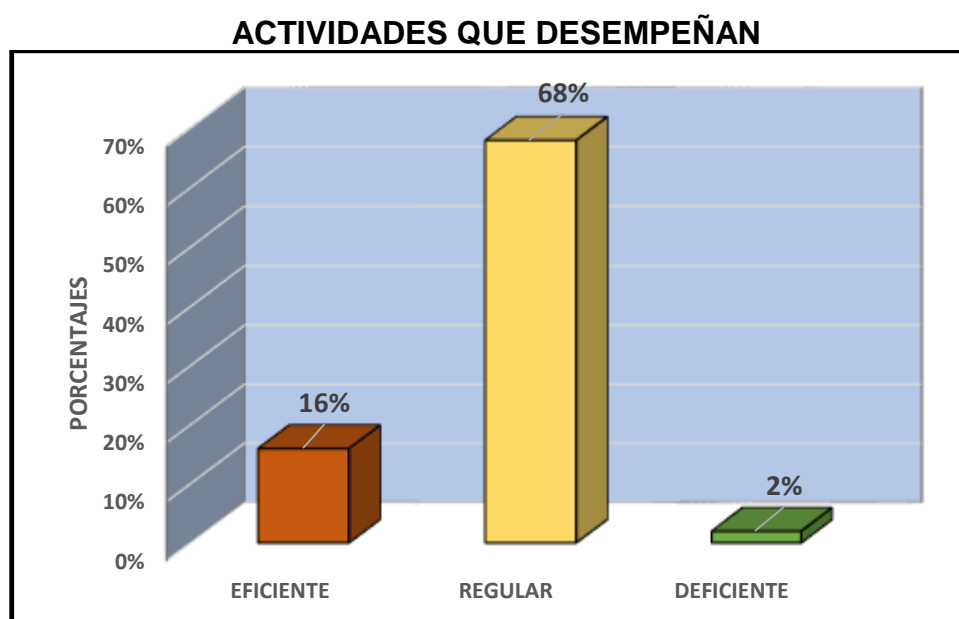


Gráfico N°11: Distribución de niveles de la dimensión Actividades que desempeñan

Interpretación: La tabla N°11 y Gráfico N°11

En la tabla y Gráfico N°11, se presenta el nivel de las actividades que desempeñan el personal asistencial en una clínica privada. Se evidencia que el 54% (27) de los encuestados evidencian las actividades en un nivel regular, el 46% (23) como eficiente y ninguno como deficiente.

De los resultados recabados en la investigación ayudan a concluir, en las actividades que desempeñan, el nivel posee una tendencia de regular.

Tabla N°12: Distribución de niveles de la dimensión Metas

	N	%
EFICIENTE	16	32%
REGULAR	33	66%
DEFICIENTE	1	2%
TOTAL	50	100%

Fuente: Elaboración propia

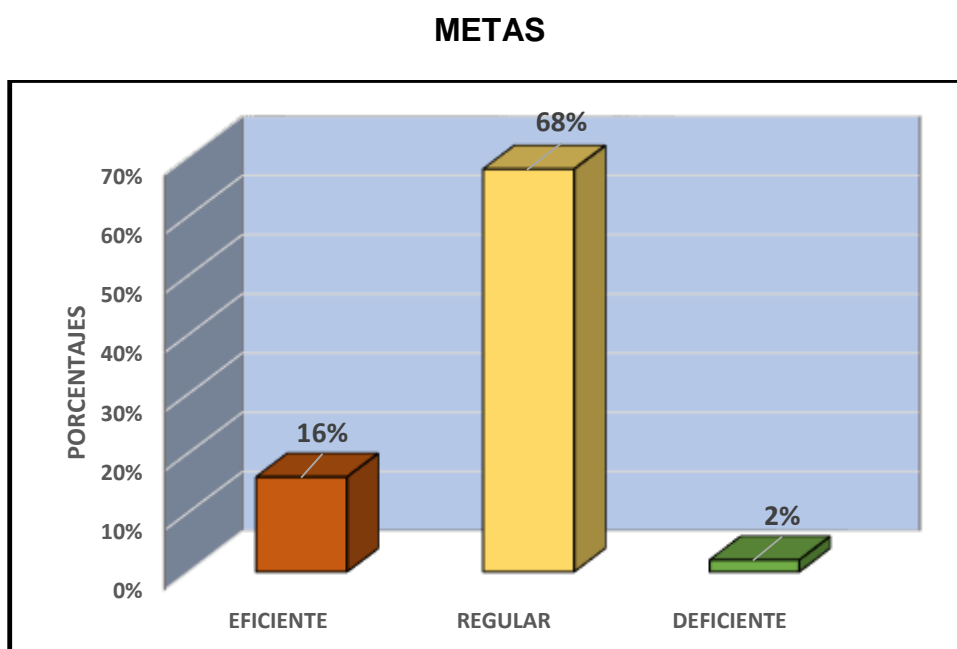


Gráfico N°12: Distribución de niveles de la dimensión Metas

Interpretación: La tabla N°12 y Gráfico N°12

En la tabla y Gráfico N°12, se presenta el nivel de las metas que desempeñan el personal asistencial en una clínica privada. Se evidencia que el 66% (33) de los encuestados evidencian en un nivel regular, el 32% (16) como eficiente y 2%(1) como deficiente.

De los resultados recabados en la investigación ayudan a concluir, posee una tendencia de regular.

Tabla N°13: Distribución de niveles de la dimensión Resultados que deben alcanzar

	N	%
EFICIENTE	28	56%
REGULAR	22	44%
DEFICIENTE	0	0%
TOTAL	50	100%

Fuente: Elaboración propia

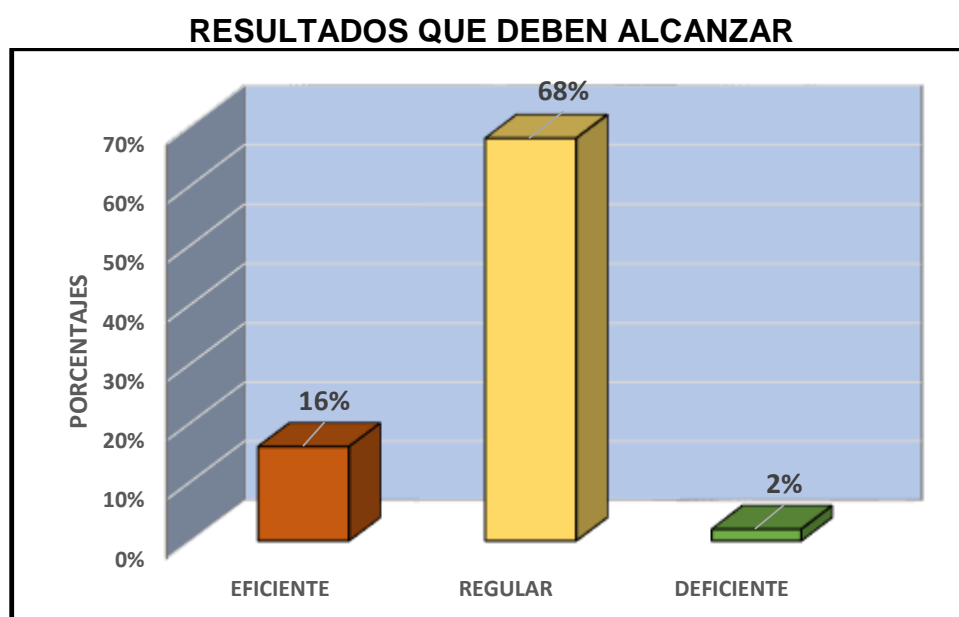


Gráfico N°13: Distribución de niveles de la dimensión Resultados que deben alcanzar

Interpretación: La tabla N°13 y Gráfico N°13

En la tabla y Gráfico N°13, se presenta el nivel de los resultados que deben alcanzar el personal asistencial en una clínica privada. Se evidencia que el 56% (28) de los encuestados evidencian en un nivel eficiente, el 44% (22) como regular y ningún resultado en el nivel deficiente.

Tabla N°14: Tabla cruzada entre las variables Gestión Administrativa y Operatividad laboral

Gestión Administrativa		Operatividad Laboral			Total
		Eficiente	Regular	Deficiente	
EFICIENTE	Recuento	8	0	0	8
	% del total	16%	0%	0%	16%
REGULAR	Recuento	35	7	0	42
	% del total	70%	14%	0%	84%
DEFICIENTE	Recuento	0	0	0	0
	% del total	0%	0%	0%	0%
Total	Recuento	43	7	0	50
	% del total	86%	14%	0%	100%

Fuente: Elaboración propia

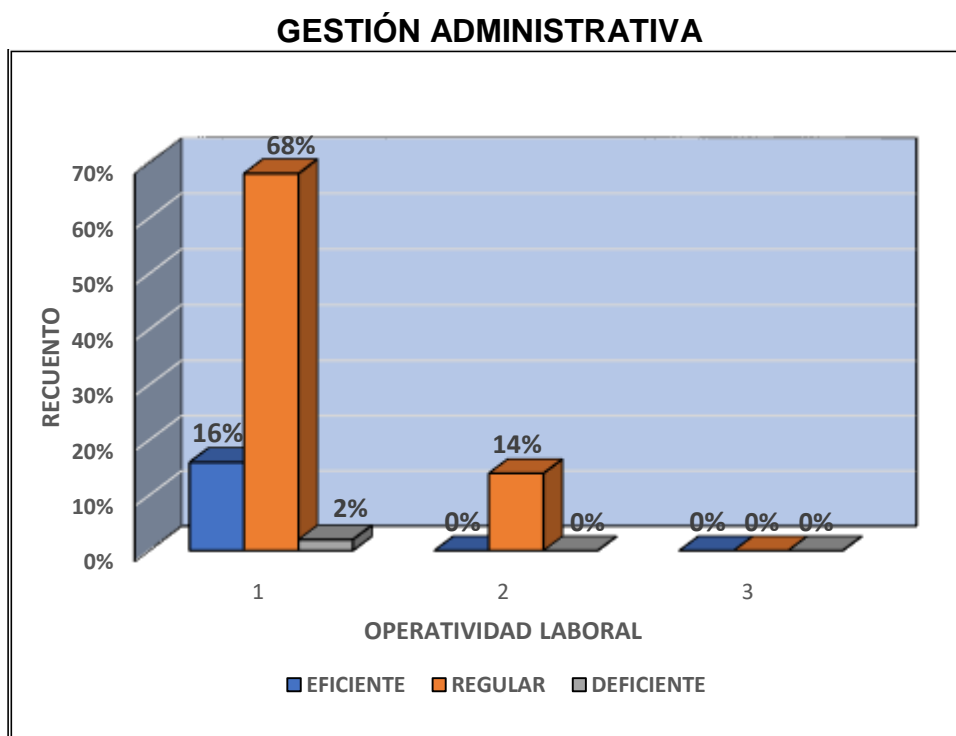


Gráfico N°14: Gráfica de frecuencia entre las variables gestión administrativa y operatividad laboral

Interpretación: La tabla N°14 y Gráfico N°14

Según la tabla cruzada se destaca que el 16% (8) del personal gestiona la administración y la operatividad laboral en un nivel regular y un 84% (42) del personal gestiona la administración en un nivel regular y la operatividad laboral es de regular a eficiente.

Tabla N°15: Tabla cruzada entre la operatividad laboral y la dimensión planificación

Planificación		Operatividad Laboral			Total
		Eficiente	Regular	Deficiente	
EFICIENTE	Recuento	8	0	0	8
	% del total	16%	0%	0%	16%
REGULAR	Recuento	26	4	0	30
	% del total	52%	8%	0%	60%
DEFICIENTE	Recuento	9	3	0	12
	% del total	18%	6%	0%	24%
Total	Recuento	43	7	0	50
	% del total	86%	14%	0%	100%

Fuente: Elaboración propia

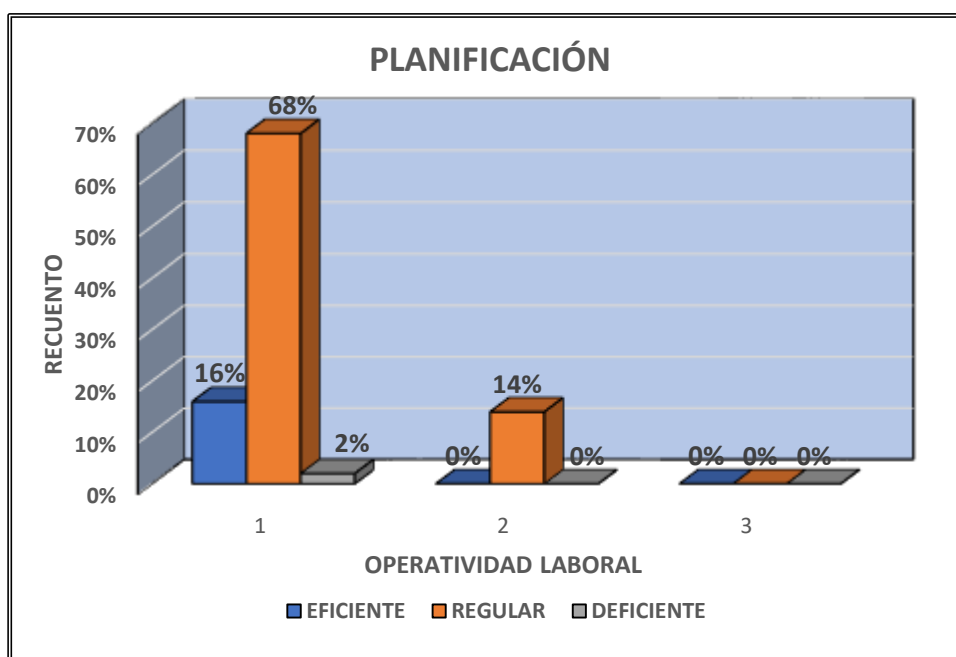


Gráfico N°15: Gráfico de frecuencias entre la operatividad laboral y la dimensión planificación

Interpretación: La tabla N°15 y Gráfico N°15

Según la tabla cruzada se observa que el 16% (8) del personal en la dimensión planificación muestran un nivel eficiente entre la operatividad laboral y la planificación; así mismo un 60% (30) del personal tiene planificación regular y operatividad laboral de regular a eficiente, mientras 24% (12) del personal tiene planificación deficiente y la operatividad laboral de regular con un 6% a eficiente con un 18%.

Tabla N° 16: Tabla cruzada entre la operatividad laboral y la dimensión organización

Organización		Operatividad Laboral			
		Eficiente	Regular	Deficiente	Total
EFICIENTE	Recuento	2	0	0	2
	% del total	4%	0%	0%	4%
REGULAR	Recuento	38	4	0	42
	% del total	76%	8%	0%	84%
DEFICIENTE	Recuento	3	3	0	6
	% del total	6%	6%	0%	12%
Total	Recuento	43	7	0	50
	% del total	86%	14%	0%	100%

Fuente: Elaboración propia

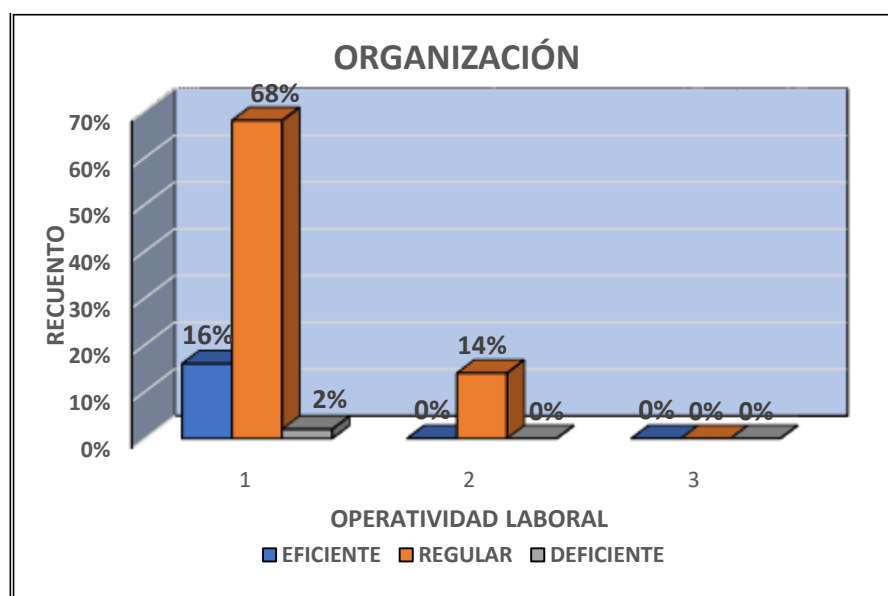


Gráfico N° 16: Gráfico de frecuencias entre la operatividad laboral y la dimensión organización

Interpretación: La tabla N°16 y Gráfico N°16

Según la tabla cruzada se observa que el 4% (2) del personal en la dimensión Organización muestran un nivel eficiente entre la operatividad laboral y la organización; así mismo un 84% (42) del personal tiene Organización regular y operatividad laboral de regular a eficiente, mientras 12% (6) del personal tiene Organización deficiente y la operatividad laboral de regular a eficiente con un 6%.

Tabla N°17: Tabla cruzada entre la operatividad laboral y la dimensión dirección

Dirección		Operatividad Laboral			Total
		Eficiente	Regular	Deficiente	
EFICIENTE	Recuento	3	0	0	3
	% del total	6%	0%	0%	6%
REGULAR	Recuento	39	7	0	42
	% del total	78%	14%	0%	92%
DEFICIENTE	Recuento	1	0	0	1
	% del total	2%	0%	0%	2%
Total	Recuento	43	7	0	50
	% del total	86%	14%	0%	100%

Fuente: Elaboración propia

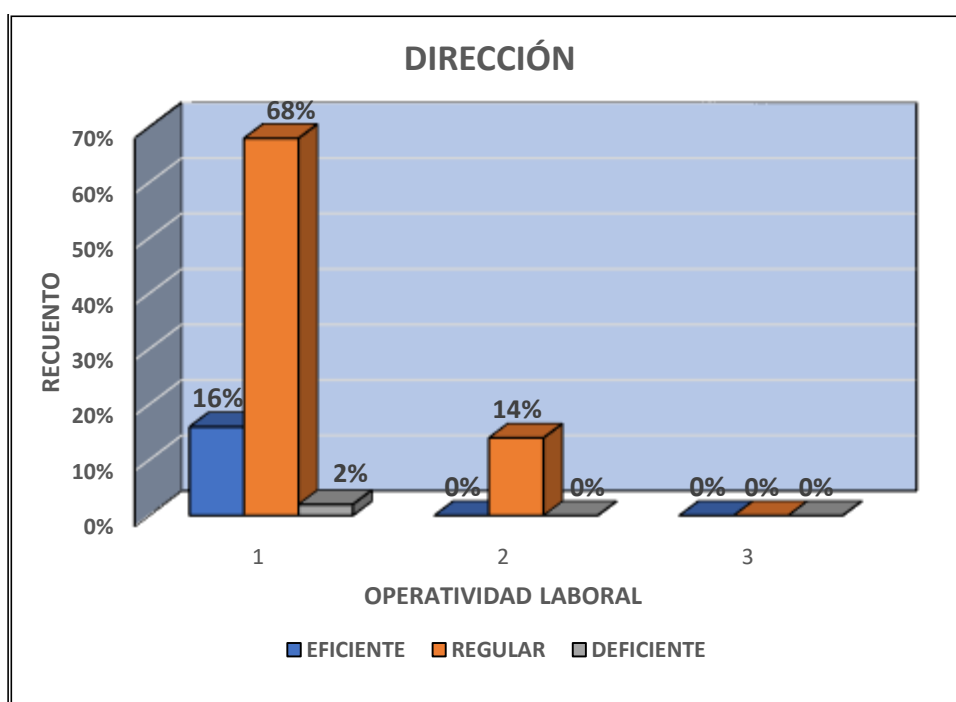


Gráfico N°17: Gráfico de frecuencias entre la operatividad laboral y la dimensión dirección

Interpretación: La tabla N°17 y Gráfico N°17

Según la tabla cruzada se observa que el 6% (3) del personal en la dimensión Dirección muestran un nivel eficiente entre la operatividad laboral y la dirección; así mismo un 92% (46) del personal tiene Dirección regular y operatividad laboral de regular con un 14% (7) eficiente, con un 78%, (39) mientras 2% (1) del personal tiene Dirección deficiente y la operatividad laboral de regular a eficiente.

Tabla N°18: Tabla cruzada entre la operatividad laboral y la dimensión control

Control		Operatividad Laboral			Total
		Eficiente	Regular	Deficiente	
EFICIENTE	Recuento	8	0	0	8
	% del total	16%	0%	0%	16%
REGULAR	Recuento	34	7	0	41
	% del total	68%	14%	0%	82%
DEFICIENTE	Recuento	1	0	0	1
	% del total	2%	0%	0%	2%
Total	Recuento	43	7	0	50
	% del total	86%	14%	0%	100%

Fuente: Elaboración propia

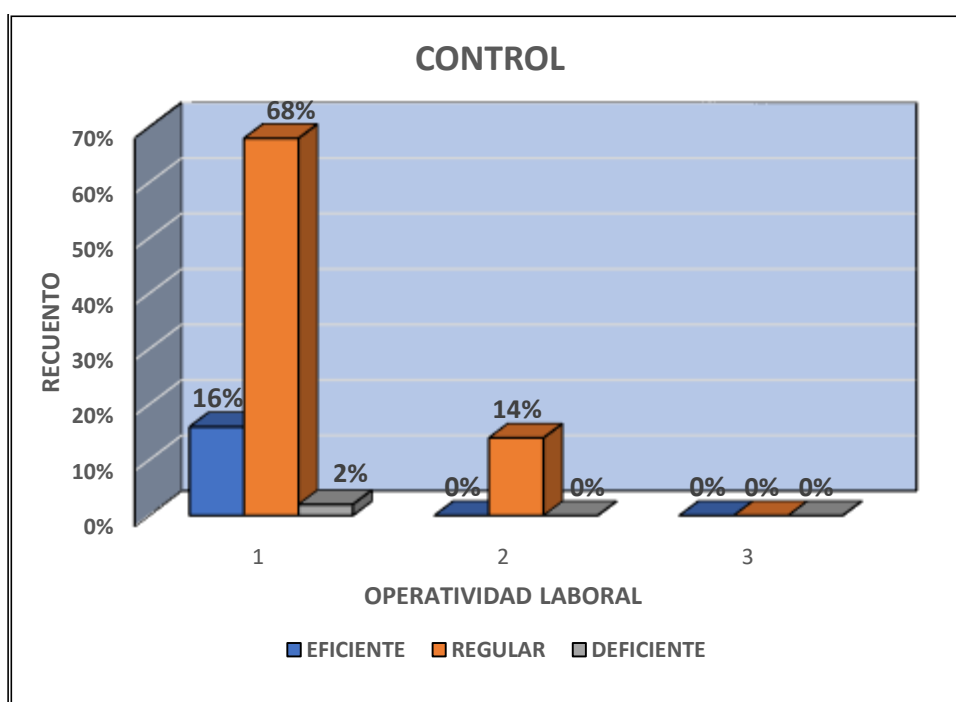


Gráfico N°18: Gráfico de frecuencias entre la operatividad laboral y la dimensión control

Interpretación: La tabla N°18 y Gráfico N°18

Según la tabla cruzada se observa que el 16% (8) del personal en la dimensión Control muestran un nivel eficiente entre la operatividad laboral y el control; así mismo un 82% (41) del personal tiene Control regular y operatividad laboral de regular con un 14% (7) a eficiente con un 68%, (34) mientras 2% (1) del personal tiene Control deficiente y la operatividad laboral de regular a eficiente.

4.3. Prueba de Normalidad

Tabla N°19: NORMALIDAD

Kolmogorov - Smirnov			
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Administrativa	0,258	50	0,000
Operatividad Laboral	0,176	50	0,001

Fuente. Elaboración propia

Interpretación: La tabla N°19

Se consideró Kolmogorov Smirnov para la muestra de 50 trabajadores. En Gestión administrativa la significancia. Fue de $0,000 < 0,05$ y respecto a Operatividad laboral, la significancia. Fue de $0,001 < 0,05$; se aceptó la H_0 .

4.4. Pruebas de correlación de hipótesis

4.4.1 hipótesis general:

H0: No Existe una relación estadísticamente significativa. Entre la Gestión administrativa y la Operatividad laboral del personal asistencial en una clínica privada 2021.

H1: Existe una relación estadísticamente significativa entre la Gestión administrativa y la Operatividad laboral del personal asistencial en una clínica privada 2021.

Tabla N°20: CORRELACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL

			Gestión Administrativa	Operatividad Laboral
R de Pearson	Gestión Administrativa	Coficiente de correlación	de 1	0,446
		Sig. (bilateral)		0,001
	N	50	50	
	Operatividad Laboral	Coficiente de correlación	de 0,446	1
Sig. (bilateral)		0,001		
N		50	50	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: La tabla N°20

El valor de correlación fue de 0,446 (Spearman) lo que establece moderada alta positiva entre la gestión administrativa y Operatividad laboral, con Significancia. = valor $p = 0.001$ (menor al 0.05 estándar), entonces se rechaza la hipótesis (H0), existe relación estadísticamente significativa entre la gestión administrativa y Operatividad laboral.

4.4.2. Correlación de la Hipótesis Específica N°1:

- H0: No Existe una relación estadísticamente significativa entre la planificación y la operatividad laboral del personal asistencial en una clínica privada 2021.

- H1: Existe una relación estadísticamente significativa. Entre la planificación y la operatividad laboral del personal asistencial en una clínica privada 2021.

Tabla N°21: CORRELACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA N°1:

			Planificación	Operatividad Laboral
R de Pearson	Planificación	Coficiente de correlación	1	0,505
		Sig. (bilateral)		0,000
	N	50	50	
	Operatividad Laboral	Coficiente de correlación	0,505	1
Sig. (bilateral)		0,000		
N		50	50	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 21, el valor de 0,505 (Spearman) lo que establece moderada alta positiva entre la planificación y Operatividad laboral.

4.4.3 Correlación de la Hipótesis Específica N°2:

- H0: No Existe una relación estadísticamente significativa entre la Organización y la operatividad laboral del personal asistencial en una clínica privada 2021.
- H1: Existe una relación estadísticamente significativa entre la Organización y la operatividad laboral del personal asistencial en una clínica privada 2021.

Tabla N°22: CORRELACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA N°2:

			Organización	Operatividad Laboral
R de Pearson	Organización	Coefficiente de correlación	1	0,458
		Sig. (bilateral)		0,001
	Operatividad Laboral	Coefficiente de correlación	0,458	1
		Sig. (bilateral)	0,001	
		N	50	50

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: El valor fue de 0,458 (Spearman) como moderada alta positiva entre la Organización y Operatividad laboral.

4.4.4 Correlación de la Hipótesis Específica N°3:

- H0: No Existe una relación estadísticamente significativa. Entre la Dirección y la operatividad laboral del personal asistencial en una clínica privada 2021.
- H1: Existe una relación estadísticamente significativa. Entre la Dirección y la operatividad laboral del personal asistencial en una clínica privada 2021.

Tabla N°23: CORRELACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA N°3:

			Dirección	Operatividad Laboral
R de Pearson	Dirección	Coefficiente de correlación	1	0,258
		Sig. (bilateral)		0,071
	Operatividad Laboral	Coefficiente de correlación	0,258	1
		Sig. (bilateral)	0,071	
		N	50	50

Fuente. Elaboración propia

Interpretación: El valor fue de 0,258 (Spearman) lo que establece positiva baja entre la Dirección y Operatividad laboral.

4.4.5 Correlación de la Hipótesis Específica N°4:

- H0: No Existe una relación estadísticamente significativa. Entre el Control y la Operatividad laboral del personal asistencial en una clínica privada 2021.
- H1: Existe una relación estadísticamente significativa. Entre el Control y la Operatividad laboral del personal asistencial en una clínica privada 2021.

Tabla N°24: CORRELACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA N°4:

			Control	Operatividad Laboral
R de Pearson	Control	Coefficiente de correlación	1	0,345
		Sig. (bilateral)		0,014
	N		50	50
	Operatividad Laboral	Coefficiente de correlación	0,345	1
Sig. (bilateral)		0,014		
N		50	50	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: El valor fue de 0,345 (Spearman) lo que establece una correlación positiva baja entre la Control y operatividad laboral

V. DISCUSION

Sobre la gestión administrativa enfocada en la teoría de Faloy, donde refiere que en toda organización se logrará el adecuado funcionamiento siempre y cuando haya una sincronización de todos los elementos de la empresa, si fallara uno se perjudicaría el resto de áreas. Esta teoría continúa vigente ya que su aplicación ha hecho que muchas empresas funcionen de forma sistemática en un prolongado tiempo.

De acuerdo a los resultados se puede realizar diversos comentarios y análisis según las variables de estudio y el proceso de hipótesis lo que ha conducido comprobar y comparar resultados relacionados a la hipótesis general y específicas, la utilización de cuestionarios para la variable gestión administrativa y operatividad laboral , percibido por el personal asistencial, recolectando datos necesarios que justifique y sustenten la investigación científica, garantizando a través del proceso estadístico del Alfa de Crombach la fiabilidad de los instrumentos, obteniendo valores fiables de 0,920 para la variable gestión administrativa y 0,887 para la variable operatividad laboral.

Según el objetivo general, determinar la relación de la Gestión Administrativa con la Operatividad laboral en una clínica privada 2021, se evidencia un nivel positiva considerable (0,446), la significativa. Es 0,001 menor que 0,5 rechazando la H0, aceptando la H1. Se precisó que existe una relación entre la variable Gestión Administrativa y Operatividad laboral, moderada alta positiva. Datos que al ser comparados con lo encontrado por Facho (2017), en su tesis titulada Gestión Administrativa y su incidencia en el desempeño laboral. Concluyó que la gestión administrativa y su incidencia en el desempeño laboral precisaron que el 92% está de acuerdo con la actual gestión administrativa y cumple sus funciones y el 78% de ellos mantienen relaciones interpersonales de manera excelente. Con estos resultados se afirma que la primera variable si contribuye en la adecuada operatividad laboral, además Munch (2010) en su libro " fundamentos de la administración" refiere que mientras exista un adecuado proceso administrativo en una empresa, esta garantizará el buen desempeño laboral de su personal efectivizando los logros

propuestos con cada meta planteada, cumpliendo desde un principio con los pilares del proceso administrativo sería el planear, organizar, direccionar y controlar.

De igual manera, los resultados con el análisis de tablas cruzadas permiten confirmar la existencia de una relación entre las dimensiones de la primera variable, con la Operatividad laboral de la siguiente manera:

Relación entre la dimensión 1 planificación con Operatividad laboral; se observó, que la significancia fue 0,000 menor de 0,05 rechazando la H0, validando la H1. En tal sentido se concluye con la relación entre planificación y operatividad laboral, resultando el valor de Spearman 0,505, moderada alta positiva entre la dimensión y la variable. Este resultado que nos proporciona que la planeación nos ayuda a determinar quiénes, cuando y de qué manera se deben de realizar las actividades importante básicas y necesarias, para logras objetivos, metas trazadas fijas lo cual se basa en lo que dice Snell (2005) quien menciona que con la planificación se podrá observar un rumbo concreto y fijo para las acciones, actividades a futuro, con la disposición de que están se encuentren correctas , claras por lo que se coincidimos con Ferrer (2017), en su tesis de Gestión Administrativa concluye obteniendo un 10% respecto al nivel bajo 30%, nivel medio y 60% en nivel alto respectivo a la Gestión Administrativa, es decir el pilar importante para que surja una buena gestión es con una adecuada y correcta planificación, y eso lo manifiestan los colaboradores.

Hoy en día la planificación es un factor importante para una buena gestión administrativa en las entidades públicas privadas, a fin de que los trabajadores puedan desempeñar y conocer los planes elaborados considerando la visión, misión, objetivos y metas establecidas.

En toda organización el proceso de organización a nivel institucional como la estructura organizacional ,las coordinaciones y los niveles de jerarquía permiten alcanzar las metas establecidas en coordinación entre los miembros directivos y trabajadores de la organización , tal como se evidencia de cuerdo a los resultados obtenidos frente al proceso de organización y operatividad laboral , evidenciándose un coeficiente de cuerdo a la prueba de la correlación de Spearman de $r = 0,458$ correlación alta, con

un valor de significativa. Fue 0,001 menor que 0,05 rechazando la H0, aprobando la H1. Se concluye que el proceso de organización administrativa se relaciona de manera directa y positiva con la operatividad laboral. Este resultado que nos proporciona la organización nos ayuda a determinar que cada proceso va a repercutir como un elemento integrador de cada uno de los trabajadores de una empresa y los cuales conforman una organización, sosteniendo para ello coordinación de actividades, manejos de estructuras, división y designación de funciones, ello está enfocado en la teoría de Reyes (2006) quien refiere que organizar es agrupar, la departamentalización, la autoridad, la responsabilidad grupal, en los equipos y grupos, para ejercer todo con eficacia y eficiencia, ya con planes concretos y definidos. A todo ello Coincidimos con Huallpa (2016), respecto a gestión administrativa es un pilar básico para que la empresa logre sus resultados previamente organizados.

El proceso de ejecución a nivel administrativo y operatividad laboral, cumplen la función de tomar en cuenta críticos como la comunicación, las políticas motivacionales y el liderazgo, lo que permitirá alcanzar los objetivos deseados de la organización, tal como se evidencia de acuerdo a los resultados obtenidos frente al proceso de dirección y operatividad laboral, con un coeficiente de correlación de Spearman de $r = 0,071$ relación moderada con un valor de significancia de 0,258 valor mayor a 0.05 rechazando la H1, aceptando la H0. Cabe mencionar que el proceso de dirección es el que se encarga de operacionalizar los lineamientos establecidos en el proceso de la planeación y estos hayan sido estructurados durante el proceso de organización, García (2008) en su libro "fundamentos de la administración" quien indica que la dirección es la etapa donde se ejecutan los planes de acuerdo con la estructura organizacional, mediante los esfuerzos que ponen un grupo de colaboradores motivados, llevando en principio la comunicación y supervisión de un líder, el cual llevara el mensaje con confianza para poder desarrollar de la mejor manera el desempeño eficaz de todo el grupo de la organización. a todo ello Coincidimos con Facho (2017), en su estudio respecto a la Gestión Administrativa se lleva a cabo de forma medio regular ya que no hubo un buen funcionamiento de los procesos administrativos y la gestión administrativa, esto se observó de manera limitada por los

pobres conocimientos administrativos de los órganos directivos que trabajan y el poco compromiso de alguno de ellos , además, se realizó un planteamiento de alternativas de soluciones para mejorar la operatividad laboral , ya que al evaluarla la Operatividad laboral por parte del personal asistencial a través de la encuesta y observamos que o existe un sistema motivacional para el personal , de manera que este pueda ejercer de manera eficiente su labor. Ya que si no hay un buen manejo en lo que respeta a direccionar a un grupo, podría tener el riesgo de fallar todo un proyecto, conllevando a disminuir el prestigio de la empresa, así una buena labor administrativa permite mejorar la calidad, aceptando la hipótesis planteada.

Relación entre la dimensión 4, control con la Operatividad laboral, el valor 0,014 Menor de 0,05 rechazando la H0, validando la H1. Por lo tanto se concluye con el vínculo significativo. Entre el control y la Operatividad laboral , siendo el valor de Spearman 0.345, siendo intensa. Cabe mencionar que este proceso final de control mantiene las actividades de la organización pactada según sus objetivos y metas. Luzgado (2007) en su libro “gerencia del control interno del efectivo en los institutos público” menciona que la finalidad del control es abocarse a los resultados de lo que finalmente de planeo, organizo y dirigió un líder, para un grupo de una empresa a quien dirige, haciendo que los objetivos sean alcanzados , el control debe de ser completo, en tiempo real, eficiente ya que la esencia de este proceso es básicamente controlar si todo lo que se organizó, fue de forma adecuada y eficiente , y si se cumplieron cada proceso, efectivamente, sin dejar de avanzar uno por otro a todo ello coincidimos con Ferrer (2017) en su tesis sobre la Gestión Administrativa se obtuvo el 80% de los investigados precisan es regular, 10% refiere es aceptable y 10% buen nivel, por lo que no hay un adecuado control de todo lo que se planifica en la empresa.

Luego de analizar cada dimensión , referimos que la gestión administrativa es importante para manejar una adecuada operatividad laboral de acuerdo a las necesidades tanto de la empresa como del personal asistencial que labora en ella, si bien es cierto en algunas dimensiones influye de manera eficiente y deficiente sobre las demás , a nivel general es importante que en una empresa debe tener implementado el recurso humano y que este esté debidamente capacitado, para poder

organizar y dirigir un grupo, para poder llegar a sus objetivos y metas trazadas, enfocadas a sobresalir y al surgir cada día, para así, no cometer errores, que conlleven a crisis empresarial, llevando al quiebre total de la empresa.

Estos resultados permiten dar por alcanzado los objetivos específicos de la investigación “analizar la relación de las dimensiones planificación, organización, dirección y control, con la operatividad laboral del personal asistencial en una clínica privada.

Todos los resultados ayudaran a la clínica objeto de estudio, para plantear la elaboración de estrategias en el proceso administrativo que influyan en el personal que labora día a día, así mismo dar a conocer sobre que dimensiones es en la que se debe de reforzar y trabajar más, a fin de mejorar, y mantener el proceso administrativo acorde a los principio básicos de la gestión administrativa.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Según la Hipótesis General: La Gestión administrativa, se relaciona directamente de manera positiva con la Operatividad laboral con el resultado de Significancia. (Bilateral) es $0,001 < 0,05$ aceptamos la Hipótesis general de que las variables Gestión administrativa y Operatividad laboral tienen relación significativamente. Así mismo de grado intensivo positiva.

Segunda: Según la Hipótesis 1 entre la Planificación y Operatividad laboral, como el resultado de Significancia. (Bilateral) es $0,000, < 0,05$ aceptamos la Hipótesis 1 con un valor de $\rho = 0,505$, es decir siendo moderada alta positiva.

Tercera: Según la Hipótesis 2 entre la Organización y Operatividad laboral, como el resultado de Significancia. (Bilateral) es $0,001, < 0,05$ aceptamos Hipótesis 2 con un valor de $\rho = 0,458$, es decir siendo moderada alta positiva.

Cuarta: Según la Hipótesis 3 entre la Dirección y Operatividad laboral, como el valor obtenido de Significancia. (Bilateral) es $0,071$, mayor a $0,05$ aceptamos la Hipótesis 3 con un valor de $\rho = 0,258$, es decir siendo moderada baja positiva.

Quinta: Según la Hipótesis 4 el Control y Operatividad laboral, como el resultado obtenido de Significancia. (Bilateral) es $0,014, < 0,05$ aceptamos la Hipótesis 4 con un valor de $\rho = 0,345$, es decir siendo moderada alta positiva.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Al Gerente de la clínica, respecto a la Gestión Administrativa y operatividad laboral, es importante que efectivice programas de capacitaciones para los procesos administrativos para mejorar la operatividad laboral y no se tenga un estancamiento que ponga en riesgo la operatividad del personal.

Segunda: Al personal administrativo, en relación a la planificación y operatividad laboral, es preciso que mejoren la planeación de los objetivos estratégicos programas de capacitaciones seguras, con fines de mejorar, el desempeño del personal asistencial.

Tercera: A la autoridad ejecutora de recursos humanos en relación a la organización y operatividad laboral es preciso que revise el organigrama de la institución para enfocar modificaciones en cuanto a los reglamentos, manuales y funciones del personal para poder sustentar la Operatividad laboral del personal así mantener dinámicas de reorganización y reclutaron de otro personal para que apoye en la nivelación de todo el personal que se encuentre ausente o por otros motivos no estén presentes así puedan cumplir sus funciones de forma adecuada y correcta.

Cuarta: A los líderes de cada área asistencial en relación a la dirección y operatividad laboral, es preciso que mantengan un liderazgo óptimo y puedan guiar a todo el personal de forma correcta y direccional a sus propósitos diariamente, manteniendo el trabajo en equipo, lo que permitirá al mismo tiempo un mayor compromiso del personal, con motivación comunicación integralmente.

Quinta: A los coordinadores de enfermería en relación al control y operatividad, es preciso que pongan énfasis en la atención del personal hacia los usuarios, por ello es importante que se, fortalezca el nivel emocional de cada trabajador, mejorando su bienestar y salud mental.

REFERENCIAS

- 1.- Münch, L. (2011). Administración: Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo.
- 2.- Espinoza, J. (2013). Gestión Administrativa.
- 3.- Hitt, Black y Porter. (2006). Administración (Novena ed.). México: Pearson.
- 4.- Diez de Castro, E. G. (2001). Administración y dirección. Madrid: cGraw-Hill. Obtenido de <http://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=502347>
- 5.- Coulter, M., & Robbins, S. (2010). Administración (Décima ed.). México: Pearson Educación.
- 6.- Sifuentes, B. (2017), en su tesis de doctorado: “Gestión Administrativa del Talento Humano y su incidencia en las Empresas Públicas Administradoras de Agua Potable en la Provincia del Carchi”. Universidad Politécnica Estatal del Carchi. Tulcán, Ecuador
- 7.- Sarmiento, J. (2017). Relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal del área central de la Universidad Central del Ecuador, 2017. (Tesis Maestría). Escuela Politécnica Nacional. Ecuador.
- 8.- Arizaga, S. (2016), en su investigación de maestría “El nuevo enfoque de Gestión administrativa en el Hospital San Rafael de Tunja, Colombia.
- 9.- Maslucán, C. (2016), En su tesis de maestría, “La Gestión Administrativa y su impacto en el Desempeño Laboral en la empresa metalmecánica “Alhice” de la ciudad de Ambato”, Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- 10.- Tigua, V. (2015). Gestión Administrativa y su incidencia en el desempeño laboral del benemérito Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Quevedo 2015 (tesis Ingeniería en Gestión empresarial). Universidad técnica Estatal de Quevedo, Quevedo, Ecuador.
- 11.- Facho, J. (2017). Gestión Administrativa y Productividad Laboral en Trabajadores de la Sub Gerencia de Operaciones de Fiscalización, Municipalidad de Lima, 2016 (tesis Magister en Gestión Pública). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.
- 12.- Ferrer, J. (2017). Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016 (tesis Magister en Gestión Pública). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.
- 13.- Phillips, A. (2017), en la tesis de maestría “Gestión administrativa y la motivación laboral de los trabajadores del Policlínico “Señor de los Milagros” del Centro Poblado “Vista Alegre” de Ayacucho – Perú”, Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

- 14.- Huallpa, V. (2016), en la tesis de maestría, “Gestión administrativa de la empresa MARASAL – Cusco. Universidad Nacional de San Antonio Abad.
- 15.- Cabrera, L. (2016), en la tesis maestría “Influencia de la gestión Administrativa en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Nassi ingeniería y proyectos.
- 16.- Tonalá Peñafiel, Freddy Fernando (2017) “La gestión administrativa del gerente educativo y propuesta de reingeniería de proceso administrativo en el Colegio Fiscal Compensatorio 31 de octubre, cantón, Samborondón provincias de Guayas”. Quito, Ecuador. Tesis de Maestría en Gerencia Educativa. Universidad Andina Simón Bolívar.
- 17.- Chiavenato, I. (2014). Administración de recursos humanos (9ª ed.). Distrito Federal de México, México: McGraw-Hill.
- 18.- Louffat, E. (2015). Administración: fundamentos del proceso administrativo. Buenos Aires, Argentina: Cengage learning.
19. - Robbins, S y Coulter, M. (2005). Administración (8ª ed.). Bogotá, Colombia: Pearson Educación.
- 20.- Hernández, R. (2006). Metodología de la investigación (5ª ed.). Bogotá, Colombia: McGraw-Hill Interamericana.
- 21.- Bernal, C. y Sierra, L. (2013). Introducción a la administración de las organizacionales. Distrito Federal de México, México: Pearson Educación.
- 22.- Arias, F. (2012). El proyecto de investigación: Introducción a la investigación científica. (6ª. ed.). Caracas: Episteme, C.A.
- 23.- Pulido, A. y Hernández, R. (2011). Metodología de la investigación. Distrito Federal de México, México: McGraw-Hill.
- 24.- Argote, J. (2006). Evaluación de las finanzas públicas en las sub-regiones del Valle del Cauca 1997-2001. Cauca: Universidad del Valle.
- 25.- Bandura, A. (1997). La autoeficacia: el ejercicio del control. New york: Editores dignos
- 26.- Valverde, O. (2011). Las creencias de autoeficacia en la práctica pedagógica del docente universitario de humanidades, ciencias sociales, educación y ciencias contables, económicas y administrativas. Tesis doctoral, Universidad de Valencia, España
- 27.- Covarrubias, C., & Mendoza, M. (Abril-Junio de 2013). La teoría de autoeficacia y el desempeño docente: el caso de Chile. Estudios hemisféricos y polares, 4(2), 107-123.

- 28.- Chirinos, K. (2017). Autoeficacia y Bienestar Psicológico en trabajadores de una empresa. Tesis para el título, Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- 29.- Woolfolk, A. (2006). Psicología educativa (9na ed.). México: Pearson educación.
- 30.- Patrón, R., & Pérez, C. (Julio - diciembre de 2004). Las competencias directivas más valoradas por las Pymes al elegir a un profesional: caso tiendas de autoservicio. Revista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa, 2, ISSN 2007 - 8412.
- 31.- Cardona, P. (1999). El nuevo paradigma que está revolucionando la dirección de personas en busca de las competencias directivas. Revista de antiguos alumnos, 26.
- 32.- Sánchez, J. (2018). Funciones, competencias y habilidades directivas. Textos de administración sanitaria y gestión clínica, 50.
- 33.- Covey, S. (2003). Los 7 Hábitos de la Gente Altamente Efectiva (Vol. 1°). Buenos Aires: Paidós.
- 34.- Bobadilla, F. (2002). Empresas con alma: El arte de dirigir la organización. Piura: Universidad de Piura Facultad de comunicación.
- 35.- Morales, L. (2013). "Estrategias audiovisuales y la incidencia en los niveles de atención y concentración de los estudiantes de noveno grado De Educación General Básica De La Unidad Educativa Pedro Bouguer De La Parroquia De Yaruqui, Cantón Quito, Título de licenciado, Universidad Técnica De Ambato, Ecuador.
- 36.- Alarcón, E., & Guzmán, M. (2016). Potenciar la atención y concentración de los estudiantes de grado 2° de la escuela Isabel de castilla a través de actividades artísticas y lúdico-pedagógicas. Tesis de titulación, Fundación Universitaria Los Libertadores, Bogotá-Cartagena.
- 37.- Acosta, J. (2008). Gestión del Estrés: Cómo entenderlo, cómo controlarlo y cómo sacarle provecho. Barcelona: Bresca S.L.
- 38.- Business School. (2016). 7 consejos para aumentar la productividad laboral. Obtenido de Project Management: <https://www.obs-edu.com/int/blogproject-management/gestion-del-tiempo-2/7-consejos-para-aumentar-laproductividad-laboral>
39. - Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos. México: McGRAWHILL/Interamericana Editores, S.A.
- 40.- Fuentes, S. (2012). Satisfacción laboral y su influencia en la productividad" (estudio realizado en la delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial en la Ciudad de Quetzaltenango. Guatemala. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>

- 41.- Hernández y Rodríguez, S. (2011). Introducción a la Administración. Teoría general administrativa: origen, evolución y vanguardia. México: McGRAWHILL/Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- 42.- Pugh and Mahesh (2016). Taking services seriously: New directions in servicesmanagement theory and research. Guest Editorial for the HRMR Special Issue onOrganizational Drivers of Customer Service Outcomes. 26 (1): 1-3
43. - Abdulrahim and Elbashir (2016). The Impact of Administrative Management's Qualityon Improving Local Government in Khartoum An Applied Study on KararyLocality. European Journal of Business and Management. 8 (26): 94-104.
44. - Tripathi, N. (2018). Access and availability of essential medicines in Chhattisgarh: Situation inpublic health facilities. Journal of family medicine and primary care, 7(1), 152.Retrievedfrom <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5958558/>
45. - Rafeedalie, E. (2019). Research: Population and Sample. Recovered from:<https://tophat.com/marketplace/social-science/education/course-notes/oer-research-population-and-sample-dr-rafeedalie/1196/>
46. - Rathish, D. (2017). Availability of essential medicines in selected public, primary and secondaryhealth care institutions of a rural Sri Lankan district: a spot survey. BMC health servicesresearch, 17(1), 11. Retrieved from <https://link.springer.com/article/10.1186/s12913-016-1969-2>
47. - Mc Dowell, G. (2019). Shaping the Future of Research. Recovered from:<https://f1000research.com/articles/3-291>
48. - Canals, L. (2017). Instruments for gathering data. In E. Moore & M. Dooly (Eds), Qualitativeapproaches to research on plurilingual education. Recovered from:<https://doi.org/10.14705/rpnet.2017.emmd2016.637>
- 49.- Aragonés, M. (2015). Teoría de la gestión administrativa. Recuperado de:<https://books.google.com.pe/books?id=luK9DwAAQBAJ&pg=PA247&lpg=PA247o>
- 50.- Pérez, R. (2012). La optimización de las finanzas corporativas, factor relevante en los resultados económicos. Venezuela: Universidad Simón Bolívar.

ANEXOS

ANEXO N° 1: OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINIICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	TIPO DE VARIABLE	TIPO DE RESPUESTA	ESCALA DE MEDICIÓN	VALORES	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	(Quichua, 2012). La gestión administrativa en educación superior es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en grupos, los individuos cumplen eficientement e objetivos específicos.	Percepcione s a partir de la experiencia de trabajo conforme a las dimensiones: la planificación, la organización, la dirección y el control que conforman la variable y se obtiene por medición	PLANIFICACIÓN	Objetivos	1	CUALITATIVA	CUESTIONARIO POLITOMICO	ORDINAL	Eficiente:	
				Estrategias	2,3				48 a 60 pts.	
				Programas	4				Regular:	
			ORGANIZACIÓN	Especialización de trabajo	5,6				1= Nunca	34 – 47 pts.
				Departamentalización	7,8				2= A veces	Deficiente:
				Cadena de mando	9				3= Siempre	
			DIRECCIÓN	Integración	10,11				TIPO LIKERT	
				Motivación	12, 13					
				Comunicación	14,15					
			CONTROL	Calidad	16,17,18					
Tiempo	19,20									

FUENTE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA – VERA (2021)

ANEXO N°2: OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE OPERATIVIDAD LABORAL

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFIINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	TIPO DE VARIABLE	TIPO DE RESPUESTA	ESCALA DE MEDICIÓN	VALORES
OPERATIVIDAD LABORAL	La operatividad laboral refiere aquella organización que continuamente desarrolla procesos de mejoramiento operativo y de formación destinados a fortalecer la eficiencia en sus labores y mejorar las capacidades del personal que labora en la institución.	Se define como un proceso para determinar que tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición de la operatividad brinda una evaluación a cerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual.	PROACTIVIDAD	1.-Iniciativa	1	CUALITATIVA	CUESTIONARIO POLITOMICO TIPO LIKERT 1= Nunca 2= A veces 3= Siempre	ORDINAL	Eficiente: 48 a 60 pts. Regular: 34 – 47 pts. Deficiente: 20 a 33 pts
				2.- Creatividad	2				
				3.- Optimismo	3				
			CAPACIDAD DE SERVICIO	4.- Fiabilidad	4				
				5.- Empatía	5				
				6.- Capacidad de respuesta	6				
			CONOCIMIENTO	7.- Conocimientos especificos del puesto	7				
				8.-Destreza para el uso de herramientas de trabajo	8				
			DILIGENCIA DE TRABAJO	9.- Cumplimiento del horario laboral	9				
				10.- Presentacion	10				
				11.- Cumplimiento cuidadoso de indcaciones	11				
			ACTIVIDADES QUE DESEMPEÑAN	12.- Gestion Personal	12				
				13.- Actitudes frente al trabajo	13				
			METAS	14.- Competitividad	14				
				15.- Productividad	15				
RESULTADOS QUE DEBEN ALCANZAR	16.- Calidad de Trabajo	16,17,18							
	17.- Logro de Objetivos	19,20							

FUENTE: OPERATIVIDAD LABORAL – VERA (2021)

ANEXO N° 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y OPERATIVIDAD LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL EN UNA CLÍNICA PRIVADA –
LIMA 2020**

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con la operatividad laboral del personal asistencial de una clínica privada, Lima 2021?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>¿Demostrar si la gestión administrativa se relaciona con la operatividad laboral del personal asistencial de una clínica privada, Lima 2021?</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>¿La gestión administrativa se relaciona con la operatividad laboral del personal asistencial de una clínica privada, Lima 2021?</p>	<p>VARIABLE 1</p> <p>X. <u>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</u></p> <p>DIMENSIONES</p> <p>a) PLANEACION - objetivos - estrategias - programas</p> <p>b) ORGANIZACION - división de trabajo - departamentalización - unidad de mando</p> <p>c) DIRECCION - integración - motivación - comunicación</p> <p>d) CONTROL - calidad - tiempo</p>	<p>ENFOQUE Cuantitativo</p> <p>TIPO Básica</p> <p>NIVEL Descriptivo - Correlacional</p> <p>DISEÑO No experimental</p> <p>MÉTODO Inductivo – Deductivo</p>	<p>POBLACIÓN 50 trabajadores asistenciales de una clínica privada, Lima</p> <p>Muestra. - total</p>

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA	POBLACION Y MUESTRA
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>¿Cuál es la relación entre la planeación y operatividad laboral en el personal asistencial de una clínica privada, Lima 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la organización y operatividad laboral en el personal asistencial de una clínica privada, Lima 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dirección y operatividad laboral en el personal asistencial de una clínica privada, Lima 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el control y operatividad laboral en el personal asistencial de una clínica privada, Lima 2021?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Determinar la relación entre la planeación y operatividad laboral en el personal asistencial de una clínica privada, Lima 2021.</p> <p>Determinar la relación entre la organización y operatividad laboral en el personal asistencial de una clínica privada, Lima 2021</p> <p>Determinar la relación entre la dirección y operatividad laboral en el personal asistencial de una clínica privada, Lima 2021</p> <p>Determinar la relación entre el control y operatividad laboral en el personal asistencial de una clínica privada, Lima 2021</p>	<p>HIPÓTESISESPECÍFICAS</p> <p>Existe relación estadísticamente significativa entre la planeación y la operatividad laboral del personal asistencial de una clínica privada, Lima 2021.</p> <p>Existe relación estadísticamente significativa entre la organización y la operatividad laboral del personal asistencial de una clínica privada, Lima 2021.</p> <p>Existe relación estadísticamente significativa entre la dirección y la operatividad laboral del personal asistencial de una clínica privada, Lima 2021.</p> <p>Existe relación estadísticamente significativa entre el control y la operatividad laboral del personal asistencial de una clínica privada, Lima 2021.</p>	<p>VARIABLE 2</p> <p>Y. OPERATIVIDAD LABORAL</p> <p>DIMENSIONES</p> <p>a) PROACTIVIDAD Iniciativa Creatividad Optimismo</p> <p>b) CAPACIDAD DE SERVICIO Fiabilidad Empatía Capacidad de respuesta</p> <p>c) CONOCIMIENTOS Conocimientos específicos del puesto Destreza para el uso de herramientas de trabajo</p> <p>d) DILIGENCIA DE TRABAJO Cumplimiento del horario laboral Presentación Cumplimiento cuidadoso de indicaciones</p> <p>e) ACTIVIDADES QUE DESEMPEÑAN Gestión personal Actitudes frente al trabajo</p> <p>g) METAS Competitividad Productividad</p> <p>H) RESULTADOS QUE DEBEN ALCANZAR Calidad de trabajo Logro de objetivos</p>	<p>TÉCNICA -Encuesta -Análisis de datos -Escala Lickert</p> <p>INSTRUMENTOS -Cuestionario -Registro Estadístico</p> <p>PROCEDIMIENTO -Software estadístico SPSS -Tablas, gráficos</p>	<p>POBLACIÓN 50 trabajadores asistenciales de una clínica privada, Lima</p> <p>Muestra. - total</p>

ANEXO N°4:

CONSENTIMIENTO INFORMADO

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y OPERATIVIDAD LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL EN UNA CLÍNICA PRIVADA – 2021. Habiendo sido informado(a) del propósito de la misma, así como de los objetivos y teniendo la confianza plena de que por la información que se vierte en los instrumentos de estudio será solo y exclusivamente para fines de la investigación en mención, además confío en que la investigación utilizara adecuadamente dicha información asegurándome la máxima confidencialidad.

COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

Estimado colaborador:

La investigación del estudio para lo cual Ud. Ha manifestado su deseo de participar, habiendo dado su consentimiento informado, se compromete con usted a guardar la máxima confidencialidad de información, así como también le asegura que los hallazgos serán utilizados solo con fines de investigación y no le perjudicarán en absoluto.

Atte.

Isabel Vera Camarena
Autora de la investigación

Nombre del Participante

Firma del Participante

Fecha

ANEXO N° 5

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL PERSONAL ASISTENCIAL EN UNA CLÍNICA PRIVADA – LIMA 2021

Buenos días, la presente encuesta tiene por objetivo conocer su opinión respecto a gestión administrativa, por lo cual agradezco que responda a las preguntas formuladas con mucha sinceridad, gracias.

I. DATOS DEL ENCUESTADO

1. ¿Cuál es su edad?
2. ¿Cuál es tu género? **a)** Femenino **b)** Masculino
3. ¿Cuántos años lleva trabajando en esta entidad?
 a) 0 – 2 **b)** 2 – 4 **c)** 4 – 6 **d)** 6 – mas

II. INSTRUCCIONES:

Marque con un aspa "X", según corresponda de acuerdo a la escala de calificación.

1=Nunca 2=A veces 3=Siempre

DIMENSION 1. PLANIFICACIÓN	Calificación		
	1	2	3
1.- La empresa fija objetivos alcanzables y claramente definidos.			
2.- Identifica usted la visión y la misión de la empresa.			
3.- La institución capacita al personal sobre los procedimientos a seguir para mejorar.			
4.- Considera adecuado como se está gestionando su área.			
DIMENSION 2. ORGANIZACIÓN	Calificación		
	1	2	3
5.- Tiene la empresa un organigrama o esquema de organización.			
6.- Tienes claridad en las actividades que vas a realizar.			
7.- Las funciones que realiza en su puesto de labores corresponden a su perfil.			
8.- Se siente cómodo en el desarrollo de sus funciones.			
9.- En el área de trabajo, se toman medidas para mejorar continuamente.			
DIMENSION 3. DIRECCIÓN	Calificación		
	1	2	3
10.- La empresa fomenta el compañerismo en el área.			
11.- Te sientes cómodo en el horario de labores.			
12.- La institución realiza el control de calidad de los servicios que brinda.			
13.- Recibes reconocimientos por las actividades bien desarrolladas.			
14.- Existe comunicación a todo nivel en la organización.			
15.- La administración evalúa la responsabilidad laboral de sus colaboradores.			
DIMENSION 4. CONTROL	Calificación		
	1	2	3
16.- Al empezar el turno, se verifica el estado de incidencias.			
17.- La jefatura comparte con todas las áreas las metas.			
18.- Las remuneraciones se depositan de manera oportuna.			
19.- Se cuenta con capacitación constante para el ingreso de reclamos y quejas.			
20.- Cuentas con el apoyo de tu supervisor en situaciones de conflicto.			
PUNTAJE TOTAL			

ANEXO N°6

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LA OPERATIVIDAD LABORAL EN EL PERSONAL ASISTENCIAL EN UNA CLÍNICA PRIVADA – LIMA 2021

Buenos días, la presente encuesta tiene por objetivo conocer su opinión respecto a la Operatividad Laboral, por lo cual agradezco que responda a las preguntas formuladas con mucha sinceridad, gracias.

I. DATOS DEL ENCUESTADO

1. ¿Cuál es su edad?
2. ¿Cuál es tu género? **a) Femenino** **b) Masculino**
3. Cuántos años lleva trabajando en esta entidad **a) 0 – 2** **b) 2 – 4** **c) 4 – 6** **d) 6 – mas**

II. INSTRUCCIONES:

Marque con un aspa “X”, según corresponda de acuerdo a la escala de calificación.

1=Nunca 2=A veces 3=Siempre

DIMENSION 1. PROACTIVIDAD	Calificación		
	1	2	3
1. Tu trabajo supera las expectativas planificadas			
2. Genera planteamientos y soluciones innovadoras a los problemas que se le presenten.			
3- Muestra un comportamiento emprendedor, iniciando y empujando los cambios necesarios con tenacidad y autonomía personal.			
DIMENSION 2. CAPACIDAD DE SERVICIO	Calificación		
	1	2	3
4- Cumples eficazmente los requerimientos del usuario.			
5.- Tratas con interés, respeto y amabilidad a los demás.			
6.- Comprendes la necesidad del usuario para proporcionar un servicio efectivo y oportuno.			
DIMENSION 3. CONOCIMIENTOS	Calificación		
	1	2	3
7.- Posees los conocimientos necesarios para el cumplimiento eficiente de sus funciones.			
8.- Conoces y haces buen uso de las herramientas y tecnología de seguridad para el usuario en cada atención.			
DIMENSION 4. DILIGENCIA DE TRABAJO	Calificación		
	1	2	3
9.- Cumples responsablemente con el horario de entrada y salida de tu área de trabajo.			
10.- Haces correcto uso y presentación del uniforme de trabajo.			
11.- Coordinas eficazmente con tu jefatura inmediata antes de iniciar una función que desconoces.			
DIMENSION 5. ACTIVIDADES QUE DESEMPEÑAN	Calificación		
	1	2	3
12.- Considera que clasifica por orden de prioridad las actividades que debe desarrollar lo que garantiza su trabajo eficaz.			
13.- Considera que tiene actitud positiva frente al trabajo lo que influye en su operatividad laboral.			
DIMENSION 6. METAS	Calificación		
	1	2	3
14.- Considera que la institución desarrolla sus cualidades mediante capacitaciones, lo que influye en su operatividad laboral.			
15.- Reconoce la importancia de su trabajo en las funciones asignadas.			
DIMENSION 7. RESULTADOS QUE DEBEN ALCANZAR	Calificación		
	1	2	3
16.-Posee un plan de trabajo bien estructurado lo que conlleva a realizar su trabajo de una manera eficaz.			
17.- Considera que las funciones que usted realiza tiene más aciertos que errores.			
18.- Tiene la habilidad de usar racionalmente los recursos materiales asignados por la institución.			
19.- Siente que sus logros son reconocidos en su remuneración, lo que mejora su operatividad dentro de la institución.			
20.- Considera que la institución debe capacitarlo para obtener mejoras en los resultados.			
PUNTAJE TOTAL			

ANEXO N° 6: BASE DE DATOS, VARIABLE 1

VARIABLE 1 GESTION ADMINISTRATIVA																									
ITEMS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	total	D1	D2	D3	D4
	DIMENSIÓN 1 PLANIFICACION				DIMENSIÓN 2 ORGANIZACION					DIMENSIÓN 3 DIRECCION						DIMENSIÓN 4 CONTROL									
1	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	51	11	12	14	14
2	2	2	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	41	8	11	12	10
3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	52	11	13	14	14
4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	41	8	11	12	10
5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	8	10	12	10
6	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	41	8	11	12	10
7	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	7	11	12	10
8	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	50	10	13	13	14
9	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	37	7	10	11	9
10	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	40	9	11	11	9
11	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	39	8	10	12	9
12	3	1	1	3	2	2	2	3	2	3	1	3	3	2	2	1	3	2	3	1	43	8	11	14	10
13	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	37	8	8	11	10
14	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	39	8	9	12	10
15	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	36	7	9	11	9
16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	40	8	10	12	10
17	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	37	8	8	11	10
18	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	48	10	11	14	13
19	2	1	1	2	1	1	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	36	6	7	14	9
20	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	1	35	6	8	11	10
21	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	34	7	9	10	9
22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	39	8	10	11	10
23	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	40	8	11	11	10
24	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	49	10	12	14	13
25	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	3	2	2	40	7	10	12	11
26	3	1	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	47	9	11	15	12
27	2	2	2	2	2	1	1	2	3	2	2	2	2	1	2	1	2	3	2	2	38	8	9	11	10
28	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	41	8	11	12	10
29	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	34	7	7	11	9
30	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	34	8	8	12	10
31	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	37	8	9	11	9
32	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	48	10	11	15	12
33	2	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	41	8	10	12	11
34	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	38	8	9	11	10
35	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	41	8	9	13	11
36	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38	7	9	12	10
37	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	49	10	12	14	13
38	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	41	8	10	12	11
39	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	38	8	10	11	9
40	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	42	8	11	12	11
41	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	41	8	11	11	11
42	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	50	10	12	15	13
43	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	40	8	10	11	11
44	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	38	7	10	12	9
45	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	1	38	8	9	12	9	
46	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	39	8	10	12	9
47	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	40	8	10	12	10
48	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	46	9	12	12	13
49	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	41	8	10	13	10
50	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	8	10	12	10

ANEXO N° 7: BASE DE DATOS VARIABLE 2

ITEMS	VARIABLE 2 OPERATIVIDAD LABORAL																								total							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	D1	D2	D3	D4		D5	D6	D7				
	DIMENSIÓN 1 PROACTIVIDAD			DIMENSIÓN 2 CAPACIDAD DE SERVICIO			DIMENSIÓN 3 CONOCIMIENTOS		DIMENSIÓN 4 DILIGENCIA DE TRABAJO			DIMENSIÓN 5 ACTIVIDADES QUE DESEMPEÑAN		DIMENSIÓN 6 METAS		DIMENSIÓN 7 RESULTADOS QUE DEBEN ALCANZAR																
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	58	9	9	6	9	6	5	14			
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	59	9	9	6	9	6	5	15			
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	58	9	9	6	9	6	5	14			
4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	56	9	8	5	9	5	6	14			
5	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	57	9	8	6	9	4	6	15			
6	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	44	6	6	5	7	5	4	11			
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	59	9	9	6	9	6	6	14			
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	58	9	9	6	9	6	4	15			
9	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	55	9	9	6	7	6	5	13			
10	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	54	9	8	5	8	5	4	15			
11	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	46	6	7	5	7	5	5	11			
12	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	54	9	8	6	9	5	4	13			
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	57	9	8	6	9	6	5	14			
14	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	52	6	8	6	8	6	5	13			
15	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	56	8	9	6	8	6	6	13			
16	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	56	7	9	6	8	6	6	14			
17	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	54	9	7	5	8	5	6	14			
18	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	57	7	9	6	9	6	6	14			
19	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	3	42	6	6	5	6	4	4	11			
20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	41	6	6	4	7	4	4	10			
21	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	53	9	7	5	8	5	5	14			
22	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	54	7	8	6	8	6	6	13			
23	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	55	8	8	6	8	6	5	14			
24	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	57	8	9	6	9	6	6	13			
25	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	56	9	8	6	7	6	6	14			
26	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	54	9	8	5	8	5	6	13			
27	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	55	9	9	6	7	6	5	12			
28	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	54	9	9	6	7	6	5	13			
29	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	3	41	6	6	4	6	4	5	10			
30	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	56	9	8	6	9	5	5	14			
31	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	51	6	8	5	8	6	5	13			
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	57	9	9	6	9	6	6	12			
33	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	3	3	2	3	3	1	2	43	6	6	5	6	5	4	11			
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	1	3	52	9	9	6	7	5	5	11			
35	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	3	1	3	3	45	9	6	5	6	5	3	11			
36	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	1	3	3	51	9	8	6	7	6	4	11			
37	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	57	8	9	6	9	6	6	13			
38	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	1	2	2	3	49	9	7	6	7	4	6	10			
39	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	1	3	48	6	8	6	7	5	6	10			
40	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	1	3	3	49	9	8	5	6	5	5	11			
41	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	1	3	3	46	7	7	5	7	5	4	11			
42	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	57	9	8	6	9	6	6	13			
43	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	3	3	47	7	8	6	7	5	4	10			
44	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	48	7	8	6	7	5	5	10			
45	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	55	9	9	5	8	6	5	13			
46	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	51	7	8	6	9	5	4	12			
47	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	52	9	8	5	8	5	4	13			
48	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	50	6	9	6	7	5	5	12			
49	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	48	7	7	6	8	5	4	11			
50	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	1	2	3	1	3	3	49	9	8	6	7	5	4	10			

ANEXO N°8: BASE DE DATOS SPSS

*OPERATIVIDAD (50) N,AV,S, ISA VERA.sav [Conjunto_de_datos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

22 : PROACTIVIDAD1 REGULAR Visible: 36 de 36 variat

	IT1	IT2	IT3	IT4	IT5	IT6	IT7	IT8	IT9	IT10	IT11	IT12	IT13	IT14	IT15	IT16	IT17	IT18	IT19	IT20	OPERAT OTAL	OPERA1	PROACTIVIDAD	PROACTIV AD1	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	58	EFICIENT	9	EFICIENT
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	59	EFICIENT	9	EFICIENT
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	58	EFICIENT	9	EFICIENT
4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	56	EFICIENT	9	EFICIENT
5	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	57	EFICIENT	9	EFICIENT
6	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	44	REGULAR	6	REGULAR
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	59	EFICIENT	9	EFICIENT
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	58	EFICIENT	9	EFICIENT
9	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	55	EFICIENT	9	EFICIENT
10	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	54	EFICIENT	9	EFICIENT
11	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	46	REGULAR	6	REGULAR
12	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	54	EFICIENT	9	EFICIENT
13	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	57	EFICIENT	9	EFICIENT
14	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	52	EFICIENT	6	REGULAR
15	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	56	EFICIENT	8	REGULAR
16	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	56	EFICIENT	7	REGULAR
17	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	54	EFICIENT	9	EFICIENT
18	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	57	EFICIENT	7	REGULAR
19	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	3	3	42	REGULAR	6	REGULAR
20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	3	41	REGULAR	6	REGULAR
21	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	53	EFICIENT	9	EFICIENT
22	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	54	EFICIENT	7	REGULAR

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

*DATOS TOTAL GA Y OPL (50) N,AV,5.sav [Conjunto_de_datos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 66 de 66 variables

	ITM1	ITM2	ITM3	ITM4	ITM5	ITM6	ITM7	ITM8	ITM9	ITM10	ITM11	ITM12	ITM13	ITM14	ITM15	ITM16	ITM17	ITM18	ITM19	ITM20	GESTOTAL	GESTIONAD M.RANGO1	PLANIFICACION	PLANIFICACION1	OR
1	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	51	EFICIENT	11	EFICIENT	
2	2	2	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	41	REGULAR	8	REGULAR	
3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	52	EFICIENT	11	EFICIENT	
4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	41	REGULAR	8	REGULAR	
5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	REGULAR	8	REGULAR	
6	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	41	REGULAR	8	REGULAR	
7	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	REGULAR	7	DEFICIEN	
8	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	50	EFICIENT	10	EFICIENT	
9	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	37	REGULAR	7	DEFICIEN	
10	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	40	REGULAR	9	REGULAR	
11	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	39	REGULAR	8	REGULAR	
12	3	1	1	3	2	2	2	3	2	3	1	3	3	2	2	1	3	2	3	1	43	REGULAR	8	REGULAR	
13	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	37	REGULAR	8	REGULAR	
14	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	39	REGULAR	8	REGULAR	
15	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	36	REGULAR	7	DEFICIEN	
16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	40	REGULAR	8	REGULAR	
17	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	37	REGULAR	8	REGULAR	
18	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	48	EFICIENT	10	EFICIENT	
19	2	1	1	2	1	1	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	36	REGULAR	6	DEFICIEN	
20	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	1	35	REGULAR	6	DEFICIEN	
21	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	34	REGULAR	7	DEFICIEN	
22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	39	REGULAR	8	DEFICIEN	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

ANEXO N° 9: VALIDACIÓN JUEZ EXPERTO

Certificado de Validez de Contenido del Instrumento que mide: La Gestión Administrativa

Experto 1: Mg. Orihuela Salazar, Jimmy

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: LA GESTION ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1 PLANIFICACIÓN								
1	La empresa fija objetivos alcanzables y claramente definidos.	X		x		X		
2	Identificas la visión y la misión de la empresa.	X		X		X		
3	La institución capacita al personal sobre los procedimientos a seguir para mejorar.	x		X		x		
4	Considera adecuado como se está gestionando su área.							
DIMENSION 2 ORGANIZACION								
5	Tiene la empresa un organigrama o esquema de organización.	x	No	x	No	X	No	
6	Tienes claridad en las actividades que vas a realizar.	X		X		X		
7	Las funciones que realiza en su puesto de labores corresponden a su perfil.	X		X		X		
8	Te sientes cómodo en el desarrollo de tus funciones.	X		X		X		
9	En el área de trabajo, se toman medidas para mejorar continuamente.	x		X		x		
DIMENSION 3 DIRECCION								
10	La empresa fomenta el compañerismo en el área.	X		x		X		
11	Te sientes cómodo en el horario de labores.	X		X		X		
12	La institución realiza el control de calidad de los servicios que brinda.	X		X		X		
13	Recibes reconocimientos por las actividades bien desarrolladas.	X		X		X		
14	Existe comunicación a todo nivel en la organización.	X		X		X		
15	La administración evalúa la responsabilidad laboral de sus colaboradores.	x		X		x		
DIMENSION 4 CONTROL								
16	Al empezar el turno, se verifica el estado de incidencias.	X		x		X		
17	La jefatura comparte con todas las áreas las metas.	X		X		X		
18	Las remuneraciones se depositan de manera oportuna.	X		X		X		
19	Realizan capacitación en resolución de un reclamo, queja o evento adverso.	X		X		X		
20	Cuentas con el apoyo de tu supervisor en situaciones de conflicto.	x		X		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: ORIHUELA SALAZAR JIMMY CARLOS DNI: 25580673

Especialidad del validador: PSICOLOGO CLINICO ORGANIZACIONAL

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

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

03 de diciembre del 2020



Firma del Experto Informante.

**Certificado de Validez de Contenido del Instrumento que mide:
La Operatividad Laboral**

Experto 1: Mg. Orihuela Salazar, Jimmy

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: LA OPERATIVIDAD LABORAL.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1 PROACTIVIDAD							
1	Tu trabajo supera las expectativas planificadas	X		x		X		
2	Genera planteamientos y soluciones innovadoras a los problemas que se le presenten.	X		X		X		
3	Muestra un comportamiento emprendedor, iniciando y empujando los cambios necesarios con tenacidad y autonomía personal.	X		X		X		
	DIMENSION 2 CAPACIDAD DE SERVICIO	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Cumples eficazmente los requerimientos del usuario.	X		X		X		
5	Tratas con interés, respeto y amabilidad a los demás.	X		X		X		
6	Comprendes la necesidad del usuario para proporcionar un servicio efectivo y oportuno.	X		X		X		
	DIMENSION 3 CONOCIMIENTOS	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Posees los conocimientos necesarios para el cumplimiento eficiente de sus funciones.	X		X		X		
8	Conoces y haces buen uso de las herramientas y tecnología de seguridad para el usuario en cada atención.	X		X		X		
	DIMENSION 4 DILIGENCIA DE TRABAJO	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Cumples responsablemente con el horario de entrada y salida de tu área de trabajo.	X		X		X		
10	Haces correcto uso y presentación del uniforme de trabajo.	X		X		X		
11	Coordinas eficazmente con tu jefatura inmediata antes de iniciar una función que desconoces.	X		X		X		
	DIMENSION 5 ACTIVIDADES QUE DESEMPEÑAN	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Considera que clasifica por orden de prioridad las actividades que debe desarrollar lo que garantiza su trabajo eficaz.	X		X		X		
13	Considera que tiene actitud positiva frente al trabajo lo que influye en su operatividad laboral.	X		X		X		
	DIMENSION 6 METAS	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Considera que la institución desarrolla sus cualidades mediante capacitaciones, lo que influye en su operatividad laboral.	X		X		X		
15	Reconoce la importancia de su trabajo en las funciones asignadas.	X		X		X		
	DIMENSION 7 RESULTADOS QUE DEBEN ALCANZAR	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Posee un plan de trabajo bien estructurado lo que conlleva a realizar su trabajo de una manera eficaz.	X		X		X		
17	Considera que las funciones que usted realiza tienen más aciertos que errores.	X		X		X		
18	Tiene la habilidad de usar racionalmente los recursos materiales asignados por la institución.	X		X		X		
19	Siente que sus logros son reconocidos en su remuneración, lo que mejora su operatividad dentro de la institución.	X		X		X		
20	Considera que la institución debe capacitarlo para obtener mejoras en los resultados.	x		X		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg ORIHUELA SALAZAR JIMMY CARLOS DNI: 25580673

Especialidad del validador: PSICOLOGO CLINICO ORGANIZACIONAL

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

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

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

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

03 de diciembre del 2020



Firma del Experto Informante.

**Certificado de Validez de Contenido del Instrumento que mide:
La Gestión Administrativa**

Experto 2: Dra. Huayta Franco, Yolanda

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 PLANIFICACION								
1	La empresa fija objetivos alcanzables y claramente definidos.	X		X		X		
2	Identificas la visión y la misión de la empresa.	X		X		X		
3	La institución capacita al personal sobre los procedimientos a seguir para mejorar.	X		X		X		
4	Considera adecuado como se está gestionando su área.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 ORGANIZACION								
5	Tiene la empresa un organigrama o esquema de organización.	X		X		X		
6	Tienes claridad en las actividades que vas a realizar.	X		X		X		
7	Las funciones que realiza en su puesto de labores corresponden a su perfil.	X		X		X		
8	Te sientes cómodo en el desarrollo de tus funciones.	X		X		X		
9	En el área de trabajo, se toman medidas para mejorar continuamente.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3 DIRECCION								
10	La empresa fomenta el compañerismo en el área.	X		X		X		
11	Te sientes cómodo en el horario de labores.	X		X		X		
12	La institución realiza el control de calidad de los servicios que brinda.	X		X		X		
13	Recibes reconocimientos por las actividades bien desarrolladas.	X		X		X		
14	Existe comunicación a todo nivel en la organización.	X		X		X		
15	La administración evalúa la responsabilidad laboral de sus colaboradores.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4 CONTROL								
16	Al empezar el turno, se verifica el estado de incidencias.	X		X		X		
17	La jefatura comparte con todas las áreas las metas.	X		X		X		
18	Las remuneraciones se depositan de manera oportuna.	X		X		X		
19	Realizan capacitación en resolución de un reclamo, queja o evento adverso.	X		X		X		

20	Cuentas con el apoyo de tu supervisor en situaciones de conflicto.	X		X		X		
----	--	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: HUAYTA FRANCO, Yolanda Josefina DNI: 09333287

Grado y Especialidad del validador: DOCTORA EN EDUCACIÓN

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

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

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

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

Lima, 30 de mayo del 2020.


 Firma del Experto Informante.
 Especialidad

**Certificado de Validez de Contenido del Instrumento que mide:
La Operatividad Laboral**

Experto 2: Dra. Huayta Franco, Yolanda

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: LA OPERATIVIDAD LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 PROACTIVIDAD							
1	Tu trabajo supera las expectativas planificadas	X		X		X		
2	Genera planteamientos y soluciones innovadoras a los problemas que se le presenten.	X		X		X		
3	Muestra un comportamiento emprendedor, iniciando y empujando los cambios necesarios con tenacidad y autonomía personal.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 CAPACIDAD DE SERVICIO							
4	Cumples eficazmente los requerimientos del usuario.	X		X		X		
5	Tratas con interés, respeto y amabilidad a los demás.	X		X		X		
6	Comprendes la necesidad del usuario para proporcionar un servicio efectivo y oportuno.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 CONOCIMIENTOS							
7	Posees los conocimientos necesarios para el cumplimiento eficiente de sus funciones.	X		X		X		
8	Conoces y haces buen uso de las herramientas y tecnología de seguridad para el usuario en cada atención.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4 DILIGENCIA DE TRABAJO							
9	Cumples responsablemente con el horario de entrada y salida de tu área de trabajo.	X		X		X		
10	Haces correcto uso y presentación del uniforme de trabajo.	X		X		X		
11	Coordinas eficazmente con tu jefatura inmediata antes de iniciar una función que desconoces.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5 ACTIVIDADES QUE DESEMPEÑAN							
12	Considera que clasifica por orden de prioridad las actividades que debe desarrollar lo que garantiza su trabajo eficaz.	X		X		X		
13	Considera que tiene actitud positiva frente al trabajo lo que influye en su operatividad laboral.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 6 METAS							
14	Considera que la institución desarrolla sus cualidades mediante capacitaciones, lo que influye en su operatividad laboral.	X		X		X		

15	Reconoce la importancia de su trabajo en las funciones asignadas.	X		X		X		
DIMENSIÓN 7 RESULTADOS QUE DEBEN ALCANZAR		Si	No	Si	No	Si	No	
16	Posee un plan de trabajo bien estructurado lo que conlleva a realizar su trabajo de una manera eficaz.	X		X		X		
17	Considera que las funciones que usted realiza tiene más aciertos que errores.	X		X		X		
18	Tiene la habilidad de usar racionalmente los recursos materiales asignados por la institución.	X		X		X		
19	Siente que sus logros son reconocidos en su remuneración, lo que mejora su operatividad dentro de la institución.	X		X		X		
20	Considera que la institución debe capacitarlo para obtener mejoras en los resultados.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: HUAYTA FRANCO, Yolanda Josefina DNI: 09333287

Grado y Especialidad del validador: DOCTORA EN EDUCACIÓN

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

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

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

Lima, 30 de mayo del 2020.

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


Firma del Experto Informante.
Especialidad

**Certificado de Validez de Contenido del Instrumento que mide:
La Gestión Administrativa**

Experto 3: Dra. Narváez Aranibar, Teresa

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: LA GESTION ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSIÓN 1 PLANIFICACION La empresa fija objetivos alcanzables y claramente definidos.	X		X		X		
2	Identificas la visión y la misión de la empresa.	X		X		X		
3	La institución capacita al personal sobre los procedimientos a seguir para mejorar.	X		X		X		
4	Considera adecuado como se está gestionando su área.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 ORGANIZACION	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Tiene la empresa un organigrama o esquema de organización.	X		X		X		
6	Tienes claridad en las actividades que vas a realizar.	X		X		X		
7	Las funciones que realiza en su puesto de labores corresponden a su perfil.	X		X		X		
8	Te sientes cómodo en el desarrollo de tus funciones.	X		X		X		
9	En el área de trabajo, se toman medidas para mejorar continuamente.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 DIRECCION	Si	No	Si	No	Si	No	
10	La empresa fomenta el compañerismo en el área.	X		X		X		
11	Te sientes cómodo en el horario de labores.	X		X		X		
12	La institución realiza el control de calidad de los servicios que brinda.	X		X		X		
13	Recibes reconocimientos por las actividades bien desarrolladas.	X		X		X		
14	Existe comunicación a todo nivel en la organización.	X		X		X		
15	La administración evalúa la responsabilidad laboral de sus colaboradores.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4 CONTROL	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Al empezar el turno, se verifica el estado de incidencias.	X		X		X		
17	La jefatura comparte con todas las áreas las metas.	X		X		X		
18	Las remuneraciones se depositan de manera oportuna.	X		X		X		
19	Realizan capacitación en resolución de un reclamo, queja o evento adverso.	X		X		X		
20	Cuentas con el apoyo de tu supervisor en situaciones de conflicto.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Es pertinente la aplicación del instrumento _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra: ...Narvaez Aranibar, Teresa..... DNI:...10122038.....

Especialidad del validador:.....Docente metodóloga.....

Lima, 03 de diciembre del 2020

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

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

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

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



Firma del Experto Informante.

**Certificado de Validez de Contenido del Instrumento que mide:
La Operatividad Laboral**

Experto 3: Dra. Narváez Aranibar, Teresa

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: LA OPERATIVIDAD LABORAL.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 PROACTIVIDAD								
1	Tu trabajo supera las expectativas planificadas	X		X		X		
2	Genera planteamientos y soluciones innovadoras a los problemas que se le presenten.	X		X		X		
3	Muestra un comportamiento emprendedor, iniciando y empujando los cambios necesarios con tenacidad y autonomía personal.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 CAPACIDAD DE SERVICIO								
4	Cumples eficazmente los requerimientos del usuario.	X		X		X		
5	Tratas con interés, respeto y amabilidad a los demás.	X		X		X		
6	Comprendes la necesidad del usuario para proporcionar un servicio efectivo y oportuno.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3 CONOCIMIENTOS								
7	Posees los conocimientos necesarios para el cumplimiento eficiente de sus funciones.	X		X		X		
8	Conoces y haces buen uso de las herramientas y tecnología de seguridad para el usuario en cada atención.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4 DILIGENCIA DE TRABAJO								
9	Cumples responsablemente con el horario de entrada y salida de tu área de trabajo.	X		X		X		
10	Haces correcto uso y presentación del uniforme de trabajo.	X		X		X		
11	Coordinas eficazmente con tu jefatura inmediata antes de iniciar una función que desconoces.	X		X		X		
DIMENSIÓN 5 ACTIVIDADES QUE DESEMPEÑAN								
12	Considera que clasifica por orden de prioridad las actividades que debe desarrollar lo que garantiza su trabajo eficaz.	X		X		X		
13	Considera que tiene actitud positiva frente al trabajo lo que influye en su operatividad laboral.	X		X		X		
DIMENSIÓN 6 METAS								
14	Considera que la institución desarrolla sus cualidades mediante capacitaciones, lo que influye en su operatividad laboral.	X		X		X		
15	Reconoce la importancia de su trabajo en las funciones asignadas.	X		X		X		
DIMENSIÓN 7 RESULTADOS QUE DEBEN ALCANZAR								
16	Posee un plan de trabajo bien estructurado lo que conlleva a realizar su trabajo de una manera eficaz.	X		X		X		
17	Considera que las funciones que usted realiza tiene más aciertos que errores.	X		X		X		
18	Tiene la habilidad de usar racionalmente los recursos materiales asignados por la institución.	X		X		X		
19	Siente que sus logros son reconocidos en su remuneración, lo que mejora su operatividad dentro de la institución.	X		X		X		
20	Considera que la institución debe capacitarlo para obtener mejoras en los resultados.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Es pertinente la aplicación del instrumento _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra: ...Narvaez Aranibar, Teresa..... DNI:...10122038.....

Especialidad del validador:.....Docente metodóloga.....

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

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

Lima, 03 de diciembre de 2020



Firma del Experto Informante.