



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN ENFERMERÍA DE LA  
ESPECIALIDAD DE: ENFERMERÍA EN SALUD PÚBLICA Y  
GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**

**TESIS**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO  
LABORAL EN PROFESIONALES DE SALUD DEL CENTRO DE  
SALUD DE YAURI, 2022**

**PARA OPTAR AL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD  
PROFESIONAL ESPECIALISTA DE ENFERMERÍA EN SALUD  
PÚBLICA Y GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**

**AUTOR**

Lic. YANELID FRINE QUISPE MAMANI

**ASESOR:**

Dra. NANCY BERDUZCO TORRES  
ORCID: 0000-0001-9392-5915

CUSCO – PERÚ

**2024**

# INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-303-2020-UNSAAC)

El que suscribe, **Asesor** del trabajo de investigación/tesis titulada: GESTION ADMINISTRATIVA Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN PROFESIONALES DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD DE YAURI, 2022

presentado por: YONELIO FRINE QUIRPE ITAMANI con DNI Nro.: 41027205 presentado por: ..... con DNI Nro.: ..... para optar el título profesional/grado académico de SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL ESPECIALISTA DE ENFERMERIA EN SALUD PUBLICA Y GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

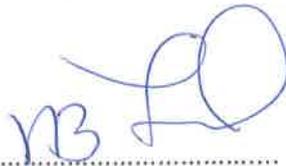
Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 2 veces, mediante el Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 6%.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No se considera plagio.	X
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las correcciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y **adjunto** la primera página del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, 18 de DICIEMBRE de 2024



Firma

Post firma.....

Nemesio Berduzco Torrey

Nro. de DNI.....

06303606

ORCID del Asesor.....

0000-0001-9392-5915

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio: oid: 37259:417187948

# YANELID FRINE QUISPE MAMANI

## GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN PROFESIONALES DE SALUD DEL C...

 Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco

### Detalles del documento

Identificador de la entrega  
trn:old:::27259:417187948

77 Páginas

Fecha de entrega  
18 dic 2024, 8:02 a.m. GMT-5

17,415 Palabras

97,886 Caracteres

Fecha de descarga  
18 dic 2024, 8:08 a.m. GMT-5

Nombre de archivo  
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN PROFESIONALES DE....pdf

Tamaño de archivo  
1.3 MB

## 6% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

### Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 20 palabras)

### Fuentes principales

- 5%  Fuentes de Internet
- 0%  Publicaciones
- 3%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Marcas de integridad

#### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO  
ESCUELA DE POSGRADO

INFORME DE LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES A TESIS

Dra. NELLY AYDE CAVERO TORRE, Directora (e) General de la Escuela de Posgrado, nos dirigimos a usted en condición de integrantes del jurado evaluador de la tesis intitulada **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN PROFESIONALES DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD DE YAURI, 2022** de la Lic. YANELID FRINE QUISPE MAMANI. Hacemos de su conocimiento que la sustentante ha cumplido con el levantamiento de las observaciones realizadas por el Jurado el día CINCO DE DICIEMBRE DE 2024.

Es todo cuanto informamos a usted fin de que se prosiga con los trámites para el otorgamiento del grado académico de TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL ESPECIALISTA DE ENFERMERÍA EN SALUD PÚBLICA Y GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD.

Cusco, 11 de diciembre 2024

Dra. SARA BATALLANOS NEME  
Primera Replicante

Mg. ROXANA ACUÑA CHAMBI  
Segunda Replicante

Dra. ROSA MARIA JAVIER RAMOS  
Primera Dictaminante

Mg. JOSE MIGUEL ALIAGA APAZA  
Segundo Dictaminante

## Índice general

Portada .....	i
Índice general.....	ii
Lista de tablas.....	iv
Lista de figuras.....	v
Resumen.....	vi
Abstract .....	vii
INTRODUCCIÓN .....	viii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	1
1.1 Situación problemática.....	1
1.2 Formulación del problema .....	4
a. Problema general .....	4
b. Problemas específicos .....	4
1.3 Justificación de la investigación.....	4
1.4 Objetivos de la investigación .....	5
a. Objetivo general .....	5
b. Objetivos específicos .....	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL .....	7
2.1 Bases teóricas.....	7
2.2 Marco conceptual.....	16
2.3 Antecedentes empíricos de la investigación .....	17
2.4 Hipótesis.....	22
a. Hipótesis general.....	22
b. Hipótesis específicas.....	22
2.5 Identificación de variables y dimensiones.....	23
2.6 Operacionalización de variables.....	24
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	25
4.1 Ámbito de estudio: localización política y geográfica .....	25
4.2 Tipo y nivel de investigación.....	25
4.3 Unidad de análisis .....	25
4.4 Población de estudio .....	26

4.5	Tamaño de muestra.....	26
4.6	Técnicas de selección de muestra .....	26
4.7	Técnicas de recolección de información.....	27
4.8	Técnicas de análisis e interpretación de la información.....	28
4.9	Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas .....	29
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....		30
5.1	<b>Procesamiento, análisis, interpretación y discusión de resultados</b> .....	30
5.2	<b>Presentación de resultados</b> .....	30
5.3	<b>Prueba de hipótesis</b> .....	33
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		42
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....		45
	<b>Anexo 1: Matriz de consistencia</b> .....	52
	<b>Anexo 2: Instrumento de recolección de información</b> .....	53
	<b>Anexo 3: Consentimiento informado</b> .....	57
	<b>Anexo 4: Estadística complementaria</b> .....	58

## Lista de tablas

TABLA N° 1 Distribución de los profesionales que laboran en el Centro de Salud de Yauri .....	26
TABLA N° 2 Características generales de los profesionales del Centro de Salud de Yauri, 2022 .....	30
TABLA N° 3 Gestión administrativa y dimensiones en profesionales de salud del Centro de Salud de Yauri, 2022 .....	31
TABLA N° 4 Grado de desempeño laboral en profesionales de salud del Centro de Salud de Yauri, 2022 .....	32
TABLA N° 5 Relación entre gestión administrativa y desempeño laboral en profesionales de salud del Centro de Salud de Yauri, 2022 .....	33
TABLA N° 6 Gestión administrativa y rendimiento de tareas en profesionales de salud del Centro de Salud de Yauri, 2022.....	34
TABLA N° 7 Gestión administrativa y rendimiento contextual en profesionales de salud del Centro de Salud de Yauri, 2022 .....	35
TABLA N° 8 Gestión administrativa y comportamiento del trabajo contraproducente en profesionales de salud del Centro de Salud de Yauri, 2022 .....	36

## Lista de figuras

FIGURA N° 1. Gestión administrativa y desempeño laboral.....	59
FIGURA N° 2. Características generales de los profesionales de salud .....	60
FIGURA N° 3. Gestión administrativa y dimensiones .....	61
FIGURA N° 4. Desempeño laboral en profesionales de salud.....	61
FIGURA N° 5. Gestión administrativa y rendimiento de tareas.....	62
FIGURA N° 6. Gestión administrativa y rendimiento contextual .....	62
FIGURA N° 7. Gestión administrativa y comportamiento del trabajo contraproducente .....	63

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y su relación con el desempeño laboral en profesionales de salud del Centro de Salud de Yauri, 2022. La metodología fue de tipo no experimental, correlacional, transversal y de nivel básico. La población estuvo conformada por 60 personales de la salud y no se requirió de cálculo de muestra. La técnica e instrumento de recolección fueron la encuesta y cuestionario, respectivamente; ambos con alta confiabilidad (Alfa de Cronbach:  $> 0.70$ ). Los resultados permitieron evidenciar que la gestión administrativa se relacionó con el desempeño laboral ( $p=0.000$ ;  $Rho=0.539$ ), así también con sus dimensiones rendimiento de tareas ( $p=0.000$ ,  $Rho=0.727$ ), rendimiento contextual ( $p=0.000$ ,  $Rho=0.775$ ) y el comportamiento de trabajo contraproducente ( $p=0.000$ ,  $Rho=-0.832$ ). De esta manera se concluyó que, existe una relación significativa entre la gestión administrativa y su relación con el desempeño laboral en profesionales de salud del Centro de Salud de Yauri, 2022. Evidenciándose que, a mayor gestión administrativa, mayor es el desempeño laboral.

Palabras clave: Centros de salud, Gestión en Salud, Evaluación del rendimiento de empleados (DeCS).

## **Abstract**

The objective of this research was to determine the relationship between administrative management and work performance in health professional at the Yauri Health Center, 2022. The methodology was non-experimental, correlational, transversal and basic level. The population was made up of 60 health personnel and no sample calculation was required. The collection technique and instrument were the survey and questionnaire, respectively; both with high reliability (Cronbach's Alpha: > 0.70). The results showed that administrative management was related to job performance ( $p=0.000$ ,  $Rho=0.539$ ), as well as to its dimensions task performance ( $p=0.000$ ,  $Rho=0.727$ ), contextual performance ( $p=0.000$ ,  $Rho =0.775$ ) and counterproductive work behavior ( $p=0.000$ ,  $Rho=-0.832$ ). In this way, it was concluded that there is a significant relationship between administrative management and work performance in health professional at the Yauri Health Center, 2022. It is evident that the greater the administrative management, the greater the work performance.

**Keywords:** Health center, health management, employee performance appraisal (MeSH).

## **INTRODUCCIÓN**

La gestión administrativa es la responsable del cumplimiento de las funciones del proceso, para facilitar y potenciar la ejecución de tareas para cumplir las metas de los establecimientos y mejorar la atención de los usuarios. Sin embargo, la creciente demanda de salud ha generado que los sistemas de salud no tengan un soporte sólido para resguardar la calidad y eficiencia de las prácticas asistenciales, evidenciado con la distribución inequitativa del personal, insuficiencia de recursos, montos salariales bajos e impuntuales y condiciones de labor poco idóneas.

Bajo este marco, el desempeño de los personales sanitarios se ve afectado, pues no ejecutan sus actividades clínicas de manera adecuada, a pesar de tener los conocimientos apropiados, pero no los recursos necesarios, viéndose afectados principalmente los usuarios externos, mediante la insatisfacción ante la atención recibida.

En el Centro de Salud de Yauri, la realidad mencionada también está evidenciada, a pesar de las adaptaciones que se han realizado en los últimos años, pero ello no es suficiente; por lo cual, se plantea el presente estudio con el objetivo de determinar la relación entre la gestión administrativa y desempeño laboral en profesionales de salud del Centro de Salud de Yauri, 2022.

Finalmente, para una mejor comprensión, este estudio se seccionó en los siguientes capítulos: planteamiento del problema, marco teórico conceptual, hipótesis y variables, metodología, resultados, discusión, conclusiones y recomendaciones.

## CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Situación problemática

La crisis sanitaria como la que se vivió a consecuencia de la pandemia Covid19 son situaciones críticas que ponen a prueba la fortaleza de los sistemas de salud para afrontar situaciones inesperadas. En escenarios de este tipo resalta la importancia de contar con una gestión administrativa robusta que permita afrontar desafíos eficientemente, garantizando una respuesta óptima desde el más alto nivel hospitalario hasta establecimientos de atención primaria (1).

El personal de salud constituye la fuerza vital de todo sistema sanitario, los cuales constantemente son sometidos a la presión que significa la elevada demanda de salud de población. No obstante, las largas jornadas, escasos de suministros, exposición a situaciones de riesgo, etc. generan agotamiento y afectan el desempeño laboral; y con ello, merman la calidad asistencial, ponen en riesgo la seguridad del paciente y generan insatisfacción (2,3).

A nivel global, la Organización Mundial de la Salud (OMS) estima, a través de su \*Estrategia Mundial sobre Recursos Humanos para la Salud, que para el año 2030 habrá un déficit de 18 millones de trabajadores de la salud, especialmente en países de ingresos bajos y medios (4). Esta escasez no solo genera una mayor carga laboral para los profesionales existentes, elevando el riesgo de agotamiento y disminuyendo la calidad de la atención, sino que también tiene repercusiones significativas en el desarrollo económico y los resultados de salud. La capacidad limitada para ofrecer servicios adecuados incrementa las tasas de morbilidad y mortalidad en estos países, mientras que la falta de una población saludable se convierte en un obstáculo para el crecimiento sostenible (5).

En América Latina, según la Organización Panamericana de la Salud (OPS), las deficiencias estructurales de los sistemas de salud afectan la capacidad del personal sanitario para brindar una atención continua y de calidad. Estas carencias agravan

las desigualdades existentes en el acceso a los servicios, particularmente en las comunidades más vulnerables (6).

Lo anterior resalta la necesidad de contar con una gestión administrativa sólida para prevenir colapsos en los sistemas de salud. En los establecimientos de salud, la gestión administrativa desempeña un papel crucial en la coordinación de recursos, la planificación estratégica y la toma de decisiones. Sin embargo, se evidencian posibles deficiencias en este ámbito, lo que impacta negativamente en la eficiencia operativa y, probablemente, en el desempeño del personal, reduciendo así la capacidad de respuesta frente a las crecientes demandas de atención sanitaria (1,7). En Sudamérica, de acuerdo a lo evidenciado en 54 establecimientos de salud de Colombia, el 71% presenta una gestión con observaciones y el 15% una gestión desfavorable (8). En un hospital público de Ecuador, el personal asistencial señaló la ausencia de una gestión administrativa adecuada en los servicios de emergencia. Esto resalta la necesidad de mejorar la gestión administrativa e incorporar elementos que optimicen la atención al usuario, contribuyendo así a la preservación de la salud y la vida (9).

A nivel nacional, a pesar de las reformas administrativas implementadas, estos cambios no han logrado mejorar significativamente la percepción ciudadana sobre el desempeño del Estado. Actualmente, tres de cada cinco peruanos expresan insatisfacción con su actuación, y ocho de cada diez declaran no confiar en el gobierno de turno (10). Este descontento está relacionado con las deficiencias identificadas en los establecimientos de salud del primer nivel de atención, que evidencian incapacidades de gestión (86%), infraestructuras inadecuadas (68%), equipamiento insuficiente (75%) y recursos humanos poco capacitados (71%). Estas limitaciones dificultan el cumplimiento efectivo de las funciones administrativas y la obtención de resultados sostenibles en el sistema de salud peruano (11).

En ese marco, se puede inferir que la gestión administrativa repercute en el desempeño del personal de salud, ya que es responsable del cumplimiento de cada

una de las funciones del proceso administrativo (planear, organizar, dirigir y controlar), cuyo único fin es facilitar y potenciar la ejecución de tareas para cumplir con las metas del establecimiento y mejorar la atención de los usuarios (8,12). Lo descrito es coherente con estudios realizados a nivel local. Por ejemplo, en una investigación llevada a cabo en un establecimiento de salud de categoría I-4 en Cusco, se encontró que la gestión administrativa era calificada como regular en el 42,8% de los casos, mientras que el desempeño laboral fue considerado bueno en el 48,6%. Además, se identificó una relación positiva moderada entre ambas variables, lo que sugiere que la gestión administrativa influye directamente en el desempeño del personal de salud (13).

El Centro de Salud de Yauri, al igual que otras instituciones sanitarias, ha enfrentado el desafío de adaptarse a la creciente demanda de atención postpandemia, resultado de la acumulación de atenciones postergadas durante la crisis sanitaria. La gestión administrativa del centro enfrenta una presión constante para optimizar procesos, asignar recursos de manera eficiente y garantizar su sostenibilidad. Sin embargo, se han identificado debilidades en la ejecución del proceso administrativo, tales como la escasez de reuniones de coordinación, un seguimiento insuficiente al plan de trabajo y un control deficiente del cumplimiento de los indicadores, como se refleja en las evaluaciones realizadas. En cuanto al desempeño laboral de los profesionales de la salud, en los últimos años se ha reportado un bajo cumplimiento de las metas asignadas al establecimiento en relación con los programas presupuestales. Además, se han registrado quejas dirigidas a la Red de Salud por problemas interpersonales, lo que subraya que el desempeño laboral constituye un factor crítico para la efectividad de los servicios de salud que se brindan en esta institución.

Dado lo anterior, resulta imprescindible comprobar científicamente la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en el Centro de Salud de Yauri. Por ello, el objetivo del presente estudio fue determinar dicha relación en los profesionales de salud del establecimiento durante el año 2022.

## 1.2 Formulación del problema

### a. Problema general

¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y desempeño laboral en profesionales de salud del Centro de Salud de Yauri, 2022?

### b. Problemas específicos

1. ¿Cuáles son las características generales de los profesionales de salud que labora en el Centro de Salud de Yauri, 2022?
2. ¿Cómo es la gestión administrativa según sus dimensiones en los profesionales de salud del Centro de Salud de Yauri, 2022?
3. ¿Cuál es grado del desempeño laboral en profesionales de salud del Centro de Salud de Yauri, 2022?
4. ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y las dimensiones del desempeño laboral en profesionales de salud del Centro de Salud de Yauri, 2022?

## 1.3 Justificación de la investigación

La justificación práctica del presente estudio no solo se plantea como una contribución académica valiosa, sino que también busca generar un impacto tangible y beneficios prácticos para diversos actores involucrados en el ámbito de la salud y la gestión administrativa. Los profesionales de salud podrán identificar áreas de mejora personal y colectiva, implementando prácticas que optimicen su rendimiento y contribuyan a la eficacia global del equipo. Asimismo, la investigación ofrecerá directrices sobre cómo la gestión administrativa puede ser refinada para mejorar la eficiencia operativa y la toma de decisiones, con el consecuente impacto en el desempeño laboral. A partir de los hallazgos del presente estudio, los gestores de salud podrán implementar cambios específicos en materia de planificación, organización, dirección y/o control administrativo para así optimizar la gestión interna del centro de salud, mejorando sostenibilidad del establecimiento al garantizar que los recursos se utilicen de manera efectiva, reduciendo la carga y mejorando su capacidad de respuesta ante la creciente demanda de atención en salud. Además, estos cambios o estrategias, ayudaran a optimizar la planificación e implementación

de los Programas Presupuestales por Resultados (PPR) como los programas nutricionales y de Salud Materno Neonatal, y articulados con el Fondo de Estímulo al Desempeño y Logro de Resultados (FED) ayudaran a reducir las brechas sociales existentes.

Asimismo, se espera generar impacto significativo en la población debido a una mayor calidad asistencial y satisfacción como resultado de un mejor desempeño laboral; esto fortalecerá la relación entre el establecimiento y la comunidad, fomentando la confianza en los servicios de salud que aquí se brindan.

La justificación teórica del presente estudio deviene de la contribución significativa al cuerpo existente de conocimientos y la ciencia en diversas disciplinas relacionadas con la gestión de la salud y la administración de recursos humanos. La literatura científica actual presenta vacíos en la comprensión de la relación específica entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en el contexto de profesionales de la salud en centros de salud específicos, como el Centro de Salud de Yauri. Este estudio busca proporcionar evidencia empírica y contribuir a la comprensión más holística de estos aspectos en un contexto organizacional en específico. La investigación se basará en teorías existentes relacionadas con la gestión administrativa y el desempeño laboral, permitiendo así la validación y adaptación de modelos teóricos a un entorno específico. Este proceso contribuirá a fortalecer y contextualizar las teorías preexistentes en el ámbito de la gestión de la salud.

#### 1.4 Objetivos de la investigación

##### a. Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión administrativa y desempeño laboral en profesionales de salud del Centro de Salud de Yauri, 2022.

##### b. Objetivos específicos

1. Identificar las características generales de los profesionales de salud que laboran en el Centro de Salud de Yauri, 2022.

2. Describir la gestión administrativa según sus dimensiones en profesionales de Salud del Centro de Salud de Yauri, 2022
3. Estimar el grado del desempeño Laboral en profesionales de salud del Centro de Salud de Yauri, 2022
4. Relacionar la gestión administrativa y las dimensiones del desempeño laboral en profesionales de salud del Centro de Salud de Yauri, 2022.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL**

### **2.1 Bases teóricas**

#### **2.1.1 Gestión administrativa**

Amador (14), en el 2003, definió a la gestión administrativa como el desarrollo del proceso administrativo, que implica planificar, organizar, dirigir y controlar actividades de la institución (p. 5). Sin embargo, Chiavenato, en el 2014, refirió que la gestión administrativa es mucho más que planear, organizar, dirigir y controlar, pues implica a la toma de decisiones y a las acciones institucionales. Por su parte, Huamán, en el 2018, la definió como aquel proceso que diseña y preserva un contexto en el que, laborando en grupos, los sujetos cumplen con eficiencia las metas trazadas (15) (p. 105).

Finalmente, en el contexto hospitalario la gestión administrativa enmarca una serie de actuaciones y acciones dirigidas a cumplir con las metas institucionales, cuya importancia radica en la elución de un menoscabo patrimonial por gestiones deficientes (8).

##### **2.1.1.1 Teoría de la gestión administrativa**

La teoría de la gestión administrativa fue propuesta por Henry Fayol, este autor subrayaba que cada organización debe desempeñar múltiples roles, como los relacionados con lo técnico, lo comercial, lo financiero, la seguridad, la contabilidad y la administración, funciones que son de vital importancia para lograr un funcionamiento más eficiente en las organizaciones, al permitir la coordinación de todos estos componentes (16).

La teoría se cimentó en 14 principios básicos, que ayudan a los directivos a establecer que se debe hacer para obtener un trabajo efectivo y alcanzar los objetivos institucionales (17).

Iniciando con la especialización del trabajo, donde el personal capacitado o competente fomentaría la mejora progresiva de las habilidades y de los métodos de

trabajo. Posteriormente la autoridad responsabilidad, el cual hace referencia al derecho de dar mandatos u órdenes y al poder de demandar obediencia y subordinación. Disciplina, donde los empleados deben ser respetuosos y obedientes por la institución. Unidad de mando, donde cada trabajador tiene una unidad de mando y un solo líder. Unidad de dirección, donde se preserva la unidad de la acción para alcanzar los objetivos del equipo. Subordinación de los intereses individuales a los generales, donde los intereses generales deben superponerse a los particulares (17).

Adicionalmente, se encuentran las retribuciones, donde los trabajadores deben recibir un salario justo por las actividades que realizan. Centralización, haciendo referencia a la consolidación de las funciones relacionadas a la gestión y a la reservación del poder o toma de decisiones al nivel superior. Cadena de superiores (Jerarquía), pues la cadena formal de mando está distribuida en forma descendente. Orden, todos los recursos materiales y humanos tienen un sitio prescrito, que deben respetar. Equidad, hace referencia a la igualdad de trato, sin distinción jerárquica. Estabilidad de empleo, la rotación del personal debe ser limitada. Iniciativa, hace referencia a la capacidad de idear un plan y ejecutar una serie de actividades que permitan cumplir con el mismo. Espíritu de cuerpo, posiciona a la unión y armonía de los trabajadores como parte esencial de la gestión administrativa (17).

#### 2.1.1.2 Procesos de la gestión administrativa

Estos procesos están basados en la planificación, el cual permite determinar situaciones futuras y el rumbo de la institución, además define las metas, los recursos y las actividades a desarrollar; en la organización, pues implica al establecimiento de las actividades necesarias para alcanzar las metas planificadas (especialización), al agrupamiento de las actividades en un arquetipo lógico (departamentalización) y a la designación de las actividades (puestos y actividades). En la dirección, siendo guía e influencia en los trabajadores, cuyo único fin es alcanzar las metas trazadas. El directivo debe ser un líder innato para lograr una dirección idónea. Y el control, cuyo objetivo es garantizar que los resultados

obtenidos se ajusten a las metas establecidas previamente. La esencia de este proceso es corroborar si la tarea monitorizada alcanzará o no las metas o desenlaces deseados (18).

### Planificación

La planificación ocupa el primer lugar entre las funciones administrativas, ya que establece la base para las demás. Esta función implica la anticipación de los objetivos a alcanzar y la determinación de las acciones necesarias para lograrlos, lo que la convierte en un modelo teórico para guiar las acciones futuras. Esta etapa comienza con la definición de los objetivos y la identificación de los planes necesarios para alcanzarlos de la manera más eficaz posible, abordando preguntas como a dónde se desea llegar, qué acciones deben emprenderse, cómo llevarlas a cabo, cuándo hacerlo y en qué secuencia (19).

### Organización

Se trata de un conjunto de pautas, normas y conductas que deben ser observadas por todas las personas que forman parte de la organización o institución. La función principal de la entidad consiste en organizar y supervisar la utilización de los recursos a su disposición, incluyendo los recursos humanos, materiales y financieros (19).

### Dirección

Proceso en el que cada director busca obtener el rendimiento máximo de los elementos que integran su unidad en beneficio de la organización. Ello implica dar instrucciones, influir y motivar a los empleados para que realicen sus tareas esenciales. La interacción y el tiempo desempeñan un papel crucial en las actividades de la gestión. En esta fase, se observa la relación de los directivos con cada uno de los colaboradores que trabajan bajo su supervisión. Los directivos orientan sus esfuerzos hacia la persuasión, buscando que otros se unan a ellos para alcanzar los objetivos deseados, y esta etapa surge a partir de los pasos previos de planificación y organización (19).

## Control

El control se refiere a la fase del proceso administrativo que abarca todas las acciones llevadas a cabo para garantizar que las operaciones efectivas estén en sintonía con las operaciones previamente planificadas. Esta función se considera fundamental en la gestión gerencial y se destaca como una de las más esenciales para lograr una administración eficiente (19).

Finalmente, el proceso administrativo es la metodología esencial para gestionar cualquier organización de manera efectiva, coherente, adaptable e integral. Las organizaciones deben utilizar el proceso administrativo como una herramienta para unificar las distintas actividades que permiten la realización de la estrategia empresarial. Esto implica que se debe planificar, organizar, dirigir y controlar la ejecución de la estrategia elegida en la gestión administrativa (20).

### 2.1.1.3 Evaluación

La evaluación de este constructo usualmente se realiza mediante el cuestionario de gestión administrativa, validado por Aguilar en una micro red de salud peruana. Está se encuentra constituida por 24 ítems, cada uno con 5 alternativas de respuesta: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre. Además, se dividió en 4 dimensiones, establecidas en base al proceso de la gestión administrativa y descritas en el acápite anterior: planificación (ítem 1 al 6), organización (ítem 7 al 12), dirección (ítem 13 al 18) y control (ítem 19 al 24) (21).

### 2.1.2 Desempeño laboral

Chiavenato (22), en el 2011, definió al desempeño laboral como la eficacia que exterioriza un empleado al ejecutar sus labores (p.110).

Por su parte, Koopmans et al. (23), en el 2016, lo conceptualizaron como el conjunto de conductas que permiten el logro de los objetivos institucionales (p.60).

Vásquez (24), en el 2019, afirmó que el desempeño laboral es la capacidad que tiene el individuo para ejecutar sus actividades bajo la instrucción institucional, con el único objetivo de lograr un trabajo idóneo y satisfacción laboral (p.66).

Finalmente, en el contexto sanitario, el desempeño laboral está definido como la competencia, disponibilidad, capacidad de respuesta y productividad de los profesionales de salud (25).

#### 2.1.2.1 Enfoques teóricos

En el afán de desarrollar un modelo que represente la realidad del desempeño laboral, una serie de autores han establecido enfoques o paradigmas relacionados a este constructo (23).

El modelo de Campbell surgió en respuesta a la necesidad de evaluar de manera integral el desempeño laboral y se considera uno de los fundamentos teóricos para la evaluación del rendimiento en el trabajo.

Los componentes de este modelo describen la estructura subyacente del desempeño en todas las ocupaciones. Aunque ya existía un modelo formulado por Murphy que abordaba cuatro componentes, no cubría todos los aspectos necesarios para una evaluación adecuada. Por lo tanto, Campbell incorporó cuatro componentes adicionales, que se dividen en comportamientos relacionados con las tareas específicas de cada puesto y conductas que respaldan el entorno organizacional. Este modelo se centra en el comportamiento de los empleados y cómo influye en los resultados (22).

Borman, Motowidlo, Rose y Hansen, quienes, en 1985, desarrollaron un modelo que implicó 4 dimensiones: rendimiento de la tarea, lealtad, trabajo en equipo y determinación. Por su parte, Borman y Motowidlo, en 1993, sugirieron un nuevo modelo que agrupó a dos grandes factores: rendimiento relacionado a la tarea y al contexto (23) (p. 60).

Mientras que, Koopmans y colaboradores (23), proporcionaron el enfoque más acertado en el 2011, indicando que el desempeño laboral se puede definir por medio de 3 dimensiones: rendimiento en las tareas, que se asocia a 2 particularidades: dificultad en las labores, suficiencia, experiencia y ánimo de los empleados, y comodidad de los mismos en el entorno, rendimiento en el contexto, donde las actividades asociadas a la institución y enfocadas en el entorno de trabajo y la relación entre trabajadores y comportamientos laborales contraproducentes, donde las conductas que atañen de forma directa e indirecta la efectividad organizacional, como la procrastinación, conductas destructivas, comentarios negativos, entre otros (p. 60).

#### 2.1.2.2 Características

Entre las características más importantes del desempeño laboral encontramos a la adaptabilidad, es decir, la adecuación a múltiples escenarios y diversas asignaciones, deberes y sujetos. Comunicación, es decir, capacidad de manifestar los pensamientos de forma colectiva o independiente. Iniciativa, capacidad de idear e incitar circunstancias que permitan lograr los objetivos. Conocimiento, hace referencia al grado de aprendizaje competente y/o especializado sobre el trabajo asignado. Además, describe la capacidad del empleado para mantenerse al día con los avances de la ciencia, tecnología e innovación. Trabajo en equipo, capacidad de ejecutar labores en grupos para lograr las metas de la institución. Estándares de trabajo, capacidad de ejecutar y superar las metas o directrices de la institución, y de adquirir información para criticar el contexto y pulirlo. Desarrollo de habilidades, refuerzo y creación de aptitudes y/o capacidades. Potencia el diseño del trabajo, capacidad de determinar el mejor plan o estructura para alcanzar una meta. Y Maximizar el desempeño, capacidad de instituir metas de ejecución y mejora (24).

#### 2.1.2.3 Factores

- Factores relacionados al entorno: Incluye al apoyo de la gerencia, clima organizacional, dinamismo ambiental y cultura de formación (26).

- Factores relacionados al trabajo: Incluye al entorno laboral, autonomía en el trabajo y comunicación entre pares (26).
- Factores relacionados al trabajador: Incluye a la proactividad, adaptabilidad, compromiso, flexibilidad de las habilidades, nivel de habilidad y motivación intrínseca (26).

#### 2.1.2.4 Dimensiones

##### Rendimiento de tareas

Se refiere a la consecución de las actividades y responsabilidades asociadas a un trabajo, de acuerdo con las habilidades y conocimientos requeridos en las descripciones de las funciones específicas de cada cargo, que contribuyen de manera directa o indirecta al funcionamiento de la organización. El cumplimiento de estas tareas y responsabilidades en un trabajo específico son esenciales para el logro de los objetivos de la organización, el rendimiento en las tareas está estrechamente relacionado con las actividades centrales de la organización y puede dividirse en dos tipos de comportamientos técnicos. El primero se relaciona con la transformación de recursos en productos o servicios que son característicos de la organización, mientras que el segundo tipo de comportamientos se refiere a las actividades de apoyo que respaldan las operaciones centrales de la organización (22).

##### Rendimiento contextual

Se refiere a acciones individuales y voluntarias que van más allá de lo esperado para un puesto de trabajo, y desempeñan un papel fundamental en el logro de los resultados deseados en las organizaciones, pues crean un entorno de trabajo propicio. Algunos ejemplos comunes de este tipo de comportamientos incluyen, brindar ayuda a los compañeros de trabajo, ofrecerse como voluntario para tareas adicionales y defender los intereses de la organización (22).

##### Comportamientos contraproducentes

Los comportamientos contraproducentes son acciones deliberadas realizadas de forma voluntaria con la intención de causar perjuicio a las organizaciones, al tiempo que benefician al empleado. Estas acciones representan una amenaza tanto para el bienestar y los intereses legítimos de la organización como para sus empleados. También se describen los comportamientos contraproducentes como acciones emprendidas por los empleados para su propio disfrute personal durante las horas de trabajo, incluso cuando estas acciones pueden ser autodestructivas (22).

#### 2.1.2.5 Evaluación

La evaluación del desempeño laboral incluye a la identificación, medición y gestión del rendimiento de los trabajadores al interior de una organización, iniciando por la identificación: establecer que servicios de la institución deben ser evaluados para medir el desempeño de sus trabajadores. Medición, hace referencia a la institución de parámetros y su respectiva calificación. Y gestión, aborda el objetivo o finalidad de la técnica de evaluación, no se trata solo de criticar el desempeño, sino de establecer estrategias de mejora que permitan alcanzar el máximo potencial (27).

Las técnicas de evaluación usualmente se dividen en 2: aquellas que evalúan el desempeño pasado y aquellas que predicen o ejecutan un análisis futuro. Entre las principales técnicas se hallan las escalas de puntuación, donde se valora el desenvolvimiento de los trabajadores, mediante una escala numérica ascendente. Listas de verificación, es decir, conjunto de parámetros que permiten determinar el desenvolvimiento de los trabajadores. Cada uno tiene asignado un valor que finalmente permite cuantificar el nivel de desempeño. Métodos de selección forzada, donde el evaluador tiene la obligación de identificar aquellos parámetros equivalentes al rendimiento del evaluado, y las afirmaciones deberán ser negativas o positivas. Finalmente, estas se cuantificarán para obtener un resultado. Los métodos de registro de acontecimientos críticos: Hace referencia a una bitácora cotidiana, en donde el evaluador registrará cada una de las acciones del empleado. Y escalas de calificación conductual, emplea un sistema de comparación, con puntos

comportamentales específicos que permitan eludir los elementos confusos o subjetivos (27).

### 2.1.3 Variables de ajuste

Existen factores que pueden influir en diversas características que se pretenden evaluar o estudiar en las personas. Ello pone de manifiesto la estrecha relación que existe entre las condiciones sociales y económicas, el entorno físico, los estilos de vida individuales y la salud (28).

**Edad y sexo:** Entre ellas se encuentra la edad y el sexo, que son variables relevantes para comprender un fenómeno estudiado. Considerándose desde su multidimensionalidad, influye en el ajuste social, el ajuste normativo, la prosocialidad, la reevaluación cognitiva y la autoeficacia social (29).

En la investigación de Lumbreras-Guzmán et al. (30), se encontró que la edad promedio de los trabajadores de un hospital fue de 40 años. El 67.2% eran mujeres. En el estudio de Abdullah et al. (31) 8.5% de los encuestados tenían menos de 25 años, mientras que un 28.9% se encontraba en el rango de edades de 26 a 30 años; por otro lado, el 38.3% tenía edades comprendidas entre 31 y 35 años, el 15.0% tenía edades entre 36 y 40 años, y finalmente, el 9% tenía más de 40 años.

En el estudio de Zaman et al. (32), la edad ( $p=0.040$ ), afectó de forma significativa el rendimiento de los proveedores de atención médica.

**Categoría ocupacional y tiempo laboral:** En el ambiente laboral, existen aspectos relevantes que influyen en los resultados, como el tipo de ocupación profesional y el tiempo de experiencia laboral. Es importante mencionar que la formación profesional no necesariamente refleja el nivel de productividad que un empleado tendrá, sino que representa una mejora en su posición en comparación con otros. Esto se pone de manifiesto en situaciones de empleo práctico, donde el individuo aplica su formación profesional y fusiona los conocimientos teóricos con la experiencia

práctica, lo cual respalda su experiencia. Por otro lado, se plantea que un individuo con una categoría profesional superior obtendrá un salario más elevado en comparación con aquellos que presentan otro tipo de ocupación, esto es importante porque los ingresos obtenidos contribuyen a aumentar la eficiencia y el desempeño laboral (33).

Lumbreras-Guzmán et al. (30) demostraron que, en términos de las características laborales, el 62.4% indicó tener una categoría laboral permanente, y el 59.5% tenía una antigüedad laboral que oscilaba entre uno y diez años.

En la investigación de Abdullah et al. (31) la mayoría de los empleados (34.70%) presentaban una experiencia laboral que oscilaba entre 6 y 10 años.

## 2.2 Marco conceptual

- Gestión administrativa: Proceso administrativo que implica planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de una institución (14)
- Desempeño laboral: Capacidad que tiene el individuo para ejecutar sus actividades bajo instrucción institucional, con el único objetivo de lograr un trabajo idóneo y satisfacción laboral (24).
- Profesionales de salud: Individuos que laboran en la prestación de servicios de salud, ya sea como practicantes o trabajadores de instituciones y programas sanitarios (34).
- Centro de salud: Unidades básicas de salud en las que se ejecutan actividades de prevención, promoción, diagnóstico y abordaje (34).
- Edad: Tiempo que ha vivido una persona en años (35).
- Sexo: Condición orgánica masculina o femenina de las personas (36)
- Tiempo laboral: Práctica prolongada que proporciona conocimiento o habilidad para hacer algo (37)
- Categoría ocupacional: Cada una de las clases o divisiones establecidas en una profesión, carrera o actividad (38).

## 2.3 Antecedentes empíricos de la investigación

### Antecedentes Internacionales

Wahyuhadi et al. en el 2023, en Indonesia, tuvieron como objetivo determinar la relación entre la remuneración, la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de la salud en el periodo 2019-2021. Fue un estudio cuantitativo, en el que participaron 716 personas. Como principales resultados, la prueba de Kruskal-Wallis demostró que las variables Remuneración, Trabajo en sí, Pago, Promoción, Supervisión y Desempeño ( $p < 0.05$ ) demostraron diferencia entre los años 2019 y 2021. En cuanto a las correlaciones, se encontró una correlación positiva entre la Satisfacción de los Empleados y las variables Remuneración y Basado en el Desempeño. Sin embargo, no se observaron correlaciones significativas entre la variable de remuneración y la satisfacción basada en el Trabajo Propio. Hubo una correlación positiva significativa, pero débil, entre la variable de remuneración y la satisfacción basada en el Salario, así como entre la remuneración y la satisfacción basada en la Promoción. Además, se encontró una correlación positiva significativa, aunque débil, entre la remuneración y la satisfacción basada en la Supervisión. Por último, se identificó una correlación positiva significativa entre la remuneración y el desempeño ( $p < 0.05$ ) (39).

Sarıköse et al. en el 2022, en Turquía, tuvieron como objetivo examinar los efectos de las características individuales, profesionales y del entorno laboral de las enfermeras en sus niveles de desempeño laboral. Fue un estudio descriptivo, transversal con una muestra de 370 enfermeras. Como principales resultados, Hubo una correlación significativa y positiva entre las puntuaciones en la Escala de entorno laboral de práctica del Índice de trabajo de enfermería (PES-NWI) y la Escala de desempeño laboral de enfermería (JPS) ( $p < 0.05$ ). El análisis de regresión mostró que el desempeño laboral de las enfermeras se vio afectado por las variables fundamentos de enfermería para la calidad del cuidado ( $p < 0.001$ ); adecuación de personal y recursos ( $p < 0.001$ ); habilidades del gerente de enfermería, liderazgo y apoyo a las enfermeras ( $p < 0.001$ ); solidaridad entre colegas ( $p < 0.01$ ) y nivel de educación de las enfermeras ( $p < 0.001$ ) (40).

Lumbreras-Guzmán et al. en el 2022, en México, tuvieron como objetivo evaluar la relación entre calidad de vida laboral y el desempeño organizacional de trabajadores de siete hospitales públicos, a partir del análisis de la influencia de la gestión directiva como mediadora de esta relación. Fue un estudio transversal, con una muestra de 866 profesionales y directivos de un hospital. Como principales resultados, Los puntajes de gestión directiva, calidad de vida laboral, desempeño organizacional y gestión directiva fueron menores en los trabajadores de Tlaxcala ( $p=0.001$ ). Las personas que consideraron que la gestión directiva era adecuada tenían 2.7 veces más probabilidades de experimentar una alta calidad de vida ( $p=0.000$ ), y aquellas que se ubicaron en la categoría de alta calidad de vida tenían un 69% más de posibilidades de tener una gestión directiva adecuada ( $p=0.038$ ) (30).

Abdullah et al. en el 2021, en Pakistán, tuvieron como objeto identificar el efecto de la calidad del servicio interno en la satisfacción, el compromiso y el desempeño laboral de las enfermeras. Fue un estudio transversal, en el que participaron 412 empleados de enfermería de 20 centros de salud del sector privado. Como principales resultados, obtuvieron que los efectos de la calidad del servicio interno (ISQ) tiene un impacto directo en la satisfacción, el compromiso, el bienestar y el desempeño laboral de los enfermeros y enfermeras ( $p<0.001$ ). Además, se observó que el bienestar de los empleados desempeña un papel mediador en la conexión entre la satisfacción laboral y el rendimiento en el trabajo. No obstante, no se encontró una mediación del bienestar en la relación entre el compromiso y el desempeño laboral (31).

Yáñez et al. en el 2021, en España, tuvieron como objetivo identificar los determinantes del desempeño de los trabajadores de la salud. Fue un estudio comparativo, con una muestra de 40 trabajadores de salud. Como principales resultados, el estudio demuestra que el liderazgo y el compromiso son dos factores esenciales que impulsan el desempeño laboral. Los datos respaldan la idea de que

la clave para lograr un alto nivel de desempeño radica en la conjunción de liderazgo, compromiso y un entorno laboral positivo (41).

Bakertzis et al. en el 2021, en Grecia, tuvieron como objetivo identificar el principal impulsor del compromiso laboral y sus efectos en el desempeño laboral entre los empleados de atención médica. Fue un estudio comparativo, en el que participaron 85 médicos, 139 enfermeras y 45 personal administrativo. Como principales resultados, existe una correlación sólida entre el compromiso en el trabajo y el rendimiento laboral en el caso de los médicos, pero esta relación es menos pronunciada cuando se trata del personal administrativo y las enfermeras ( $p=0.000$ ). Asimismo, a pesar de que los médicos mostraron puntajes más altos en compromiso y puntajes más bajos en desempeño laboral en comparación con el personal administrativo y las enfermeras, se observó una tendencia opuesta en estas dos últimas categorías de empleados. Además, se descubrió que los niveles de compromiso aumentan con la edad ( $p=0.000$ ), no se relacionó con otras variables como el género, educación, estado civil y la experiencia laboral ( $p>0.05$ ) (42).

Chmielewska et al. en el 2020, en Polonia, tuvieron como objetivo identificar la relación entre factores de motivación seleccionados que afectan la actitud hacia el trabajo entre los médicos de hospitales públicos y el desempeño organizacional. Fue un estudio observacional, en el que participaron 249 médicos. Como principales resultados, las variables calidad y estilo de supervisión y reconocimiento ejercen el mayor impacto en el desempeño organizacional de los hospitales ( $p<0,001$ ). En contraste, la "retroalimentación sobre el desempeño" fue considerada como el factor de motivación con el menor efecto en el desempeño organizacional según los profesionales de la salud encuestados, que representaron el 54% de los médicos (43).

Kakemam et al. en el 2019, en Irán, tuvieron como objetivo, evaluar el desempeño hospitalario y el liderazgo clínico. Fue un estudio observacional, en el que se analizaron datos de 72 hospitales. Como principales resultados, las puntuaciones

promedio de desempeño en hospitales con gerentes clínicos y aquellos con gerentes no clínicamente capacitados son, respectivamente, de  $96.68 \pm 5.50$  y  $89.78 \pm 7.20$ ;  $p < 0.001$ ). En consecuencia, evidenciaron que el desempeño es más alto en aquellos hospitales dirigidos por gerentes clínicos. La ventaja en las puntuaciones de desempeño varía de 5 a 10 puntos en una escala del 0 al 100 cuando se comparan instituciones dirigidas por líderes clínicos con aquellas dirigidas por líderes no clínicos, estas diferencias persisten incluso después de considerar otros factores en la ecuación de regresión (44).

Umrani et al. en el 2019, tuvieron como objetivo identificar el efecto de la seguridad laboral y el apoyo organizacional en el desempeño laboral de los médicos y el papel mediador de la satisfacción laboral en estas relaciones. Fue un estudio cuantitativo y transversal, con una muestra de 361 médicos. Como principales resultados, tanto la seguridad en el trabajo como el respaldo brindado por la organización tuvieron un impacto positivo en el desempeño de los médicos en entornos hospitalarios ( $p < 0.05$ ). Además, se encontró que la satisfacción en el trabajo actuó como un factor mediador en la relación entre la seguridad laboral y el desempeño laboral, así como entre el apoyo organizacional y el desempeño laboral (45).

#### Antecedentes nacionales

Castillo en el 2023, desarrolló una investigación con la finalidad de establecer el nexo entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en profesionales de enfermería en un establecimiento de salud de apoyo Santa Rosa, Lima. El marco metodológico fue cuantitativo, aplicado, no experimental, hipotético deductivo. El conjunto muestral estuvo integrado por 100 profesionales de enfermería. Entre los hallazgos, se observaron que la gestión administrativa tenía un vínculo significativo con el desempeño laboral ( $\rho = 0.840$ ,  $p < 0.05$ ). Asimismo, se comprobó que la planificación ( $\rho = 0.880$ ,  $p < 0.05$ ), organización ( $\rho = 0.767$ ,  $p < 0.05$ ), dirección ( $\rho = 0.746$ ,  $p < 0.05$ ) y control ( $\rho = 0.880$ ,  $p < 0.05$ ) tenían un nexo significativo con el desempeño laboral. El autor concluyó, que la gestión administrativa tenía una relación de forma significativa con el desempeño laboral (46).

Cuba en el 2023, elaboró un estudio con la finalidad de establecer el vínculo entre la gestión administrativa y el desempeño en el trabajo en profesionales de enfermería en el establecimiento de salud de nivel I-4, en Cusco. El marco metodológico fue básico, no experimental, cuantitativo, transversal, correlacional. El conjunto muestral estuvo integrado por 70 profesionales de enfermería. Entre los hallazgos, se observaron que la gestión administrativa tenía una conexión significativa con el desempeño en el trabajo ( $\rho=0.524$ ,  $p<0.05$ ). Asimismo, se corroboró que la planeación ( $\rho=0.475$ ,  $p<0.05$ ), organización ( $\rho=0.464$ ,  $p<0.05$ ), dirección ( $\rho=0.378$ ,  $p<0.05$ ) y control ( $\rho=0.608$ ,  $p<0.05$ ) tenían una conexión significativa con el desempeño en el trabajo. El autor concluyó, que la gestión administrativa tenía una relación directa de forma significativa con el desempeño en el trabajo (13).

Rodríguez en el 2022, realizó una investigación con el propósito de conocer el nexo entre la gestión administrativa y el desempeño en el trabajo de los colaboradores de salud del establecimiento de salud de nivel III-1, en Lima. El marco metodológico fue cuantitativo, transversal, no experimental, correlacional. El conjunto muestral estuvo integrado por 105 colaboradores de salud. Entre los hallazgos, se observaron que la gestión administrativa tenía una conexión significativa con el desempeño en el trabajo ( $\rho=0.623$ ,  $p<0.05$ ). Asimismo, se comprobó que la planificación ( $\rho=0.590$ ,  $p<0.05$ ), organización ( $\rho=0.670$ ,  $p<0.05$ ), dirección ( $\rho=0.609$ ,  $p<0.05$ ) y control ( $\rho=0.567$ ,  $p<0.05$ ) tenían una conexión significativa con el desempeño en el trabajo. El autor concluyó, que la gestión administrativa tenía una relación directa de forma significativa con el desempeño en el trabajo (47).

Aguilar en el 2021, publicó una indagación con el fin de establecer la conexión entre la gestión administrativa y el desempeño en el trabajo en el personal de salud de la micro red Curahuasi de Apurímac. El marco metodológico fue cuantitativo, básico, no experimental, correlacional. El conjunto muestral estuvo integrado por 82 colaboradores de salud. Entre los hallazgos, se observaron que la gestión administrativa tenía una conexión significativa con el desempeño en el trabajo (Chi-

cuadrado=90,840,  $p<0.05$ ). Asimismo, se comprobó que la planeación (Chi-cuadrado=33,908,  $p<0.05$ ), organización (Chi-cuadrado=34,902,  $p<0.05$ ), y control (Chi-cuadrado=31,063,  $p<0.05$ ) tenían una conexión significativa con el desempeño en el trabajo. Sin embargo, el componente dirección no tenía un vínculo significativo con el desempeño en el trabajo. (Chi-cuadrado=17,186,  $p>0.05$ ). El autor concluyó, que la gestión administrativa tenía incidencia de forma significativa con el desempeño en el trabajo (21).

Mendieta en el 2021, desarrolló una investigación con el fin de conocer el nexo entre la gestión administrativa y el desempeño en el ámbito laboral de los colaboradores de salud del área de Diagnostico de Imágenes en una organización sanitaria de Essalud, Callao. El marco metodológico fue básico, no experimental, correlacional. El conjunto muestral estuvo integrado por 94 colaboradores de salud. Entre los hallazgos, se observaron que la gestión administrativa tenía un nexo significativo con el desempeño en el ámbito laboral ( $\rho=0.730$ ,  $p<0.05$ ). Asimismo, se comprobó que la planificación ( $\rho=0.785$ ,  $p<0.05$ ), organización ( $\rho=0.494$ ,  $p<0.05$ ), dirección ( $\rho=0.388$ ,  $p<0.05$ ) y control ( $\rho=0.661$ ,  $p<0.05$ ) tenían una conexión significativa con el desempeño en el trabajo. El autor concluyó, que la gestión administrativa tenía un nexo de forma significativa con el desempeño en el ámbito laboral (48).

## 2.4 Hipótesis

### a. Hipótesis general

La gestión administrativa se relaciona de manera significativa y directa con el desempeño laboral en profesionales de salud del Centro de Salud de Yauri, 2022.

### b. Hipótesis específicas

La gestión administrativa se relaciona de manera significativa y directa con las dimensiones del desempeño laboral en profesionales de salud del Centro de Salud de Yauri, 2022.

## 2.5 Identificación de variables y dimensiones

Primera variable: Gestión administrativa Dimensiones:

Planeación

Organización

Dirección

Control

Segunda variable: Desempeño laboral

Dimensiones:

Rendimiento de tareas

Rendimiento contextual

Comportamiento de trabajo contraproducente

## 2.6 Operacionalización de variables

Variables	Definición operacional	Dimensiones	Tipo de variable	Escala de medición	Valores	Instrumento
Gestión administrativa	Conjunto de tareas y actividades coordinadas realizadas por el profesional de salud y que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos que posee una institución	Planeación Organización Dirección Control	Cualitativa	Ordinal	Deficiente / Malo / Regular / Bueno / Muy bueno	Cuestionario sobre gestión administrativa
Desempeño laboral	Forma en que un profesional de salud desempeña sus labores en su puesto de trabajo, siendo empleada para su medición la escala de desempeño laboral de Koopmans et al.	Rendimiento de tareas Rendimiento contextual Comportamiento de trabajo contraproducente	Cualitativa	Ordinal	Bajo / Regular / Alto / Muy alto	Escala de desempeño laboral de Koopmans et al
Características generales	Condiciones que presentan los sujetos de estudio	Edad Sexo Categoría ocupacional Tiempo laboral	Cualitativo	Ordinal Nominal Nominal Ordinal	25 a 35 años / 36 a 45 años / ≥46 años Femenino / Masculino Médicos No médicos ≤5 años / 6-10 años / ≥10 años	Cuestionario

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

### 4.1 Ámbito de estudio: localización política y geográfica

El centro de salud Yauri es un establecimiento de salud por categoría Nivel I-4, según la disposición de la Norma Técnica N°021 de Categorización - Establecimiento de Salud, tiene una población de 68913 mil habitantes, habiendo una sobredemanda en consulta en los Servicios de Medicina, Enfermería, Obstetricia, Odontología y Laboratorio. Es un centro referencial, del ámbito de la Microred de Yauri, ubicado en el Distrito de Yauri, Provincia de Espinar, en la calle Domingo Huarca, barrio Tupac Amaru II.

### 4.2 Tipo y nivel de investigación

Tipo: No experimental, debido a que no hubo manipulación de las variables a analizar, correlacional, debido a que se demostró una presunta relación no causal entre las variables estudiadas y transversal, porque la medición de las variables fue realizada en un momento determinado sin realización de seguimiento (49).

Nivel: Descriptivo y Correlacional. Es descriptivo, porque se realiza con el propósito de describir las características o propiedades de un fenómeno o situación particular sin intervenir en él. Es correlacional, ya que se centra en examinar la relación estadística entre dos o más variables sin intervenir en ellas, además de medir el grado o nivel de esa relación (49).

Diseño: Transversal, también conocida como estudio de corte transversal o sección transversal, se realiza en un momento específico del tiempo y recopila datos de una población o muestra en un solo punto en el tiempo (49).

### 4.3 Unidad de análisis

Personal de salud (médicos y no médicos) que laboran en las distintas áreas del Centro de Salud de Yauri.

#### 4.4 Población de estudio

60 personales de salud (médicos y no médicos) que laboran en las distintas áreas del Centro de Salud de Yauri, periodo 2022.

TABLA N° 1

Distribución de los profesionales que laboran en el Centro de Salud de Yauri

Profesional de la salud	Cantidad	%
Médicos	7	11.7%
No médicos	53	88.3%
Total	60	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Se tuvo previsto incluir a todos los profesionales de la salud del mencionado establecimiento sanitario; no obstante, cabe recalcar que la expectativa fue seleccionar a todos aquellos que cumplieren los criterios de inclusión y ninguno de exclusión. Por ende, aunque esta haya sido una previsión inicial es necesario disponer de criterios de inclusión y exclusión debidamente establecidos.

#### 4.5 Tamaño de muestra

Esta comprendido por todo el personal que labora en el Centro de Salud de Yauri que en número es 60, la misma que cumple los criterios de inclusión y exclusión.

#### 4.6 Técnicas de selección de muestra

Criterios de inclusión

- Profesionales de salud de ambos sexos.
- Profesionales de salud con más de 6 meses trabajando en el servicio.
- Profesionales de salud con contrato vigente para el año 2022.
- Profesionales de salud médico, no médico y personal técnico.
- Profesionales que acepten participar del estudio y firmen un consentimiento informado.

## Criterios de exclusión

- Profesionales de salud que no acepten participar del estudio.
- Profesionales con licencia por enfermedad, maternidad y vacaciones.
- Profesionales de salud con menos del 50% de preguntas contestadas.

## 4.7 Técnicas de recolección de información

### Técnica

La técnica de recolección de datos fue la encuesta.

### Instrumento

El instrumento fue el cuestionario. Este último estuvo estructurado de la siguiente manera:

1. Características generales: se incluyó información sobre edad, sexo, categoría ocupacional, tiempo laboral.
2. Gestión administrativa: se empleó el cuestionario de gestión administrativa, aplicado por Moreno (50), quien se basó en lo planteado por Díez de Castro en el año 2001. Es preciso mencionar que este instrumento no posee un nombre específico, pues se trata de una propuesta evaluativa a partir de un estudio previamente realizado. Este instrumento incluyó 11 ítems divididos en 4 dimensiones: planeación, organización, dirección y control. Cada ítem presentó una categoría de respuesta de 5 puntos donde: 1=deficiente; 2=malo; 3=regular; 4=bueno; 5=muy bueno. El puntaje final se comparará con la siguiente categorización:
  - Deficiente: 11-19 puntos
  - Malo: 20-28 puntos
  - Regular: 29-37 puntos
  - Bueno: 38-46 puntos
  - Muy bueno: 47-55 puntos

Validación: Moreno (50), en su estudio realizado en el entorno nacional, validó este instrumento mediante juicio de 20 expertos en el tema, hallando una concordancia de 100%, así mismo calculó el Alfa de Cronbach, tras aplicar el instrumento en una prueba piloto, obteniéndose un valor de 0.879, de esta manera se consideró el instrumento confiable para su aplicación.

Desempeño laboral: este constructo se valoró mediante una escala que evalúa el desempeño laboral de Koopmans et al. (2013), cuyo nombre específico es Individual Work Performance Questionnaire (IWPQ). Este instrumento constó de 3 dimensiones: i) rendimiento en la tarea, ii) comportamiento de trabajo contraproducente; y iii) rendimiento en el contexto. Además de 18 ítems y una escala de calificación de 5 puntos: Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5). El sistema de puntuación es el siguiente:

- Bajo: 18 a 36 puntos
- Regular: 37 a 54 puntos
- Alto: 55 a 72 puntos
- Muy alto: 73 a 90 puntos

Mayor especificación en (51).

Validación: Este cuestionario fue validado en diversos países (52,53), estudios a nivel nacional han reportado un Alfa de Cronbach de 0.914, estableciendo que este instrumento es confiable.

#### 4.8 Técnicas de análisis e interpretación de la información

##### Procesamiento de datos

Los datos recopilados en los cuestionarios fueron vaciados al programa SPSS 26.

### Análisis descriptivo

Trata del recuento, ordenación y clasificación de los datos obtenidos de las características observadas en la población donde se clasifican en variables cualitativas y cuantitativas; además, se construyeron tablas y se representan gráficos que permiten simplificar la complejidad de los datos. Asimismo, se calculan parámetros estadísticos que caracterizan la distribución (54).

En este sentido, las variables cualitativas fueron expresadas mediante frecuencias absolutas y relativas (%), mientras que en las variables cuantitativas se utilizó media, mediana, desviación estándar y/o el rango intercuartílico según normalidad de los datos.

### 4.9 Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas

#### Análisis bivariado

Para establecer relación entre variables se realizó el análisis de correlación de Spearman dado que ambas variables presentan naturaleza cualitativa ordinal. El coeficiente Rho de Spearman varía entre -1 y 1; cerca de los extremos, mayor es la fuerza de correlación entre las variables, el signo indica la dirección u orientación de la correlación, positivo para correlación directa y negativo para correlación inversa.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 5.1 Procesamiento, análisis, interpretación y discusión de resultados

Los datos recopilados fueron analizados en el programa SPSS 26 para su consistencia y control de calidad. Las pruebas estadísticas fueron mediante frecuencia y cantidades. Asimismo, se valuó el coeficiente de correlación de Spearman.

### 5.2 Presentación de resultados

TABLA N° 2

Características generales de los profesionales del Centro de Salud de Yauri, 2022

Características generales	N	%
Edad ( $\bar{x} \pm DS$ ) *	39.4 $\pm$ 7.3	
25 a 35 años	16	26.7
36 a 45 años	43	71.7
$\geq 46$ años	1	1.6
Sexo		
Masculino	18	30
Femenino	42	70
Categoría ocupacional		
Médicos	7	11.7
No médicos	59	88.3
Tiempo laboral (Me; RI) **	10; [5.3 – 15.8]	
$\leq 5$ años	12	20
6-10 años	19	31.7
$\geq 10$ años	29	48.3
Total	60	100

\* $\bar{x}$  Media, DS: Desviación estándar

\*\*Me: Mediana, RI: Rango intercuartílico

Fuente: Elaboración propia de cuestionarios

**Interpretación:** La tabla 2 muestra que la edad promedio de los profesionales de la salud fue de 39.4 $\pm$ 7.3 años, además, el 71.7% tuvieron entre 36 a 45 años, el 70% fueron mujeres y el 88.3% fueron no médicos. Por otro lado, al menos el 50% tuvieron un tiempo laboral de 10 años, mientras que el 48.3% estuvo de 10 a más años laborando.

TABLA N° 3

Gestión administrativa y dimensiones en profesionales de salud del Centro de Salud de Yauri, 2022

Niveles	Gestión administrativa		Planeación		Organización		Dirección		Control	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Deficiente	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1.7
Malo	3	5	4	6.7	3	5	4	6.7	1	1.7
Regular	35	58.3	35	58.3	33	55	33	55	38	63.3
Bueno	21	35	21	35	22	36.7	22	36.7	20	33.3
Muy bueno	1	1.7	0	0	2	3.3	1	1.7	0	0
Total	60	100	60	100	60	100	60	100	60	100

Fuente: Elaboración propia de cuestionarios

**Interpretación:** La tabla 3 muestra que, el 5% de los profesionales de la salud percibieron mala gestión administrativa, el 58.3% una gestión de nivel regular y el 36.7% una gestión buena a muy buena. Mientras que entre sus dimensiones se observó que más de la mitad percibió una planificación (58.3%), organización y dirección (55% para cada caso), y control administrativo (63.3%) de nivel regular

TABLA N° 4

Grado de desempeño laboral en profesionales de salud del Centro de Salud de Yauri, 2022

Desempeño laboral	N	%
Bajo	0	0.0
Regular	13	21.7
Alto	45	75.0
Muy alto	2	3.3
Total	60	100

Fuente: Elaboración propia de cuestionarios

**Interpretación:** La tabla 4 muestra que, de los 60 (100%) de profesionales de salud, 13 (21.7%) presentaron regular desempeño laboral, 45 (75%) evidenció alto desempeño laboral y solo 2 (3.3%) muy alto desempeño.

### 5.3 Prueba de hipótesis

#### Prueba de hipótesis general

TABLA N° 5

Relación entre gestión administrativa y desempeño laboral en profesionales de salud del Centro de Salud de Yauri, 2022

Gestión administrativa	Desempeño laboral								p*	Rho*	
	Bajo		Regular		Alto		Muy alto				
	N	%	N	%	N	%	N	%			
Deficiente	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Malo	0	0	3	23.1	0	0	0	0	0		
Regular	0	0	10	76.9	25	55.6	0	0	<b>0.000</b>	0.539	
Bueno	0	0	0	0	20	44.4	1	50			
Muy bueno	0	0	0	0	0	0	1	50			
<b>Total</b>	0	0	13	100	45	100	2	100			

Fuente: Elaboración propia de cuestionarios \*Prueba Rho de Spearman (p-valor<.0.05 significativo); Rho: Coeficiente de correlación

**Interpretación:** Se evidencia que existe relación significativa y directa entre la gestión administrativa y el desempeño laboral (p=0.000; Rho=0.539). Observándose que, en un mismo nivel de porcentaje del 50% los profesionales de la salud con muy alto desempeño laboral percibieron buena y muy buena gestión administrativa respectivamente.

TABLA N° 6

Gestión administrativa y rendimiento de tareas en profesionales de salud del Centro de Salud de Yauri, 2022

Gestión administrativa	Rendimiento de tareas								p*	Rho*
	Bajo		Regular		Alto		Muy alto			
	N	%	N	%	N	%	N	%		
Deficiente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Malo	3	100	0	0	0	0	0	0	0	
Regular	0	0	27	93.1	8	29.6	0	0	<b>0.000</b>	0.727
Bueno	0	0	2	6.9	18	66.7	1	100		
Muy bueno	0	0	0	0	1	3.7	0	0		
Total	3	100	29	100	27	100	1	100		

\*Prueba Rho de Spearman (p-valor<.0.05 significativo); Rho: Coeficiente de correlación  
Fuente: Elaboración propia de cuestionario

**Interpretación:** La tabla 6 evidencia una relación significativa y directa entre la gestión administrativa y la dimensión rendimiento de tareas (p=0.000; Rho= 0.727). Evidenciándose que, el 66.7% en profesionales de salud con alto rendimiento de tareas percibieron una buena gestión administrativa; sin embargo, el 93.1% con regular rendimiento de tareas percibieron una regular gestión administrativa.

TABLA N° 7

Gestión administrativa y rendimiento contextual en profesionales de salud del Centro de Salud de Yauri, 2022

Gestión administrativa	Rendimiento contextual								p*	Rho*
	Bajo		Regular		Alto		Muy alto			
	N	%	N	%	N	%	N	%		
Deficiente	0	0	0	0	0	0	0	0		
Malo	3	100	0	0	0	0	0	0		
Regular	0	0	30	90.9	5	21.7	0	0	<b>0.000</b>	<b>0.775</b>
Bueno	0	0	3	9.1	18	78.3	0	0		
Muy bueno	0	0	0	0	0	0	1	0		
Total	3	100	33	100	23	100	1	0		

\*Prueba Rho de Spearman (p-valor<.0.05 significativo); Rho: Coeficiente de correlación  
Fuente: Elaboración propia de cuestionario

**Interpretación:** La tabla 7 evidencia una relación significativa y directa entre la gestión administrativa y la dimensión rendimiento contextual ( $p=0.000$ ;  $Rho= 0.775$ ). Demostrándose que, el 78.3% de profesionales de salud con alto rendimiento contextual percibieron una buena gestión administrativa; sin embargo, el 90.9% con regular rendimiento contextual percibieron una regular gestión administrativa.

TABLA N° 8

Gestión administrativa y comportamiento del trabajo contraproducente en profesionales de salud del Centro de Salud de Yauri, 2022

Gestión administrativa	Comportamiento del trabajo contraproducente								p*	Rho*	
	Bajo		Regular		Alto		Muy alto				
	N	%	N	%	N	%	N	%			
Deficiente	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Malo	0	0	0	0	1	50	2	100			
Regular	6	21.4	28	100	1	50	0	0	<b>0.000</b>	<b>-0.832</b>	
Bueno	21	75	0	0	0	0	0	0			
Muy bueno	1	3.6	0	0	0	0	0	0			
Total	28	100	28	100	2	100	2	100			

\*Prueba Rho de Spearman (p-valor<0.05 significativo); Rho: Coeficiente de correlación  
Fuente: Elaboración propia de cuestionario

**Interpretación:** La tabla 8 evidencia una relación significativa y directa entre la gestión administrativa y la dimensión comportamiento del trabajo contraproducente (p=0.000; Rho=0.832). Observándose que, el 75% del personal de salud con bajo comportamiento del trabajo contraproducente percibieron una buena gestión administrativa; no obstante, en un mismo nivel de porcentaje del 50% con alto comportamiento del trabajo contraproducente percibieron una mala y regular gestión administrativa.

## Discusión

Se evaluaron 60 profesionales de la salud, a quienes se les aplicó el instrumento para el estudio, y tras realizar un primer análisis de las características generales, se conoció, que la mayor parte de los colaboradores del Centro de Salud de Yauri, tiene entre 36 a 45 años (71.7%), con predominio del sexo femenino (70.0%), y con tiempo laboral que supera los 10 años en la gran parte de profesionales de salud (48.3%). Estos resultados son semejantes a Castillo (46), donde la mayor parte de la población de profesionales de salud tienen entre 31 a 40 años (30%) y con predominio del sexo femenino (90.0%). Por otro lado, el 58.3% de los colaboradores de salud del Centro de Salud Yauri, perciben de forma regular la gestión administrativa, 35.0% como bueno y 5.0% como malo. En cuanto al desempeño laboral, el 75.0% lo percibe con nivel alto, 21.7% con nivel regular y 3.3% muy alto. Estos resultados son congruentes con Rodríguez (47), donde el 52.4% del personal de salud de un hospital de nivel III-1 percibió la gestión administrativa como regular, 29.5% como bueno, y 18.1% como deficiente. Sin embargo, no coincide con los resultados del desempeño laboral, donde la mayor parte de los colaboradores de salud lo percibe como regular (52.4%).

Asimismo, estos resultados fueron similares a Cuba (13), con 42.8% de los profesionales de salud de un establecimiento de salud de nivel I-4, que opinaron que la gestión administrativa fue regular, 34.3% nivel bueno, y 2.9% un nivel malo. Y con una percepción del desempeño laboral, donde la gran parte obtuvo un nivel bueno (48.6%), 47.1% un nivel muy bueno y 4.3% un nivel regular. Aguilar (21) también coincidió parcialmente con los hallazgos de esta investigación, donde el 72.0% de los profesionales de salud de la micro red de Curahuasi, señalaron con un nivel regular la gestión administrativa, 20% un nivel inadecuado, y 8.0% adecuado. Entretanto, el desempeño laboral, 79.0% alcanzó un nivel medio, 13.0% un nivel alto, y 7.0% un nivel bajo.

Por su parte, en el análisis bivariado se encontró asociación directa moderada y significativa entre la gestión administrativa y desempeño laboral en de salud del

Centro del personal de Salud de Yauri, esto quiere decir que, a mejor gestión administrativa, el desempeño laboral será mayor. Los resultados son comparables a los identificados por Torres (55), quienes al evaluar a 241 profesionales de la salud encontraron relación directa, moderada y significativa entre las variables; gestión administrativa y desempeño laboral. Mendieta (56), Jaramillo (57), Aguilar (21), Becerra (58), Lezma (59) y Moreno (50), reportaron resultados similares. Así también, Zaman et al. (32), informaron que los desafíos enfrentados durante la ejecución de las labores ( $p:0.023$ ) afectaron de forma significativa el rendimiento de los proveedores de atención médica. La relación demostrada en los diversos estudio, estaría basada en que la gestión administrativa tiene como base realizar diversidad de acciones para que se cumplan las metas institucionales (8) y para ello es necesario que sus componentes se encuentran coordinados (16), evidenciado con el alcance de los objetivos propuesto del equipo (17), aquí es donde se ve involucrado el desempeño laboral, pues el trabajo idóneo, la competencia, la capacidad de respuesta y la productividad de los profesionales son necesarios para alcanzar los objetivos institucionales propuestos (25), por lo que el objetivo de ambos converge en el mismo punto.

De esta manera una gestión administrativa percibida como positiva o buena mejora las actitudes laborales que permiten a los empleados incrementar su desempeño laboral, así como aumentar la confianza y motivación. Dado que el desempeño laboral se considera un parámetro crucial en el éxito de una organización, pues se relaciona con la productividad y seguridad del paciente; la gestión administrativa, debería tomar relevancia, pues la mejora de esta variable influiría positivamente en el desempeño de los trabajadores.

Según dimensiones, se observó relación directa, fuerte y significativa entre la gestión administrativa y la dimensión rendimiento de tareas en el personal de salud del Centro de Salud de Yauri. Es decir, a mejor gestión administrativa, mayor será el rendimiento de tareas. No se encontraron estudios donde relacionaran directamente las variables, sin embargo, algunos estudios han referido relación entre variables similares y la gestión administrativa. Al respecto, Becerra (58), reportó que la gestión

administrativa incluye de manera significativa en la idoneidad del individuo (dimensión del desempeño laboral), en profesionales de la salud. En esta línea, Lezma (59), identificó relación significativa entre la gestión administrativa y el nivel de iniciativa. De esta manera se puede mencionar que, si los productos, servicios, herramientas organizacionales son óptimos, el trabajador podrá aplicar sus habilidades y conocimientos para la ejecución de sus funciones específicas, contribuyendo con el funcionamiento organizacional (22).

También se evidenció relación directa, fuerte y significativa entre la gestión administrativa y la dimensión rendimiento contextual en el personal de salud del Centro de Salud de Yauri, 2022. Entonces a mejor gestión administrativa mayor será el rendimiento contextual en el personal de salud. Investigaciones donde relacionen directamente la gestión administrativa y la dimensión rendimiento contextual no se encontraron, sin embargo, algunos estudios relacionaron variables parecidas con la gestión administrativa, así tenemos que Panchana (60) mostró falencias en la gestión administrativa que repercutió en el desempeño laboral, en concreto por la falta de valoración del esfuerzo y dedicación, trato irrespetuoso de parte de los directivos, capacitaciones insuficientes e incertidumbre laboral. Así también Becerra (58), mencionó que la gestión administrativa repercutía de manera significativa en la capacitación de los profesionales de salud. Mientras que Lezma (59), evidenció relación significativa entre la gestión administrativa y el nivel de compromiso del trabajador de salud (dimensión del desempeño laboral). El desempeño contextual involucra aquellos comportamientos que no están directamente relacionados con las tareas laborales, pero que tienen un impacto significativo en los contextos organizacionales, sociales y psicológicos, se incluye asumir tareas difíciles, asistir a capacitaciones para actualizarse y participar en reuniones de trabajo, ello con la finalidad de lograr los resultados organizacionales deseados. Por tal, es importante mencionar que la mejora en la gestión administrativa generará que los trabajadores puedan trabajar en equipo, tengan la predisposición de realizar tareas adicionales y de defender los intereses organizacionales, por ello es relevante mejorar este aspecto en los trabajadores (22).

Se determinó relación inversa, fuerte y significativa entre la gestión administrativa y la dimensión comportamiento de trabajo contraproducente en profesionales de salud del Centro de Salud de Yauri, 2022. Es decir, a mejor gestión administrativa, menor será el comportamiento de trabajo contraproducente en profesionales de salud. Estudios donde relacionen directamente gestión administrativa y el comportamiento de trabajo contraproducente no se identificaron, sin embargo, estudios anteriores relacionaron variables parecidas. Lezma (59), halló relación significativa entre la gestión administrativa y la resolución de problemas. Puesto que los comportamientos contraproducentes tienen un efecto negativo en la organización o en las personas que trabajan en ellas, una mejor comprensión de esta variable podría conducir a un trabajo más eficiente, evitando de esta manera la aplicación de acciones autodestructivas (22); en ese sentido, mejorar la gestión administrativa disminuiría las quejas en el trabajo, aspectos negativos y los problemas laborales.

Por otro lado, es necesario hacer mención que los profesionales de salud que participaron en este estudio tenía edades entre 36 y 45 años, eran principalmente mujeres y en su mayoría licenciados de enfermería con un tiempo laboral entre 6 a 10 años. Se informó, además que percibieron una gestión administrativa regular, así también consideraron regular la planeación, organización, dirección y control. Los resultados son parecidos a los determinados por Aguilar (21), quien determinó que el personal de salud encuestado considera que la gestión administrativa es regular; además las dimensiones: planeación, organización, dirección y control también se consideraron regulares. Balcázar (8), identificó que la gestión administrativa presentó observaciones en la mayoría de casos, en específico por asimetrías en la información de archivos y documentos, incumplimiento de la supervisión y control, además de falta de registros en el sistema electrónico. Estos resultados demuestran que en los profesionales sanitarios aún existe falta de desarrollo del proceso administrativo, por lo que las acciones institucionales no estarían siendo las más adecuadas, lo que generaría que los profesionales no perciban de manera adecuada dicha gestión (15), por lo que no se estarían cumpliendo las metas institucionales (8).

En contraste a lo mencionado anteriormente, Torres (55) informó que la mayoría de profesionales percibió una buena gestión administrativa; las dimensiones planeación y organización se consideraron adecuadas, mientras que la dirección y control se percibieron como regulares. Lezma (59) y Jaramillo (57) y también identificaron una buena gestión administrativa. Particularmente, este último refirió que la organización y dirección se consideraron excelentes, mientras que el control fue bueno y la planificación regular. Estos resultados estarían respaldando lo mencionado por Henry Fayol, pues quedaría demostrado que el funcionamiento administrativo es el adecuado y eficiente, permitiendo la coordinación efectiva entre los componentes organizacional logrando y alcanzando las metas institucionales (16).

El desempeño laboral fue alto, sin embargo, el rendimiento de tarea fue regular en la mayoría de participantes, así como el rendimiento contextual, mientras que el comportamiento de trabajo contraproducente fue alto. Los resultados son similares a los registrados por Zaman et al. (32), quienes reportaron que los encuestados tuvieron un desempeño satisfactorio, además los proveedores de atención médica tenían el impulso necesario para completar las tareas en cuestión y estaban dispuestos a asumir cualquier responsabilidad o desafío adicional que se les encomendara. Torres (55), también identificó resultados similares, mencionó además que las dimensiones funciones y comportamiento fueron buenas, mientras que los colaboradores presentaron un mal compromiso. Así también, Jaramillo (57) identificaron hallazgos parecidos. De esta manera se puede manifestar que, las teorías brindadas por Vásquez (24), Chiavenato (22) y Koopmans et al. (23) son demostradas por lo evidenciado, pues los resultados evidencian que los trabajadores tienen conductas optimas que permite que sus actividades laborales sean eficientes en beneficio propio como institucional.

## CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### CONCLUSIONES

- De acuerdo al objetivo general, se determinó que existe una relación estadísticamente significativa de manera directa entre la gestión administrativa y desempeño laboral en profesionales de salud del Centro de Salud de Yauri, 2022. Es decir, niveles elevados en la gestión administrativa manifiestan mayor desempeño laboral, y viceversa.
- Entre las características más frecuentes se observó la edad de 36 a 45 años, el sexo femenino, profesionales no médicos, así como el tiempo laboral mayor o igual a 10 años en los profesionales de salud del Centro de Salud de Yauri, 2022.
- Se observó que gran parte de los profesionales de salud manifestaron una gestión administrativa de nivel regular (5 de cada 10 casos), siendo la dimensión control la predominante.
- El grado del desempeño laboral en profesionales de salud del Centro de Salud de Yauri, 2022 fue alto (7 de cada 10 casos)
- Existe una relación estadísticamente significativa de manera directa entre la gestión administrativa y las dimensiones rendimiento de tareas y rendimiento contextual en profesionales de salud del Centro de Salud de Yauri, 2022. En cambio, de manera indirecta con la dimensión comportamiento de trabajo contraproducente. Por lo tanto, un alto nivel en la gestión administrativa refleja un alto nivel en el rendimiento de tareas, rendimiento contextual y un bajo nivel en el comportamiento de trabajo contraproducente

## RECOMENDACIONES

- A los directivos de la gestión administrativa en el Centro de Salud de Yauri se les recomienda implementar la monitorización de los procesos administrativos. Esta medida permitirá identificar oportunidades de mejora que garanticen la calidad, la eficiencia y el cumplimiento normativo, además de optimizar continuamente la entrega de servicios de atención médica, contribuyendo positivamente al desempeño laboral de los trabajadores.
- Se sugiere a los directivos, gerentes y responsables de recursos humanos del Centro de Salud de Yauri implementar programas de capacitación para el personal de salud. Estos cursos deben abordar la relación entre el desempeño laboral, la gestión administrativa y su impacto en el rendimiento de las tareas. Estas iniciativas son fundamentales para mejorar la eficiencia, la calidad de los servicios y la satisfacción tanto del personal como de los usuarios, además de fomentar la adaptabilidad y fortalecer la capacidad de toma de decisiones.
- El autor del presente estudio socializará los resultados a todos los trabajadores del Centro de Salud de Yauri, con la finalidad de incrementar el conocimiento sobre el tema y destacar la importancia de la gestión administrativa en el desempeño laboral, especialmente en el rendimiento contextual de los trabajadores. Estos resultados podrán ser integrados como parte de las estrategias para mejorar el desempeño del personal de salud. Implementar medidas que fortalezcan el rendimiento contextual es esencial para adaptarse y prosperar en un entorno dinámico y complejo, asegurando una gestión eficiente y sostenible a largo plazo.
- Se sugiere a los responsables de recursos humanos del Centro de Salud de Yauri supervisar de manera constante el comportamiento contraproducente en el trabajo, dado que esta medida es clave para preservar la integridad, la eficiencia y la reputación del centro, además de garantizar la calidad de los servicios de atención médica ofrecidos.

- Se recomienda a los responsables del área de investigación del centro de salud, así como a las instituciones vinculadas a la mejora de la gestión y el desempeño laboral en el sector salud, realizar estudios más amplios sobre el tema. Estos estudios deben considerar otras variables que puedan influir en el desempeño laboral, con especial atención a su dimensión relacionada con el comportamiento contraproducente.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ybaseta-Medina J, Becerra-Canales B. El personal de salud en la pandemia por COVID-19. *Rev Médica Panacea*. 2020;9(2):72-3.
2. Damián J, Castillo E, Reyes C, Salas R, Ayala C. Comunicación interna y desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia COVID-19. *Medisur*. 2021;19(4):624-32.
3. Rojas S. Clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco. *Rev Peru Cienc Salud*. 2019;1(4):191-6.
4. Boniol M, Kunjumen T, Nair TS, Siyam A, Campbell J, Diallo K. The global health workforce stock and distribution in 2020 and 2030: a threat to equity and 'universal' health coverage? *BMJ Glob Health*. 2022;7(6):e009316.
5. Gulumbe B, Usman N. Projected shortfall of 10 million healthcare workers by 2030: implications for low- and middle-income countries and the way forward. *Healthc Low-Resour Settings* [Internet]. 2023 [citado 10 de diciembre de 2024];11(1). Disponible en: <https://www.pagepressjournals.org/hls/article/view/11359>
6. Organización Panamericana de la Salud. Las Américas tienen un déficit de 600.000 profesionales de la salud, que afecta el acceso a la salud en las zonas rurales y desatendidas - OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud [Internet]. 2022 [citado 10 de diciembre de 2024]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/noticias/27-5-2022-americas-tienen-deficit-600000-profesionales-salud-que-afecta-acceso-salud-zonas>
7. Quinatana D, Tarqui-Maman C. Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú. *Arch Med Col*. 2020;20(1):123-32.
8. Balcázar Daza A. Gestión administrativa en hospitales públicos de Cundinamarca- Colombia. *LÚMINA*. 2020;(21):2.
9. Velasco M, Olvera J, Castellanos R, Castro O, Garcia T. Administrative management model and emergency services in Public Hospitals. *Univ Cienc Technol*. 2024;28(Special):309-17.

10. Ugarte M, Rivero J, Bautista D. ¿Por qué las reformas administrativas no logran los resultados esperados? [Internet]. 2021 [citado 10 de diciembre de 2024] p. 43. Disponible en: <https://gobierno.pucp.edu.pe/publicacion/por-que-las-reformas-administrativas-no-logran-los-resultados-esperados>
11. Espinoza-Portilla E, Gil-Quevedo W, Agurto-Távora E. Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú. *Rev Cuba Salud Pública*. 2020;46(4):e2146.
12. Soledispa-Rodríguez X, Pionce-Choez J, Sierra-González M. La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. *Dominio Las Cienc*. 2022;8(1):280-94.
13. Cuba L. Gestión administrativa y desempeño laboral de enfermeras en establecimientos de salud categoría I-4 de una unidad ejecutora, Cusco, 2023 [Internet] [Tesis de Maestría]. [Cusco]: Universidad Cesar Vallejo; 2023 [citado 10 de diciembre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/126314>
14. Falconi J, Luna K, Sarmiento W, Andrade C. Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. *Emprend Siglo XXI*. 2019;3(2):155-69.
15. Bao-Condor C, Marcelo-Armas M, Gutiérrez-Solorzano M, Bardales-Gonzales R, Corcino-Barrueta F, Huamanyauri-Cornelio W. Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú. *Gac Científica*. 2020;6(2):104-14.
16. Mendoza-Fernández V, Moreira-Chóez J. Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. *Rev Científica FIPCAEC Fom Investig Publ Científico-Téc Multidiscip ISSN 2588-090X Polo Capacit Investig Publ POCAIP*. 2021;6(3):608-20.
17. Asturias Corporación Universitaria. Escuela de la Teoría Clásica de la Organización [Internet]. España; 2020. Disponible en: [https://www.centrovirtual.com/recursos/biblioteca/pdf/procesos\\_th\\_administrativas/unidad1\\_pdf5.pdf](https://www.centrovirtual.com/recursos/biblioteca/pdf/procesos_th_administrativas/unidad1_pdf5.pdf)

18. Vásquez K, Farje J. Efectividad de la gestión administrativa en los gobiernos locales altoandinos, Luya, región Amazonas. *Rev Investig Científica UNTRM Cienc Soc Humanidades*. 2020;3(3):60-6.
19. Muños L, Napa Y, Pazmiño W, Posligua M. Procesos administrativos: un estudio al desarrollo empresarial de las PYMES. *UNESUM - Cienc Rev Científica Multidiscip*. 2020;4(4):29-40.
20. Márquez L, Viteri M, Useche LM, Cuetara L. Proceso administrativo y sostenibilidad empresarial del sector hotelero de la parroquia Crucita, ManabíEcuador. *Rev Cienc Soc*. 2021;27(2):367-85.
21. Aguilar Y. La gestión administrativa en el desempeño laboral del personal de salud de la Micro Red Curahuasi. Apurímac, 2021 [Internet] [Tesis de Maestría]. [Lima]: Universidad César Vallejo; 2021. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74768/Aguilar\\_GY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74768/Aguilar_GY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
22. Bautista R, Cienfuegos R, David E. El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Rev Investig Valor Agregado*. 2020;7(1):109-21.
23. Carhuayal O. El clima organizacional y su influencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa G.S.H S.A. *Gest En El Terc Milen*. 2020;23(46):57-64.
24. Torres E, Fretel N, Coral M, Ramírez I. Inteligencia emocional y desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hospital de Pucallpa. *VIVE Rev Investig En Salud*. 2021;4(10):64-71.
25. Rowe A, Labadie G, Jackson D, Vivas-Torrealba C, Simon J. Improving health worker performance: an ongoing challenge for meeting the sustainable development goals. *BMJ*. 2018;362:1-4.
26. Diamantidis A, Chatzoglou P. Factors affecting employee performance: An empirical approach. *Int J Product Perform Manag*. 2019;68(1):1-26.
27. Guartán A, Torres K, Ollague J. La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. *Digit Publ*. 2019;4(6):1-14.
28. De La Guardia M, Ruvalcaba J. La salud y sus determinantes, promoción de la salud y educación sanitaria. *J Negat No Posit Results*. 2020;5(1):81-90.
29. Romera E, Luque-González R, García-Fernández C, Ortega-Ruiz R.

- Competencia social y bullying: el papel de la edad y el sexo. *Educ XX1*. 2022;25(1):309-33.
30. Lumbreras-Guzmán M, Hernández-Vicente I, Méndez-Hernández P, Dosamantes-Carrasco L, Cervantes-Rodríguez M, García-Elizalde A, et al. Influencia de la calidad de vida laboral sobre el desempeño de trabajadores de hospitales públicos de México: una visión desde la gestión directiva. *Salud Pública México*. 2022;62:87-95.
  31. Abdullah M, Huang D, Sarfraz M, Ivascu L, Riaz A. Effects of internal service quality on nurses' job satisfaction, commitment and performance: Mediating role of employee well-being. *Nurs Open*. 2021;8(2):607-19.
  32. Zaman N, Naz K, Zaman F, Zaman K. Job Performance of Healthcar formance of Healthcare Providers W viders Working in Public orking in Public Sector Hospitals in Pakistan. *J Allied Health Sci Pract*. 2022;20(2):1-12.
  33. Rabanal R, Huamán C, Murga N, Chauca P. Desarrollo de competencias personales y sociales para la inserción laboral de egresados universitarios. *Rev Cienc Soc*. 2020;26(2):250-8.
  34. Organización Panamericana de la Salud. DeCS. 2020a [citado 10 de mayo de 2022]. Health Personnel. Disponible en: <http://decs2020.bvsalud.org/cgibin/wxis1660.exe/decserver/>
  35. Real Academia Española. «Diccionario de la lengua española» - Edición del Tricentenario. 2022 [citado 2 de noviembre de 2023]. edad | Diccionario de la lengua española. Disponible en: <https://dle.rae.es/edad>
  36. Real Academia Española. «Diccionario de la lengua española» - Edición del Tricentenario. 2022 [citado 2 de noviembre de 2023]. sexo | Diccionario de la lengua española. Disponible en: <https://dle.rae.es/sexo>
  37. Real Academia Española. «Diccionario de la lengua española» - Edición del Tricentenario. [citado 2 de noviembre de 2023]. experiencia | Diccionario de la lengua española. Disponible en: <https://dle.rae.es/experiencia>
  38. Real Academia Española. «Diccionario de la lengua española» - Edición del Tricentenario. 2022 [citado 2 de noviembre de 2023]. categoría | Diccionario de la lengua española. Disponible en: <https://dle.rae.es/categoría>

39. Wahyuhadi J, Hidayah N, Aini Q. Remuneration, Job Satisfaction, and Performance of Health Workers During the COVID-19 Pandemic Period at the Dr. Soetomo Hospital Surabaya, Indonesia. *Psychol Res Behav Manag.* 2023;16:701-11.
40. Sarıköse S, Göktepe N. Effects of nurses' individual, professional and work environment characteristics on job performance. *J Clin Nurs.* 2022;31(56):633-41.
41. Yáñez-Araque B, Gómez-Cantarino S, Gutiérrez-Broncano S, López-Ruiz VR. Examining the Determinants of Healthcare Workers' Performance: A Configurational Analysis during COVID-19 Times. *Int J Environ Res Public Health.* 2021;18(11):5671.
42. Bakertzis E, Myloni B. Profession as a major drive of work engagement and its effects on job performance among healthcare employees in Greece: A comparative analysis among doctors, nurses and administrative staff. *Health Serv Manage Res.* 2021;34(2):80-91.
43. Chmielewska M, Stokwiszewski J, Filip J, Hermanowski T. Motivation factors affecting the job attitude of medical doctors and the organizational performance of public hospitals in Warsaw, Poland. *BMC Health Serv Res.* 29 de julio de 2020;20(1):701.
44. Kakemam E, Goodall A. Hospital performance and clinical leadership: new evidence from Iran. *BMJ Lead [Internet].* 2019 [citado 2 de noviembre de 2023];3(4). Disponible en: <https://bmjleader.bmj.com/content/3/4/108>
45. Umrani W, Afsar B, Khan M, Ahmed U. Addressing the issue of job performance among hospital physicians in Pakistan: The role of job security, organizational support, and job satisfaction. *J Appl Biobehav Res.* 2019;24(3):e12169.
46. Castillo E. Gestión administrativa y desempeño laboral en las enfermeras del Hospital de Apoyo Santa Rosa, Lima – Perú, 2023 [Internet] [Tesis de Maestría]. Universidad Norbert Wiener; 2023 [citado 9 de febrero de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/8911>
47. Rodríguez K. Gestión administrativa y desempeño laboral del personal de salud de un hospital de Lima nivel III - I, 2022 [Internet] [Tesis de Maestría].

- Universidad César Vallejo; 2022 [citado 9 de febrero de 2024]. Disponible en:  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/101029>
48. Mendieta S. Gestión Administrativa y Desempeño Laboral del personal de salud en el servicio de Diagnóstico por Imágenes, en un hospital de EsSalud del Callao. 2020. [Internet] [Tesis de Maestría]. [Lima]: Universidad César Vallejo; 2021. Disponible en:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78810/Mendieta\\_OSP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78810/Mendieta_OSP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  49. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México D.F.: McGrawHill Education; 2018.
  50. Moreno Pezo DM. "Gestión Administrativa y desempeño de los trabajadores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018". Univ César Vallejo [Internet]. 2018 [citado 12 de mayo de 2022]; Disponible en:  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26046>
  51. Alarcón Silva IE. El ausentismo y el rendimiento laboral en la empresa de mensajería OLVA COURIER S.A.C. Callao, 2019. Repos Inst - UCV [Internet]. 2019 [citado 12 de mayo de 2022]; Disponible en:  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46460>
  52. Ramos-Villagrasa PJ, Barrada JR, Fernández-del-Río E, Koopmans L. Assessing job performance using brief self-report scales: the case of the individual work performance questionnaire. *Rev Psicol Trab Las Organ.* 2019;35(3):195-205.
  53. Koopmans L, Coffeng JK, Benaards CM, Boot CR, Hildebrandt VH, de Vet HC, et al. Responsiveness of the individual work performance questionnaire. *BMC Public Health.* 27 de mayo de 2014;14(1):513.
  54. Borrego S. Estadística descriptiva e inferencial [Internet]. Dep. lega: GR2922/2007; 2008. Disponible en:  
[https://archivos.csif.es/archivos/andalucia/ensenanza/revistas/csicsif/revista/pdf/Numero\\_13/SILVIA\\_BORREGO\\_2.pdf](https://archivos.csif.es/archivos/andalucia/ensenanza/revistas/csicsif/revista/pdf/Numero_13/SILVIA_BORREGO_2.pdf)
  55. Torres C. Gestión administrativa y desempeño laboral en el personal nombrado del hospital regional docente clínico quirúrgico Daniel A. Carrión,

- Huancayo 2021 [Internet] [Tesis de Maestría]. [Lima]: Universidad César Vallejo; 2021. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76333/Torres\\_CA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76333/Torres_CA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
56. Mendieta S. Gestión Administrativa y Desempeño Laboral del personal de salud en el servicio de Diagnóstico por Imágenes, en un hospital de EsSalud del Callao. 2020. [Internet] [Tesis de Maestría]. [Lima]: Universidad César Vallejo; 2021. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78810/Mendieta\\_OSP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78810/Mendieta_OSP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
57. Jaramillo Y. Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud Lambayeque. [Internet] [Tesis de Maestría]. [Lambayeque]: Universidad César Vallejo; 2021. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/75628/Jaramillo\\_MYV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/75628/Jaramillo_MYV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
58. Becerra L. Gestión administrativa y su incidencia en desempeño laboral de trabajadores del Centro de Salud Conde de la Vega, Lima 2020. [Internet] [Tesis de Maestría]. [Lima]: Universidad César Vallejo; 2021. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/75812/Becerra\\_ELF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/75812/Becerra_ELF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
59. Lezma Y. Gestión administrativa y desempeño laboral del personal de enfermería de un Instituto Nacional Materno Lima, 2021 [Internet] [Tesis de Maestría]. [Lima]: Universidad César Vallejo; 2021. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83894/Lezma\\_AYM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83894/Lezma_AYM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
60. Panchana M. El desempeño laboral y la gestión administrativa en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, IESS en la provincia de Santa Elena [Internet] [Tesis de Grado]. [Ecuador]: Universidad Estatal Península de Santa Elena; 2019. Disponible en: <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4902/1/UPSE-TDE-20190003.pdf>

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y desempeño laboral en profesionales de salud del Centro de Salud de Yauri, 2022?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b> ¿Cuáles son las características generales de los profesionales de salud que labora en el Centro de Salud de Yauri, 2022?</p> <p>¿Cómo es la gestión administrativa según sus dimensiones según los profesionales de salud del Centro de Salud de Yauri, 2022?</p> <p>¿Cuál es grado del desempeño laboral en profesionales de salud del Centro de Salud de Yauri, 2022</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y las dimensiones del desempeño laboral en profesionales de salud del Centro de Salud de Yauri, 2022?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Determinar la relación entre la gestión administrativa y desempeño laboral en profesionales de salud del Centro de Salud de Yauri, 2022.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b> Identificar las características generales de los profesionales de salud que labora en el Centro de Salud de Yauri, 2022.</p> <p>Describir la gestión administrativa según sus dimensiones según los profesionales de Salud del Centro de Salud de Yauri, 2022</p> <p>Estimar el grado del Desempeño Laboral en profesionales de salud del Centro de Salud de Yauri, 2022</p> <p>Relacionar la gestión administrativa y las dimensiones del desempeño laboral en profesionales de salud del Centro de Salud de Yauri, 2022.</p>	<p><b>HIPOTESIS GENERAL</b> La gestión administrativa se relaciona significativamente con el desempeño laboral en profesionales de salud del Centro de Salud de Yauri, 2022.</p> <p><b>HIPOTESIS ESPECIFICAS</b> La gestión administrativa se relaciona de manera significativa y directa con las dimensiones del desempeño laboral en profesionales de salud del Centro de Salud de Yauri, 2022.</p>	<p>Gestión administrativa</p> <p>Desempeño laboral</p>	<p><b>TIPO:</b> Investigación no experimental</p> <p><b>NIVEL:</b> descriptivo, correlacional</p> <p><b>DISEÑO:</b> transversal.</p> <p><b>POBLACIÓN:</b> 60 profesionales médicos y no médicos que laboran en las distintas áreas del Centro de Salud de Yauri, periodo 2022.</p> <p><b>MUESTRA</b> 60 profesionales de salud.</p> <p><b>INSTRUMENTO</b> Cuestionario</p> <p><b>TÉCNICA DE RECOLECCIÓN</b> Encuesta</p> <p><b>PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN</b> Rho de Spearman.</p>

## Anexo 2: Instrumento de recolección de información

Gestión administrativa y su relación con el desempeño laboral en  
profesionales de salud del Centro de Salud de Yauri, 2022

Fecha: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

ID:

\_\_\_\_\_

---

### I. Datos generales

Edad: \_\_\_\_\_ años

Sexo: Masculino ( )

Femenino ( )

Categoría ocupacional:

( ) Médicos

( ) No médicos

Tiempo laboral: \_\_\_\_\_

### II. Gestión administrativa

Cuestionario sobre gestión administrativa

Responda las alternativas según corresponda. Marque con una "X" la respuesta que más se adecúe a su experiencia laboral para las premisas planteadas a continuación:

N°	PLANEACIÓN	Deficiente	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
1	¿Cómo considera Usted la planeación de las funciones en los puestos de trabajo en el hospital?	5	4	3	2	1
2	¿Cómo considera Usted la planeación operativa en las áreas	5	4	3	2	1

	administrativas en el hospital?					
3	¿Cómo considera Usted la planeación estratégica desarrollada en el área administrativa del hospital?	5	4	3	2	1
PUNTAJE DIMENSION 1						
<b>N°</b>	<b>PLANEACIÓN</b>	<b>Deficiente</b>	<b>Malo</b>	<b>Regular</b>	<b>Bueno</b>	<b>Muy bueno</b>
4	¿Cómo considera Usted las líneas estructurales del área de administración en el hospital?	5	4	3	2	1
5	¿Cómo considera Usted las líneas funcionales del área administración en el hospital?	5	4	3	2	1
PUNTAJE DIMENSION 2						
<b>N°</b>	<b>PLANEACIÓN</b>	<b>Deficiente</b>	<b>Malo</b>	<b>Regular</b>	<b>Bueno</b>	<b>Muy bueno</b>
6	¿Cómo considera Usted el liderazgo directivo que tienen los responsables de dirigir en el hospital?	5	4	3	2	1
7	¿Cómo considera Usted la toma de decisiones por parte de los directivos en el hospital?	5	4	3	2	1
8	¿Cómo considera Usted las vías y/o medios de comunicación implementadas en el hospital?	5	4	3	2	1
PUNTAJE DIMENSION 3						
<b>N°</b>	<b>PLANEACIÓN</b>	<b>Deficiente</b>	<b>Malo</b>	<b>Regular</b>	<b>Bueno</b>	<b>Muy bueno</b>
9	¿Cómo considera Usted el plan de control diseñado en el hospital?	5	4	3	2	1
10	¿Cómo considera Usted la implementación del plan de control de recurso humano en el hospital?	5	4	3	2	1
11	¿Cómo considera Usted el control y monitoreo de las actividades planificadas en el	5	4	3	2	1

hospital?					
PUNTAJE DIMENSION 4					
PUNTAJE TOTAL: DIMENSION 1+ DIMENSION 2+DIMENSION 3 + DIMENSION 4					

### III. Desempeño laboral

**Escala de desempeño laboral de Koopmans et al.** Se presenta ante usted 18 afirmaciones, las cuales las cuales deberá responder con una (X), según usted crea por conveniente.

Tenga en cuenta que: 5=siempre, 4=casi siempre, 3=regular, 2=pocas veces y 1=nunca

DESEMPEÑO LABORAL						
N°	RENDIMIENTO DE TAREAS	5	4	3	2	1
1	Pude planificar mi trabajo para terminarlo en el tiempo esperado.	5	4	3	2	1
2	En el trabajo tenía en mente los resultados que debía lograr.	5	4	3	2	1
3	Pude diferenciar los problemas principales de los problemas secundarios a fin de resolverlos según su importancia	5	4	3	2	1
4	Pude realizar bien mi trabajo con un mínimo de tiempo y esfuerzo.	5	4	3	2	1
5	Planifiqué mi trabajo de manera eficiente sin que representen gastos adicionales a la empresa.	5	4	3	2	1
PUNTAJE DIMENSION 1						
N°	RENDIMIENTO CONTEXTUAL	5	4	3	2	1
6	Por mi propia iniciativa, comencé nuevas tareas cuando terminé con mis tareas anteriormente asignadas.	5	4	3	2	1
7	Asumí tareas difíciles cuando tenía disponibilidad de poder hacerlos.	5	4	3	2	1
8	Me capacité para mantener actualizado mis conocimientos relacionados con el trabajo	5	4	3	2	1
9	Trabajé lo necesario para mantener actualizadas mis habilidades laborales.	5	4	3	2	1

10	Se me ocurrieron soluciones creativas para resolver los nuevos problemas que se me presentaron	5	4	3	2	1
11	Asumí responsabilidades adicionales.	5	4	3	2	1
12	Busqué continuamente nuevos retos en mi trabajo	5	4	3	2	1
13	Participé activamente en las reuniones y/o capacitaciones realizadas en trabajo.	5	4	3	2	1
PUNTAJE DIMENSION 2						
<b>N°</b>	<b>COMPORTAMIENTO DE TRABAJO CONTRAPRODUCENTE</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
14	Me quejé por cuestiones o asuntos sin importancia en el trabajo.	5	4	3	2	1
15	Hice más grande los problemas del trabajo de lo que en realidad eran.	5	4	3	2	1
16	Me concentré en los aspectos negativos de alguna situación en el trabajo en lugar de enfocarme en los aspectos positivos.	5	4	3	2	1
17	Comente con mis compañeros de otras áreas sobre los aspectos negativos de mi trabajo.	5	4	3	2	1
18	Comenté con personas externas a la empresa sobre los aspectos negativos de mi trabajo.	5	4	3	2	1
PUNTAJE DIMENSION 3						
PUNTAJE TOTAL: DIMENSION 1+ DIMENSION 2+DIMENSION 3						

### Anexo 3: Consentimiento informado

#### “Gestión administrativa y su relación con el desempeño laboral en personal de salud del Centro de Salud de Yauri, 2022”

**Propósito del Estudio:** Lo estamos invitando a participar en un estudio con la finalidad de determinar la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en el personal de salud del Centro de Salud de Yauri, 2022. Más allá de este propósito, se obtendrá un conocimiento válido para plantear en el futuro acciones de las gestiones que se vienen realizando en esta unidad orgánica de la institución.

**Procedimientos:** Si usted acepta participar en este estudio se le realizara unas preguntas estilos de liderazgo y desempeño laboral.

**Riesgos y Beneficios:** No existe ningún riesgo ni beneficio al participar en este estudio Finalmente es necesario manifestarle que no habrá remuneración y/o pago de ningún tipo por su participación en este estudio.

**Confidencialidad:** No se divulgará su identidad en ninguna etapa de la investigación, pues toda la información que Ud. brinde será usada solo con fines estrictos de estudio. En caso este estudio fuese publicado se seguirá salvaguardando su confidencialidad, ya que no se le pedirá en ningún momento sus nombres ni apellidos.

Se pone en conocimiento que Ud. puede decidir retirarse de este estudio en cualquier momento de este, sin perjuicio alguno.

-----  
Yo: \_\_\_\_\_ con número de DNI: \_\_\_\_\_ Acepto voluntariamente participar en este estudio luego de haber discutido los objetivos y procedimientos de la investigación con la investigadora.

\_\_\_\_\_  
Firma del participante

\_\_\_\_\_  
Fecha

\_\_\_\_\_  
Dra. Yanelid Quispe

\_\_\_\_\_  
Fecha

## Anexo 4: Estadística complementaria

### Dimensiones de la gestión administrativa en el personal de salud del Centro de Salud de Yauri, 2022

Gestión administrativa	Deficiente		Malo		Regular		Bueno		Muy bueno		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Planeación	0	0	4	6.7	35	58.3	21	35	0	0	60	100
Organización	0	0	3	5	33	55	22	36.7	2	3.3	60	100
Dirección	0	0	4	6.7	33	55	22	36.7	1	1.6	60	100
Control	1	1.7	1	1.7	38	63.3	20	33.3	0	0	60	100

Fuente: Elaboración propia de cuestionario

### Dimensiones del desempeño laboral en profesionales de salud del Centro de Salud de Yauri, 2022

Desempeño laboral	Bajo		Regular		Alto		Muy alto		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Rendimiento de tarea	3	5	29	48.3	27	45	1	1.7	60	100
Rendimiento contextual	3	5	33	55	23	38.3	1	1.7	60	100
Comportamiento de trabajo contraproducente	28	46.7	28	46.7	2	3.3	2	3.3	60	100

Fuente: Elaboración propia de cuestionario

FIGURA N° 1.  
Gestión administrativa y desempeño laboral

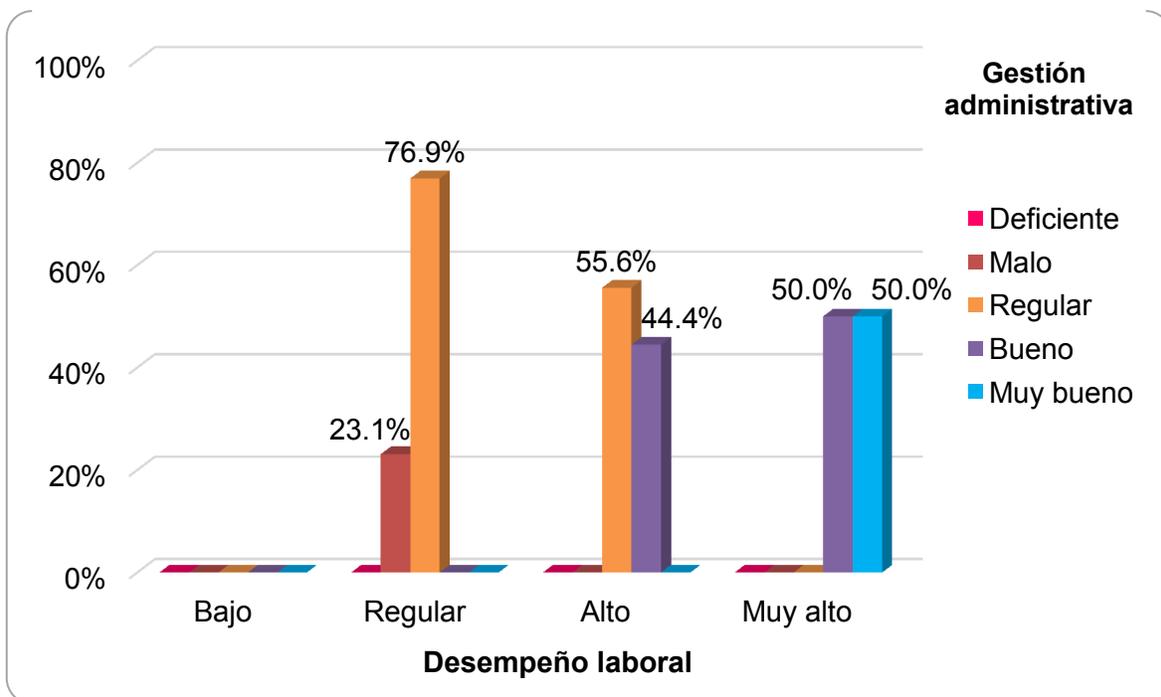


FIGURA N° 2.

Características generales de los profesionales de salud

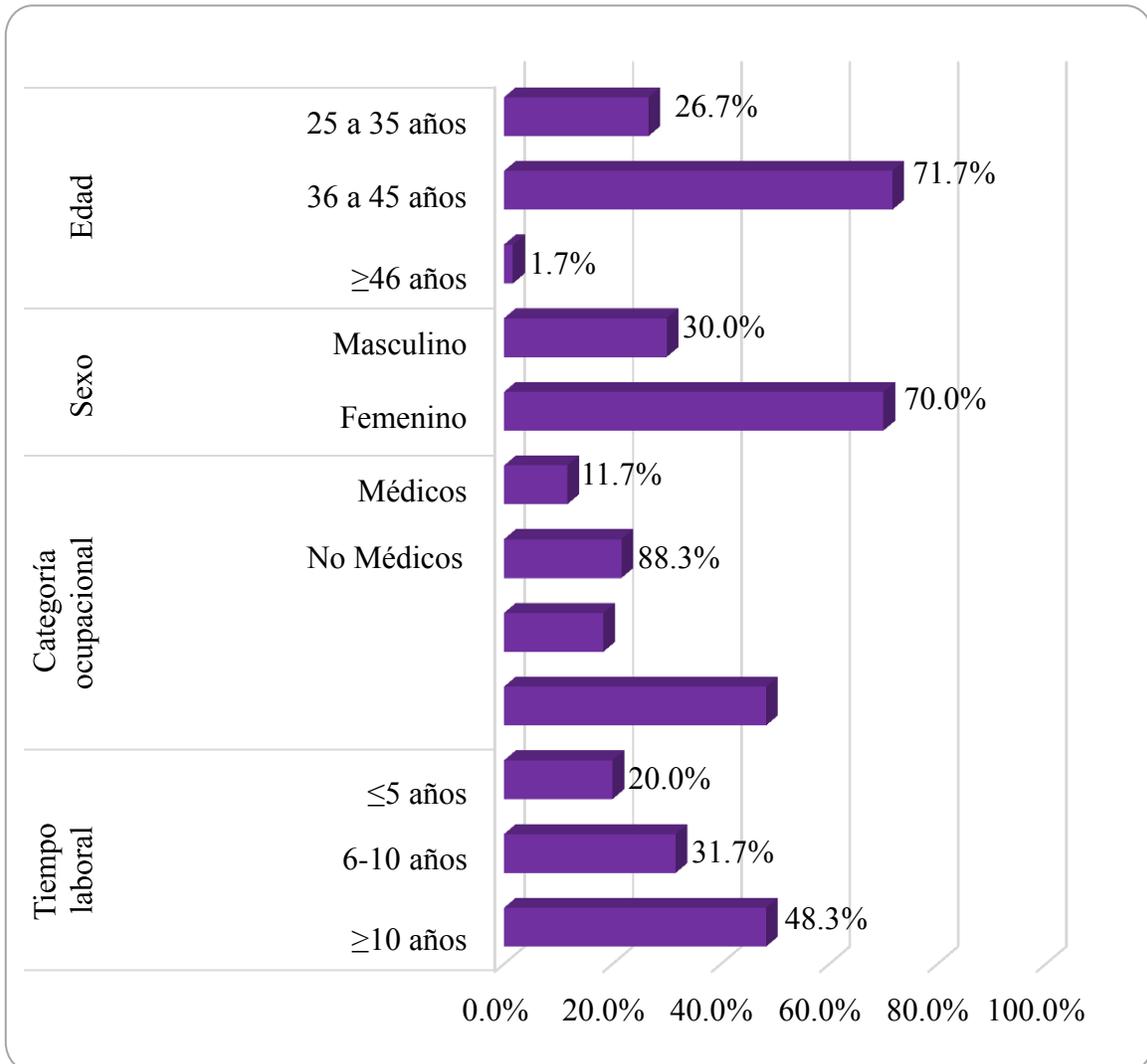


FIGURA N° 3.  
Gestión administrativa y dimensiones

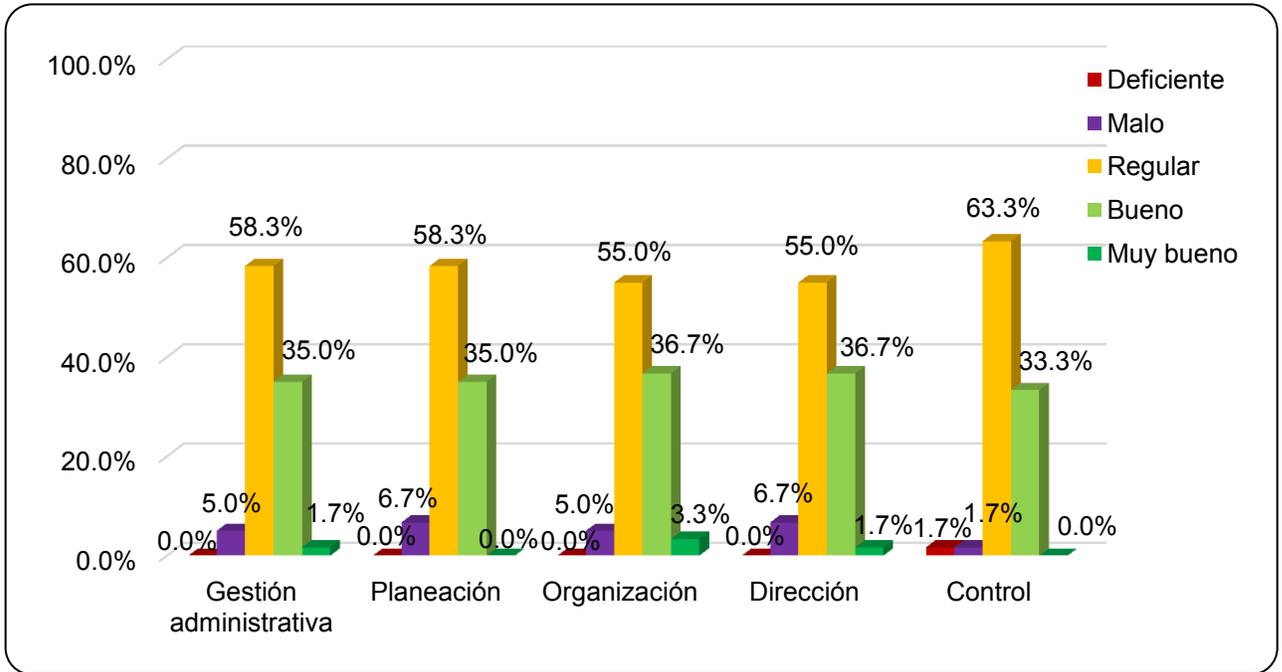


FIGURA N° 4. Desempeño laboral en profesionales de salud

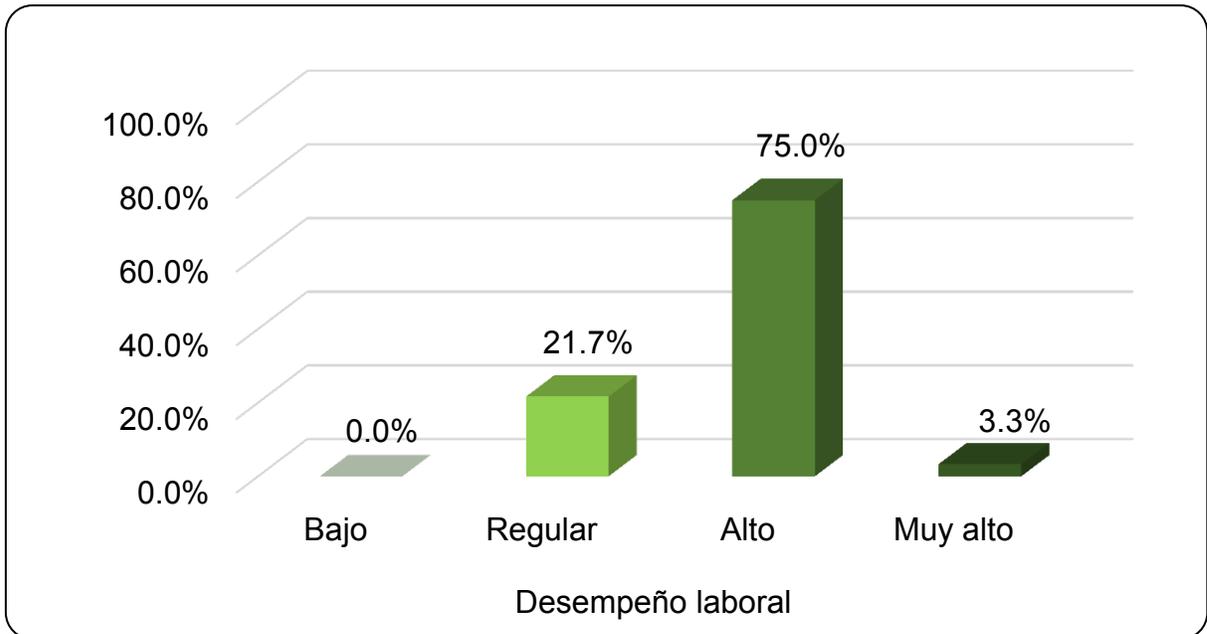


FIGURA N° 5.

Gestión administrativa y rendimiento de tareas

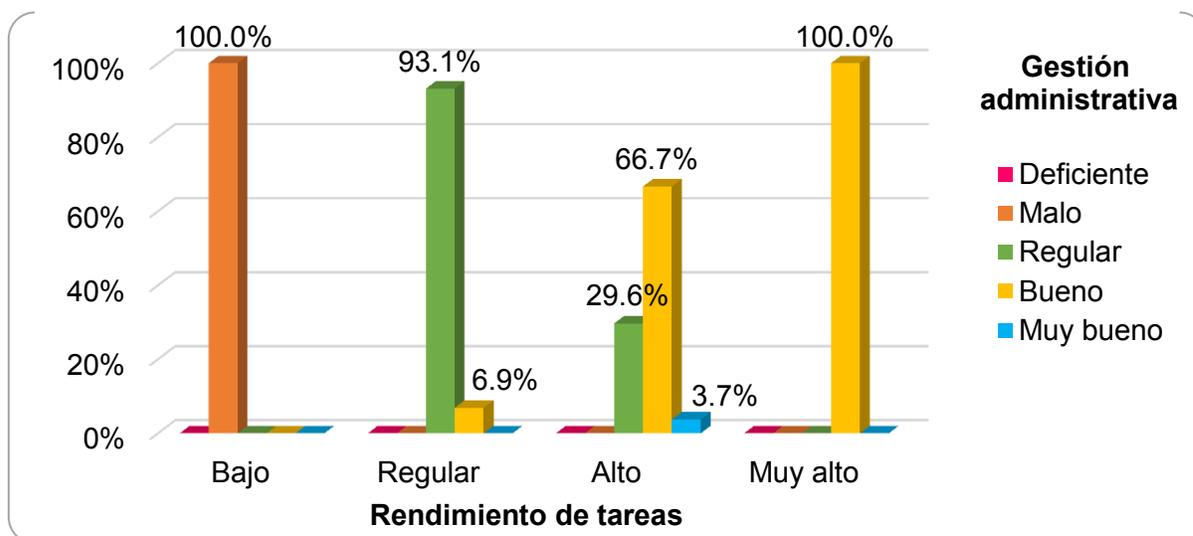


FIGURA N° 6.

Gestión administrativa y rendimiento contextual

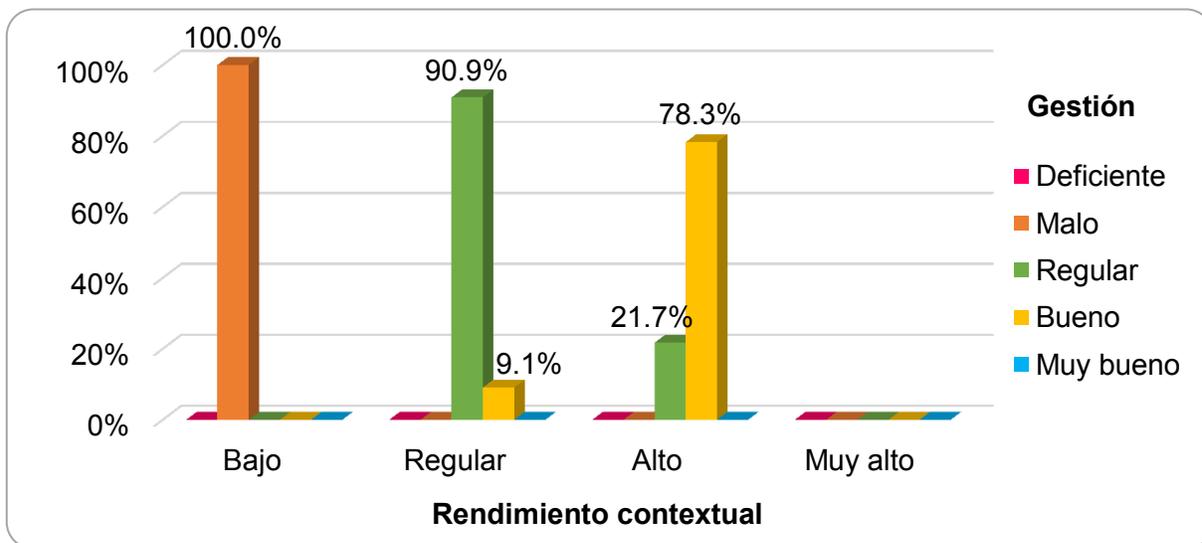
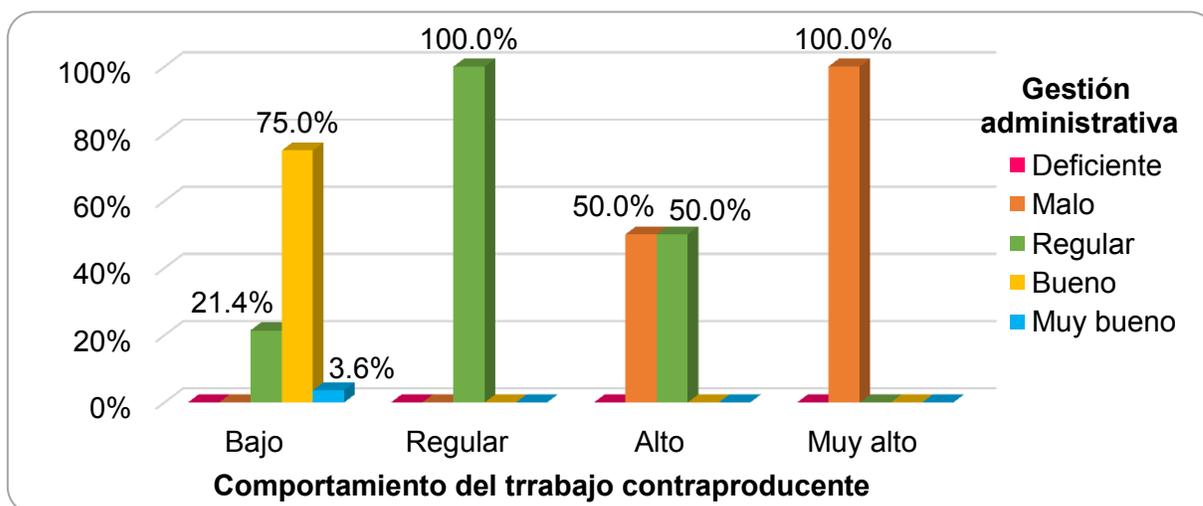


FIGURA N° 7.

Gestión administrativa y comportamiento del trabajo contraproducente



Respuestas del cuestionario gestión administrativa en los profesionales de salud del Centro de Salud de Yauri, 2022

N°	PLANEACIÓN	Deficiente		Malo		Regular		Bueno		Muy bueno		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1	¿Cómo considera Usted la planeación de las funciones en los puestos de trabajo en el hospital?	1	1.7	0	0.0	34	56.7	25	41.7	0	0.0	60	100
2	¿Cómo considera Usted la planeación operativa en las áreas administrativas en el hospital?	0	0.0	3	5.0	36	60.0	21	35.0	0	0.0%	60	100
3	¿Cómo considera Usted la planeación estratégica desarrollada en el área administrativa del hospital?	1	1.7	4	6.7	34	56.7	21	35.0	0	0.0%	60	100
<b>ORGANIZACIÓN</b>													
4	¿Cómo considera Usted las líneas estructurales del área de administración en el hospital?	0	0.0	3	5.0	34	56.7	21	35.0	2	3.3	60	100
5	¿Cómo considera Usted las líneas funcionales del área administración en el hospital?	0	0.0	2	3.3	34	56.7	22	36.7	2	3.3	60	100
<b>DIRECCIÓN</b>													
6	¿Cómo considera Usted el liderazgo directivo que tienen los responsables de dirigir en el hospital?	0	0.0	6	10.0	28	46.7	25	41.7	1	1.7	60	100

7	¿Cómo considera Usted la toma de decisiones por parte de los directivos en el hospital?	0	0.0	3	5.0	32	53.3	24	40.0	1	1.7	60	100
8	¿Cómo considera Usted las vías y/o medios de comunicación implementadas en el hospital?	0	0.0	3	5.0	37	61.7	19	31.7	1	1.7	60	100
<b>CONTROL</b>													
9	¿Cómo considera Usted el plan de control diseñado en el hospital?	1	1.7	0	0.0	35	58.3	24	40.0	0	0.0	60	100
10	¿Cómo considera Usted la implementación del plan de control de recurso humano en el hospital?	1	1.7	2	3.3	38	63.3	19	31.7	0	0.0	60	100
11	¿Cómo considera Usted el control y monitoreo de las actividades planificadas en el hospital?	1	1.7	4	6.7	36	60.0	19	31.7	0	0.0	60	100

**Respuestas del cuestionario desempeño laboral de los profesionales de salud del Centro de Salud de Yauri, 2022**

N°	RENDIMIENTO DE TAREAS	siempre		casi siempre		regular		pocas veces		nunca		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1	Pude planificar mi trabajo para terminarlo en el tiempo esperado.	3	5.0	32	53.3	23	38.3	2	3.3	0	0.0	60	100
2	En el trabajo tenía en mente los resultados que debía lograr	5	8.3	41	68.3	13	21.7	1	1.7	0	0.0	60	100
3	Pude diferenciar los problemas principales de los problemas secundarios a fin de resolverlos según su importancia	4	6.7	45	75.0	11	18.3	0	0.0	0	0.0	60	100
4	Pude realizar bien mi trabajo con un mínimo de tiempo y esfuerzo.	3	5.0	35	58.3	21	35.0	1	1.7	0	0.0	60	100
5	Planifiqué mi trabajo de manera eficiente sin que representen gastos adicionales a la empresa	5	8.3	36	60.0	18	30.0	1	1.7	0	0.0	60	100
<b>RENDIMIENTO CONTEXTUAL</b>													
6	Por mi propia iniciativa, comencé nuevas tareas cuando terminé con mis tareas anteriormente asignadas	10	16.7	22	36.7	25	41.7	1	1.7	2	3.3	60	100
7	Asumí tareas difíciles cuando tenía disponibilidad de poder hacerlos	10	16.7	26	43.3	21	35.0	2	3.3	1	1.7	60	100
8	Me capacité para mantener actualizado mis conocimientos relacionados con el trabajo	4	6.7	33	55.0	22	36.7	1	1.7	0	0.0	60	100
9	Trabajé lo necesario para mantener actualizadas mis habilidades laborales. mis habilidades laborales.	9	15.0	34	56.7	16	26.7	1	1.7	0	0.0	60	100
10	Se me ocurrieron soluciones creativas para resolver los nuevos problemas que se me presentaron	6	10.0	28	46.7	24	40.0	2	3.3	0	0.0	60	100
11	Asumí responsabilidades adicionales.	10	16.7	28	46.7	21	35.0	0	0.0	1	1.7	60	100
12	Busqué continuamente nuevos retos en mi trabajo	6	10.0	30	50.0	23	38.3	0	0.0	1	1.7	60	100
13	Participé activamente en las reuniones y/o capacitaciones realizadas en trabajo.	6	10.0	24	40.0	23	38.3	6	10.0	1	1.7	60	100
<b>COMPORTAMIENTO DE TRABAJO CONTRAPRODUCENTE</b>													
14	Me quejé por cuestiones o asuntos sin importancia en el trabajo.	0	0.0	1	1.7	2	3.3	17	28.3	40	66.7	60	100
15	Hice más grande los problemas del trabajo de lo que en realidad eran.	0	0.0	0	0.0	1	1.7	5	8.3	54	90.0	60	100
16	Me concentré en los aspectos negativos de alguna situación en el	0	0.0	0	0.0	1	1.7	3	5.0	56	93.3	60	100

	trabajo en lugar de enfocarme en los aspectos positivos												
17	Comente con mis compañeros de otras áreas sobre los aspectos negativos de mi trabajo.	0	0.0	1	1.7	1	1.7	16	26.7	42	70.0	60	100
18	Comenté con personas externas a la empresa sobre los aspectos negativos de mi trabajo	0	0.0	1	1.7	0	0.0	5	8.3	54	90.0	60	100