



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

**MAESTRIA EN SALUD PÚBLICA MENCIÓN GERENCIA EN SERVICIOS  
DE SALUD**

**TESIS**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DESEMPEÑO LABORAL DEL  
PERSONAL DEL CENTRO MÉDICO METROPOLITANO DE  
ESSALUD-CUSCO 2024**

**PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN SALUD  
PÚBLICA MENCIÓN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**

**AUTOR:**

Bach. PATRICIA MILAGROS ESPINOZA ALFARO

**ASESORA:**

Dra. INGRID VERA FERCHAU

**CODIGO ORCID:** 0000-0002-4763-337x

**CUSCO - PERU**

**2024**

# INFORME DE ORIGINALIDAD

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

El que suscribe, **Asesor** del trabajo de investigación/tesis titulada: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL CENTRO MÉDICO METROPOLITANO DE ESSALUD-CUSCO 2024"

presentado por: Dr. PATRICIA MIRAGROS ESPINOZA ALFARO con DNI Nro.: 23990075 presentado por: ..... con DNI Nro.: ..... para optar el

título profesional/grado académico de MAESTRO EN SALUD PÚBLICA MENCIÓN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD.

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 02 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 8 %.

## 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.	<input checked="" type="checkbox"/>
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las correcciones.	<input type="checkbox"/>
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.	<input type="checkbox"/>

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, 04 de ENERO de 2025



Firma

Post firma Ingrid Vera Ferchau.

Nro. de DNI 06291305

ORCID del Asesor 0000-0002-4763-337X

### Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio: **oid:** 27259:419322193

# Patricia Milagros Espinoza Alfaro

## GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL CENTRO MÉDICO METROPOLITANO DE ESSA...

 Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco

### Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::27259:419322193

103 Páginas

Fecha de entrega

4 ene 2025, 8:07 a.m. GMT-5

22,850 Palabras

Fecha de entrega

4 ene 2025, 8:15 a.m. GMT-5

124,269 Caracteres

Nombre de archivo

Tesis maestría Patricia Espinoza 2024.pdf

Tamaño de archivo

3.6 MB

## 8% Similitud general

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

### Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

### Fuentes principales

- 7%  Fuentes de Internet
- 0%  Publicaciones
- 4%  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 DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL CENTRO MÉDICO METROPOLITANO DE ESSALUD - CUSCO 2024** de la Br. PATRICIA MILAGROS ESPINOZA ALFARO. Hacemos de su conocimiento que el (la) sustentante ha cumplido con el levantamiento de las observaciones realizadas por el Jurado el día **ONCE 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 MAESTRO EN SALUD PÚBLICA MENCION GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD.

Cusco, 26 de diciembre 2024

Dra. NANCY BERDUZCO TORRES  
Primer Replicante

Dr. GUILLERMO PAUCAR CARLOS  
Segundo Replicante

DRA. SARA BATALLANOS NEME  
Primer Dictaminante

DR. YORDY EDWIN ROZAS RENDON  
Segundo Dictaminante

## DEDICATORIA

*A la memoria de mis queridos padres: Serapio y Julia, por su protección desde el cielo y su amor infinito e incondicional.*

*A mi esposo Miguel Ángel, y a mis queridas hijas Daniela, Camila, e Isabel, quienes con su apoyo me impulsaron a seguir adelante y poder culminar esta etapa de mi vida profesional.*

*A mis hermanos Ivonne, Erika y Javier por creer siempre en mí, y por la motivación para seguir adelante.*

*La autora*

## **AGRADECIMIENTO.**

*Agradezco profundamente a Dios por su gracia y bendición, las cuales me permitieron alcanzar mis metas personales y profesionales.*

*Extiendo mi gratitud a los docentes de la Maestría en Salud Pública con mención en Gerencia de Servicios de Salud, cuyos conocimientos y experiencias compartidas enriquecieron significativamente mi formación académica, así como a mis compañeros, con quienes compartí valiosas experiencias de aprendizaje durante este proceso.*

*Mi reconocimiento especial a mi asesora, la Dra. Ingrid Vera Ferchau, por su orientación profesional y guía en el desarrollo de esta investigación.*

*Asimismo, agradezco a la Dra. Gerente de la Red Asistencial-Cusco y al Presidente del Comité de Investigación de EsSalud por autorizar la realización de este estudio, al Director y al personal del Centro Médico Metropolitano por las facilidades brindadas para recopilar la información necesaria para llevar a cabo esta investigación.*

*¡Muchas gracias!*

*La autora*

## Índice de contenidos

	Pág.
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	viii
Resumen .....	ix
Abstract.....	x
INTRODUCCIÓN.....	xi
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
1.1. Situación problemática .....	14
1.2. Formulación del problema .....	16
a. Problema General .....	16
b. Problemas Específicos.....	16
1.3 Justificación de la Investigación .....	16
1.4 Objetivos de la Investigación.....	18
a. Objetivo general: .....	18
b. Objetivos Específicos:.....	18
CAPÍTULO: II. MARCO TEORICO CONCEPTUAL.....	19
2.1. Bases teóricas.....	19
2.1.1 Gestión administrativa.....	19
2.1.2 Desempeño Laboral.....	24
2.2 Marco Conceptual.....	29

	Pág.
2.2.1 Gestión.....	29
2.2.2 Gestión Administrativa.....	29
2.2.3. Desempeño .....	30
2.2.4 Desempeño Laboral.....	30
2.3 Antecedentes empíricos de la investigación.....	30
2.3.1 Antecedentes internacionales .....	30
2.3.2 Antecedentes Nacionales.....	32
2.3.3 Antecedentes locales.....	34
CAPÍTULO: III HIPOTESIS Y VARIABLES:.....	35
3.1. Hipótesis.....	35
3.1.1 Hipótesis general .....	35
3.1.2 Hipótesis Especificas.....	35
3.2. Identificación de Variables e indicadores. ....	35
3.3. Operacionalización de variables.....	36
CAPÍTULO: IV. METODOLOGIA .....	38
4.1. Ámbito de estudio.....	38
4.2. Tipo y nivel de Investigación.....	38
4.3. Unidad de análisis.....	40
4.4. Población de estudio.....	40
4.5. Tamaño de muestra .....	40
4.6. Técnicas de selección de muestra.....	41
4.7. Técnica e instrumentos de Recolección de información .....	41
4.8. Técnicas de análisis e interpretación de la información .....	44
4.9. Técnicas para demostrar verdad o falsedad de la hipótesis planteada.....	44

	Pág.
CAPÍTULO: V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	45
5.1 Resultados de la investigación.....	45
5.1.1. Resultados de los objetivos específicos.....	45
5.1.1.1 Resultados de la Gestión Administrativa del personal del Centro Médico Metropolitano. ....	45
5.1.1.2 Resultados del Desempeño Laboral del personal del Centro Médico Metropolitano. ....	47
5.1.1.3 Resultados de las dimensiones de la Gestión Administrativa del personal del Centro Médico Metropolitano ....	48
5.1.1.4 Resultados de las dimensiones del Desempeño Laboral del personal del Centro Médico Metropolitano ....	50
5.2 Prueba de hipótesis .....	51
5.2.1 Prueba de normalidad.....	51
5.2.2 Prueba de hipótesis general .....	52
5.1.3 Prueba de hipótesis específica 4 .....	55
5.3 Discusión .....	60
CONCLUSIONES.....	66
RECOMENDACIONES .....	67
BIBLIOGRAFIA .....	68
ANEXOS.....	73
a. Matriz de consistencia .....	74
b. Instrumentos de recolección de información.....	75
c. Consentimiento informado .....	79
d. Medios de verificación. ....	80
e. Data.....	93

	Pág.
f. Panel fotográfico.....	97
g. Glosario de términos.....	100

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Muestra .....	40
Tabla 2 Especialidad de los trabajadores encuestados.....	41
Tabla 3 Baremación de la variable Gestión Administrativa .....	42
Tabla 4 Baremación de la variable desempeño laboral .....	42
Tabla 5 Estadístico de fiabilidad de la variable Gestión administrativa.....	44
Tabla 6 Estadístico de fiabilidad de la variable Desempeño laboral .....	44
Tabla 7 Resultados de la Variable: Gestión administrativa .....	45
Tabla 8 Resultados de la Variable: Desempeño laboral.....	47
Tabla 9 Resultados de las dimensiones de la Variable Gestión Administrativa .....	48
Tabla 10 Resultados de las dimensiones de la variable Desempeño Laboral.....	50
Tabla 11 Escala de correlación .....	51
Tabla 12 Pruebas de normalidad.....	51
Tabla 13 Tabla cruzada Variable: Gestión administrativa / Variable: Desempeño laboral .....	53
Tabla 14 Prueba de hipótesis general .....	54
Tabla 15 Tabla cruzada Planificación- Variable: Desempeño laboral .....	55
Tabla 16 Tabla cruzada Organización / Variable: Desempeño laboral .....	56
Tabla 17 Tabla cruzada Dirección / Variable: Desempeño laboral .....	57
Tabla 18 Tabla cruzada Control / Variable: Desempeño laboral .....	58
Tabla 19 Prueba de hipótesis específica 4 .....	59

## Resumen

El objetivo principal de esta investigación fue determinar la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Médico Metropolitano de EsSalud en Cusco durante el año 2024. La metodología empleada corresponde a un enfoque cuantitativo con un nivel correlacional y un diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 56 trabajadores asistenciales y administrativos con contratos laborales de plazo indeterminado o nombramientos, todos con más de 10 años de servicio en la institución. Se aplicaron como instrumento cuestionarios que fueron validados, cada uno con 20 preguntas dirigidas a evaluar las variables del estudio. La confiabilidad de los instrumentos fue determinada mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach, obteniendo valores de 0.856 para la variable "Gestión administrativa" y 0.801 para "Desempeño laboral", lo que garantiza su fiabilidad. Los resultados revelaron que el 78.5% de los participantes evaluaron una buena gestión administrativa, considerando las dimensiones de planificación, organización, dirección y control. Asimismo, el desempeño laboral fue calificado como bueno por el 73.2% de los encuestados, basado en aspectos como trabajo en equipo, eficiencia y calidad del trabajo. Esto evidencia una relación directa entre las variables y las dimensiones evaluadas, así como su impacto en la calidad del servicio ofrecido. En conclusión, se determinó una correlación positiva alta, con un coeficiente de 0.765 entre la gestión administrativa y el desempeño laboral del personal del Centro Médico Metropolitano de EsSalud Cusco en 2024, con un nivel de confianza del 95%.

**Palabras clave:** Gestión administrativa, desempeño laboral, mejora continua, calidad total.

## **Abstract**

The main objective of this research was to determine the relationship between administrative management and the work performance of employees at the EsSalud Metropolitan Medical Center in Cusco during the year 2024. The methodology employed corresponds to a quantitative approach with a correlational level and a non-experimental design. The sample consisted of 56 healthcare and administrative workers with indefinite term contracts or appointments, all with more than 10 years of service at the institution. Questionnaires were used as instruments, which were validated, each containing 20 questions aimed at evaluating the study variables. The reliability of the instruments was determined through Cronbach's Alpha coefficient, achieving values of 0.856 for the "Administrative Management" variable and 0.801 for "Work Performance," ensuring their reliability. The results revealed that 78.5% of the participants rated the administrative management as good, considering the dimensions of planning, organization, direction, and control. Likewise, work performance was rated as good by 73.2% of the respondents, based on aspects such as teamwork, efficiency, and work quality. This demonstrates a direct relationship between the variables and the evaluated dimensions, as well as their impact on the quality of service provided. In conclusion, a high positive correlation was determined, with a coefficient of 0.765 between administrative management and work performance of the staff at the EsSalud Metropolitan Medical Center in Cusco in 2024, with a 95% confidence level.

**Keywords:** Administrative management, work performance, continuous improvement, total quality.

## INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa eficaz es un factor determinante para optimizar el desempeño laboral en cualquier institución. En el sector salud, donde la eficiencia operativa y la calidad del servicio son aspectos críticos, una administración bien organizada constituye un pilar clave para alcanzar el éxito. Este trabajo de investigación, titulado "*Gestión Administrativa y Desempeño Laboral en el Personal del Centro Médico Metropolitano de EsSalud-Cusco 2024*", se enfoca en analizar la relación existente entre las prácticas de gestión administrativa y el desempeño laboral de los trabajadores en este destacado establecimiento de salud de la ciudad de Cusco.

El propósito general de este estudio es analizar el impacto directo de la gestión administrativa en el desempeño laboral del personal. Para lograr este objetivo, se plantearon varios objetivos específicos: identificar la calidad de la gestión administrativa vigente, evaluar el desempeño laboral en el centro médico y establecer la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa (planificación, dirección, organización y control) y el desempeño laboral del personal.

Este estudio no solo resulta relevante para los coordinadores del Centro Médico Metropolitano de EsSalud-Cusco, sino también para la gestión hospitalaria en general, ya que aporta valiosas perspectivas que pueden ser aplicadas para optimizar las prácticas administrativas en otras instituciones de salud. Comprender cómo las distintas dimensiones de la gestión administrativa influyen en el desempeño laboral, asimismo permite a los líderes organizacionales implementar estrategias más efectivas que no solo incrementen la productividad, sino que también fortalezcan el rendimiento laboral, con miras a alcanzar una calidad total.

Asimismo, el trabajo alcanza conceptos innovadores eficaces orientadas a la reestructuración funcional y la implementación de estrategias administrativas relacionadas específicamente con la gestión de los recursos humanos. Estos representan retos clave para la nueva gerencia, considerando la importancia de fomentar un trabajo en equipo eficiente, desarrollar habilidades para resolver conflictos mediante la mediación y construir una percepción positiva entre los empleados.

Los coordinadores y la gestión de los equipos laborales representan desafíos fundamentales que los directivos deben abordar. La organización de la gestión administrativa se enfoca en desarrollar una estructura y procesos eficientes que permitan a la institución cumplir sus objetivos y adaptarse a los cambios del entorno. En este contexto, la organización se concibe como una entidad social única, conformada por individuos con metas establecidas, que operan mediante la utilización de recursos humanos y materiales.

Esta gestión se caracteriza por una red de vínculos entre sus elementos y demuestra su eficacia cuando logra utilizar los recursos disponibles de manera óptima, minimizando costos y maximizando resultados.

La investigación se ha estructurado en los siguientes capítulos:

#### **Capítulo I: Planteamiento del problema.**

Este capítulo aborda la realidad problemática del Centro Médico, formulando el problema de investigación, la justificación del estudio y los objetivos planteados, los cuales nos brindan la información de la realidad de la unidad de estudio

#### **Capítulo II: Marco teórico-conceptual.**

En las bases teóricas, se conceptualizan las variables *Gestión administrativa* y *Desempeño laboral*, junto con sus respectivas dimensiones. Además, se incluyen investigaciones previas relacionadas con el tema de índole internacional, nacional y local, lo cual dan el sustento teórico científico para el desarrollo de la investigación.

#### **Capítulo III: Hipótesis y variables.**

Se presentan las hipótesis del estudio, la identificación de las variables y su operacionalización, describiendo las dimensiones e indicadores correspondientes, los cuales nos permiten realizar una medición a través de los indicadores de donde se extrae los ítems para el desarrollo de la investigación.

#### **Capítulo IV: Metodología.**

Se define el ámbito de estudio, el tipo, nivel y diseño de investigación, así como la identificación de la población y muestra. También se detallan las técnicas de recolección e interpretación de datos.

## **Capítulo V: Resultados y discusión.**

Se exponen los hallazgos obtenidos, organizados en tablas y figuras, seguidos de un análisis y discusión de los resultados, presentando estadística descriptiva con frecuencia y porcentaje y para la prueba de hipótesis la estadística inferencial utilizando el estadístico de correlación Rho de Spearman, de acuerdo a la prueba de normalidad.

Finalmente, se presentan las conclusiones, las recomendaciones, las referencias bibliográficas empleadas y los anexos correspondientes. .

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Situación problemática**

La gestión administrativa es un conjunto de procesos orientados a alcanzar los objetivos organizacionales mediante la coordinación efectiva del talento humano y la optimización de los recursos disponibles. A través de la planificación, organización, dirección y control, la administración no solo impulsa el logro de metas, sino que también desempeña un papel clave en la vida de los empleados al promover su desarrollo y mejorar su desempeño. Una gestión administrativa efectiva se traduce en un ambiente laboral favorable que fomenta la productividad y el compromiso del personal, lo cual resulta en beneficios tangibles tanto para la institución como para los usuarios de los servicios ofrecidos.

En el ámbito de la salud, la gestión administrativa adquiere una importancia crítica, ya que la calidad de los servicios depende en gran medida de la eficacia operativa y del rendimiento del personal. Sin embargo, en muchas instituciones de salud, los desafíos relacionados con la planificación estratégica, la toma de decisiones, la resolución de conflictos y la implementación de estrategias afectan directamente la eficiencia de la organización y el desempeño laboral de los trabajadores.

En el Centro Médico Metropolitano de EsSalud-Cusco, se evidencia la necesidad de evaluar cómo las prácticas de gestión administrativa impactan en el rendimiento laboral del personal. Factores como la comunicación interna, el trabajo en equipo, la supervisión y la distribución de responsabilidades pueden influir positiva o negativamente en la calidad del servicio que se brinda. Esta problemática subraya la importancia de identificar las áreas de mejora en la gestión administrativa para optimizar el desempeño laboral, mejorar la satisfacción de los empleados y garantizar servicios de salud de calidad para la población. (1).

La atención de calidad a los usuarios externos se ha convertido en un desafío para diversas instituciones debido a la inadecuada gestión de recursos humanos por parte de sus gerentes. En el contexto de EsSalud, esta problemática no es ajena, ya que la organización está compuesta por profesionales encargados de ofrecer atención eficiente y de calidad,

alineados con su misión, visión y valores como entidades de salud. Por lo tanto, se propone realizar un estudio que permita identificar las dificultades que afectan directamente tanto a los usuarios externos como internos. La falta de recursos puede llevar a una organización deficiente tanto en las instituciones de salud como en el personal que trabaja en ellas. Esto resulta en decisiones que no se fundamentan en las necesidades reales del establecimiento, lo cual afecta la calidad de atención. Además, el personal de salud podría carecer de las competencias necesarias para desempeñar su labor adecuadamente. Como consecuencia, el director del centro de salud no podrá asegurar el bienestar y la capacitación de su equipo.

En Perú, al igual que en otros países en desarrollo, la gestión de las instituciones sanitarias es insuficiente. Según el Ministerio de Salud del país, solo el 14% de las entidades de primer nivel cuentan con competencias administrativas, incluyendo la capacidad de planificar e implementar. Además, solo el 32% dispone de la infraestructura adecuada, mientras que el 25% presenta infraestructura insuficiente y el 29% cuenta con personal capacitado. Estos factores han generado una larga historia de deficiencias, lo que convierte la gestión del sistema de salud en un desafío considerable. (2).

El trabajo de investigación se desarrolló en el Centro Médico Metropolitano de EsSalud- Cusco, el cual se ubica en la Av. Micaela Bastidas s/n del distrito de Wanchaq, en el departamento del Cusco, y en la Provincia del Cusco, el tipo de Unidad: Establecimientos De Salud, Red Prestacional Cusco, Nivel 1-2. Actualmente, los problemas detectados en este establecimiento de salud dentro de la gestión administrativa incluyen la falta de infraestructura adecuada, lo cual impacta directamente en el desarrollo general del centro médico. La institución enfrenta un desafío crítico en la prestación de servicios de salud a nuestra comunidad. La creciente población adscrita ha superado la capacidad actual de recursos humanos, equipos médicos y de informática, así como el suministro de medicamentos, comprometiendo la accesibilidad a las especialidades.

En los últimos años, la población adscrita para atención integral de salud ha aumentado significativamente. El 27% de esta población, equivalente a 120,000 personas pertenecen al Centro Médico Metropolitano, superando las previsiones iniciales. Esta superpoblación ha generado una presión insostenible sobre el personal médico y de apoyo.

La escasez de recursos humanos significa que nuestros profesionales de la salud tienen una carga de trabajo abrumadora, lo que se traduce en consultas más cortas, menos tiempo para la atención personalizada y diferimiento de citas en especialidades de alta demanda, como

Ginecología, Obstetricia, Pediatría, Medicina y Odontología. Esta sobrecarga afecta negativamente el desempeño laboral del personal, que enfrenta niveles elevados de estrés y agotamiento, el mismo incide en el desempeño laboral de los trabajadores, que hace más esfuerzo para poder cumplir con sus actividades y para mejorar el desempeño laboral, es fundamental abordar estos problemas estructurales y de recursos, esto incluye la inversión en infraestructura, la contratación de más personal médico y con especialidad, la mejora del suministro de medicamentos y la actualización de equipos médicos y de informática, asimismo se debe desarrollar de manera permanente los programas de apoyo para el personal de salud, como la capacitación continua y el manejo del estrés, para asegurar que puedan desempeñar sus funciones de manera óptima y con una alta calidad de atención

## **1.2. Formulación del problema**

### **a. Problema General**

¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral del personal que labora en el Centro Médico Metropolitano de EsSalud-Cusco, 2024?

### **b. Problemas Específicos**

- ¿Cómo es la gestión administrativa del personal del Centro Médico Metropolitano de EsSalud- Cusco, 2024?
- ¿Cómo es el desempeño laboral del personal del Centro Médico Metropolitano de EsSalud-Cusco-2024?
- ¿Cuáles son las dimensiones de la gestión administrativa y las dimensiones del desempeño laboral del personal del Centro Médico Metropolitano de EsSalud-Cusco,2024?
- ¿Cuál es la relación que existe entre las dimensiones de la Gestión Administrativa y el Desempeño Laboral del personal del Centro Médico Metropolitano de EsSalud-Cusco, 2024?

## **1.3 Justificación de la Investigación**

La justificación de esta investigación se fundamenta en los siguientes aspectos:

**Justificación práctica:** Este estudio resulta de gran valor, ya que permite a los trabajadores del Centro Médico Metropolitano comprender cómo la gestión administrativa influye en el desempeño laboral, analizando la relación entre cada una de sus dimensiones. Los resultados

obtenidos proporcionan información valiosa que puede ser utilizada para mejorar la organización del personal y fomentar su participación en la toma de decisiones. Además, se implementarán medidas de seguridad que garanticen el bienestar del recurso humano a través de una gestión administrativa eficiente, promoviendo una mejor interacción entre la dirección y el personal de salud. Esto, a su vez, contribuye a optimizar la atención ofrecida tanto a los usuarios internos como externos del establecimiento de salud.

**Justificación metodológica:** Desde el enfoque metodológico, se utilizaron dos cuestionarios validados por expertos, uno para cada variable, lo que permitió profundizar en el análisis de la gestión administrativa a nivel institucional y en el desempeño laboral del personal. Estos instrumentos proporcionaron un diagnóstico claro de la situación actual mediante los ítems aplicados. El análisis resultante facilitó la identificación de los problemas existentes y la formulación de recomendaciones específicas para mejorar la situación observada. Además, los hallazgos de este estudio sirven como base para futuras investigaciones, contribuyendo al conocimiento en el campo de la administración y el rendimiento laboral en instituciones de salud.

**Justificación teórica:** Este estudio se fundamenta en teorías contemporáneas de la gestión administrativa y el desempeño laboral, proporcionando un marco conceptual que permite comprender y optimizar los procesos organizacionales en instituciones de salud como el Centro Médico Metropolitano de EsSalud-Cusco. La gestión administrativa se entiende como el conjunto de actividades orientadas a la dirección eficaz de una organización mediante la conducción racional de tareas, esfuerzos y recursos, cuya capacidad de coordinar y controlar las acciones internas permite prevenir problemas y alcanzar los objetivos institucionales apoyados en Soledispa (2022). Por su parte, el desempeño laboral, definido como la calidad de trabajo y la efectividad con que un empleado cumple sus funciones, refleja tanto el compromiso del trabajador como su competencia en las tareas asignadas (Chiavenato, 2017). A partir de estos fundamentos, este estudio evalúa la situación actual de la gestión administrativa y el desempeño laboral en EsSalud-Cusco, permitiendo establecer recomendaciones para mejorar la eficiencia organizacional. Además, el marco teórico empleado servirá como referencia para futuras investigaciones, ampliando el conocimiento en el ámbito de la gestión y el rendimiento laboral en el sector salud.

**Justificación social:** Los resultados de este estudio beneficiarán no solo a los trabajadores del Centro Médico Metropolitano, sino también a toda la institución y, en última instancia, a la comunidad a la que sirve. Con la participación activa del personal, se busca mejorar los estándares en todos los procesos y etapas de gestión, lo cual contribuirá a elevar el desempeño laboral en aspectos clave como la planificación, organización, control y gestión de objetivos dentro de la planificación estratégica. Esta optimización no solo potenciará la eficiencia y efectividad interna de la institución, sino que también lo permitirá.

#### **1.4 Objetivos de la Investigación**

**a. *Objetivo general:***

Determinar la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral del personal del Centro Médico Metropolitano de EsSalud-Cusco en el año 2024.

**b. *Objetivos Específicos:***

- Describir la gestión administrativa del personal del Centro Médico Metropolitano de EsSalud-Cusco-2024.
- Medir el desempeño laboral del personal del Centro Médico Metropolitano de EsSalud-Cusco, 2024.
- Analizar las dimensiones de la gestión administrativa y las dimensiones del desempeño laboral del personal del Centro Médico Metropolitano de EsSalud-Cusco, 2024.
- Relacionar las dimensiones de la gestión administrativa y el desempeño laboral del personal del Centro Médico Metropolitano de EsSalud-Cusco en el año 2024.

## **CAPÍTULO: II. MARCO TEORICO CONCEPTUAL**

### **2.1. Bases teóricas**

#### **2.1.1 *Gestión administrativa***

##### **2.1.1.1 Concepto de gestión administrativa.**

Conceptualizando sobre la gestión administrativa se tiene a Sánchez quien indica que la gestión administrativa es crucial porque ayuda a la rutina de trabajo, la estrategia, el tiempo y la planificación de la organización, y los empleados deben estar satisfechos con su trabajo. La capacidad de incorporar a los colaboradores en los proyectos y la planificación para que comiencen a ver los objetivos de la organización como propios es lo que hace que las organizaciones actuales tengan éxito. Contar con el talento adecuado y motivado es esencial porque las personas son la base de la competitividad. (3)

Por otro lado, Saavedra y Delgado (2020) indica: Una buena administración permite que las personas se desarrollen personal y profesionalmente, y ayuda a las instituciones a alcanzar sus objetivos porque se sienten reconocidos y atendidos. Muchas empresas ya han avanzado hacia la modernización de la gestión pública centrada en las capacidades, reflejando que los recursos humanos son el centro de la organización, y los problemas de recursos humanos han recibido una gran atención en la actualidad. Desde hace varios años, la evaluación del desempeño se ha utilizado con éxito en muchos departamentos porque puede identificar talentos y mejorar la gestión del personal, incluso si los socios inicialmente lo consideraron ineficaz. Es crucial que los responsables de estos procesos estén informados y sensibilizados (4)

##### **2.1.1.2 La gestión administrativa en el sector salud.**

En la investigación tomando la fundamentación de Falconi, indica que la gestión administrativa es fundamental para garantizar el correcto funcionamiento de las instituciones y la calidad de los servicios ofrecidos. Es necesario mencionar que la gestión administrativa requiere un control riguroso y constante de las actividades que se llevan a cabo para programar, ordenar, adecuar, orientar y supervisar de manera efectiva. Esto implica la coordinación de procesos complejos en diversas áreas como recursos humanos, financieros y materiales, con el objetivo de optimizar el uso de los recursos disponibles y asegurar el cumplimiento de las metas organizacionales. (5)

Este enfoque integral permite a la organización alinear sus objetivos estratégicos con los recursos disponibles, lo que se traduce en una gestión más eficiente. Al programar, se establecen planes y cronogramas que permiten a la institución anticiparse a las necesidades del servicio. Ordenar implica definir claramente los procesos, roles y responsabilidades dentro de la organización, garantizando que cada recurso sea utilizado de manera efectiva. Adecuar se refiere a la flexibilidad de la organización para adaptarse a cambios internos o externos, como nuevas normativas o avances tecnológicos. Por otro lado, orientar tiene que ver con guiar a los equipos de trabajo para que cumplan con los estándares de calidad establecidos y se mantengan enfocados en los objetivos de la organización. Finalmente, **supervisar** es una función clave que asegura que las actividades se ejecuten conforme a lo planificado, permitiendo la detección temprana de desviaciones y la implementación de acciones correctivas cuando sea necesario. (5)

El control eficiente de los recursos, tanto económicos como humanos, es crucial para maximizar la productividad y minimizar el desperdicio, lo cual es especialmente importante en el sector salud, donde los recursos suelen ser limitados y las demandas crecientes. Una adecuada gestión administrativa no solo facilita la sostenibilidad financiera, sino que también impacta directamente en la calidad del servicio al paciente. Así, la correcta administración de los recursos humanos, incluyendo la capacitación continua y la motivación del personal, se traduce en una mayor satisfacción y seguridad del paciente, contribuyendo al cumplimiento de las metas y objetivos a largo plazo. (5)

De acuerdo a Iza-Mayorga, indica: Precisamente la gestión administrativa es determinante en los resultados de las gestiones en salud; debido a que los integrantes de salud, deben encontrarse inmersos de manera organizada e institucionalizada en diferentes instituciones; lo cual les implica estar estrechamente relacionada con las decisiones de los que las administran, ellos deciden y prioriza las informaciones a gestionar, partiendo de los propios actores que comuniquen oportunamente sobre los aspectos sobre los que amerita atención como es la salud. (6)

La gestión administrativa juega un rol determinante en los resultados de las gestiones en salud, ya que los profesionales del sector deben estar organizados e integrados en diversas instituciones, esto genera una relación estrecha con los responsables de la administración, quienes toman decisiones clave y priorizan la información a gestionar. La comunicación oportuna entre los actores involucrados es esencial para identificar y atender de manera

adecuada las necesidades relacionadas con la salud, asegurando una gestión eficiente y efectiva.

### **2.1.1.3 Importancia de la gestión administrativa**

La importancia de estos aspectos en la gestión hospitalaria. menciona que la implementación de sistemas de gestión administrativa enfocados en el desempeño de los trabajadores ha permitido a las instituciones mejorar significativamente sus operaciones, una gestión administrativa eficiente en el sector salud debe centrarse en el control exhaustivo de los recursos, la planificación estratégica y la supervisión continua, con el objetivo de cumplir las metas propuestas y ofrecer una atención de calidad.

En estudios realizados en la Universidad en México Pavon-León y otros indican que la gestión administrativa en el sector salud es crucial debido a la complejidad y la necesidad de coordinar múltiples recursos para garantizar el bienestar de la población. En la actualidad, el rol del administrador en salud exige un conjunto de conocimientos, habilidades y técnicas que permitan llevar a cabo una gestión estratégica eficiente. No se trata únicamente de dirigir una clínica, hospital o centro de salud, sino de contar con una visión holística e integral del sistema de salud que permita enfrentar desafíos como la falta de recursos, la alta demanda de servicios y la necesidad de mejorar la calidad en la atención. (7)

Un administrador en salud debe estar preparado para abordar los problemas prioritarios de manera estructurada, lo que implica llevar a cabo una secuencia lógica de acciones, desde el diseño y planeación de estrategias que anticipen las necesidades del sistema, hasta el desarrollo operativo de dichas estrategias. La sistematización, o el establecimiento de procesos ordenados y registrables, asegura que los recursos, tanto humanos como económicos, se utilicen de manera eficiente y transparente.

Además, la gestión administrativa en salud es vital porque permite la evaluación constante de los resultados obtenidos, lo cual es fundamental para identificar áreas de mejora y asegurar que los objetivos establecidos se estén cumpliendo. La retroalimentación y el análisis de las acciones ejecutadas permiten corregir el rumbo cuando sea necesario, adaptándose a los cambios y garantizando una mejor toma de decisiones. La importancia de una adecuada gestión administrativa radica en su impacto directo en la calidad de los servicios de salud y en la eficiencia en el uso de los recursos. Un sistema de salud bien gestionado no solo mejora la atención a los pacientes, sino que también optimiza los costos operativos y reduce el tiempo de respuesta ante emergencias o problemas críticos. Esto

convierte a la administración en salud en un factor determinante para el éxito de cualquier política sanitaria, asegurando que las metas a largo plazo se cumplan y que se ofrezca una atención más equitativa y de calidad a la población. (7)

La gestión administrativa en el sector salud es esencial para garantizar la planificación estratégica, la correcta implementación de políticas, el uso eficiente de recursos y la mejora continua en la calidad de los servicios, sin ella, sería imposible enfrentar los desafíos actuales de los sistemas de salud de manera efectiva y sostenible.

#### ***2.1.1.4 Dimensiones de la Gestión Administrativa***

En esta investigación, siguiendo el enfoque planteado por Arias, se consideran las siguientes dimensiones:

##### ***2.1.1.4.1 Planificación:***

La planificación institucional se refiere al diseño, coordinación y supervisión de métodos, estrategias y procedimientos que optimizan la efectividad de los miembros, mientras que la organización actúa como el vehículo para alcanzar tanto los objetivos individuales como los organizacionales. (8).

De acuerdo con el autor, la planificación se define como la proyección de acciones futuras basándose en los resultados de acciones pasadas, la situación presente, los recursos materiales y humanos disponibles, y el objetivo que se busca alcanzar (8).

Chiavenato, por su parte, afirma que: la planificación es un componente crucial de una buena gobernanza. Además, es un procedimiento riguroso y exigente, es una forma de reducir la incertidumbre anticipando el cambio y mirando hacia el futuro; lo principal es el talento humano y el talento. se ha convertido en una parte significativa y esencial de estos cambios. (9)

##### ***2.1.1.4.2 Organización.***

Sistema donde se realizan una serie de procedimientos diseñados para alcanzar los objetivos y metas de la entidad. Estos sistemas, a su vez, pueden incluir otros subsistemas vinculados que ejecutan funciones específicas. implica centrarse, identificar y clasificar lo que se necesita para lograr la misión y visión de cualquier organización.

Para Chiavenato, La organización “se refiere al conjunto de actividades que permiten ordenar, sistematizar, estructurar, distribuir el quehacer de la institución, de modo de poder

alcanzar los objetivos con eficiencia”

Organizar, por lo tanto, implica reconocer y categorizar todas las actividades de la organización necesarias para alcanzar los objetivos establecidos, asegurando además una coordinación constante y armoniosa entre las distintas áreas, sedes y miembros involucrados.

Según Chiavenato, existen dos tipos de organización:

1. **Organización formal:** Se basa en una estructura sólida de trabajo, con funciones claramente definidas para cada tarea relacionada con la implementación y el uso de documentos normativos y operativos.
2. **Organización informal:** Estas surgen de manera espontánea o accidental como respuesta a las necesidades y demandas que surgen en el proceso de vida institucional. Estas organizaciones permanecen activas mientras contribuyan a resolver problemas básicos y, en algunos casos, pueden integrarse posteriormente en estructuras formales (9).

#### ***2.1.1.4.3 Dirección:***

La dirección o ejecución de una acción o actividad significa el inicio de la función del colaborador, es decir, el mecanismo organizativo comienza a realizar sus funciones. Esto requiere que todos los contribuyentes tengan una comprensión verdadera y objetiva de lo que se debe lograr en el corto, mediano y largo plazo.

Al respecto Chiavenato Se considera que la gestión es el tercer componente del proceso administrativo que dirige las actividades de la organización “Dirige las actividades de sus miembros de tal manera que logren sus objetivos y así inicien los planes desarrollados”. (9). La dirección es responsable de coordinar e integrar todo el conjunto de actividades organizacionales o factores de producción, especialmente el capital humano, que es la columna vertebral del éxito organizacional.

Es decir, la agrupación de funciones y tareas, así como dependencias, se realiza de forma lógica y coherente, teniendo en cuenta el tipo de trabajo (especialidad), el orden de ejecución, etc. De ahí surgió el modelo departamental con jerarquías basadas en cargos y funciones, etc.

#### ***2.1.1.4.4 Control:***

El control o supervisión representa una etapa fundamental y crucial en la gestión. Sin la

posibilidad de verificar la autenticidad de la organización, monitorear los procesos durante su ejecución y tras su finalización, o contar con mecanismos que aseguren y reporten el cumplimiento de los objetivos establecidos, resulta imposible garantizar una gestión eficaz. En este contexto, se considera que el control es fundamental para una organización, ya que busca asegurar que el rendimiento de la empresa se mantenga dentro de parámetros establecidos y, en caso de desviaciones, se implementan medidas correctivas. "En ese sentido, complementa el plan, porque tiene como objetivo garantizar que lo que prometimos anteriormente realmente se cumpla, y si no sucede, haremos los cambios apropiados para alinear los hechos con el plan" (9).

En general, el control implica medir los resultados planificados y compararlos con los resultados esperados para identificar cualquier desviación y cómo corregirla. El proceso de control nunca está completo hasta que se realizan las correcciones necesarias; simplemente identificarlas no es suficiente sin tomar medidas para implementarlas.

### ***2.1.2 Desempeño Laboral***

#### **2.1.2.1 Concepto de desempeño laboral**

El desempeño laboral se refiere a cómo los empleados llevan a cabo sus tareas, y cómo los gerentes perciben el valor relativo de esos empleados para la organización. Según González, el desempeño laboral es una actividad clave en la función de integración del personal, ya que permite identificar, medir y gestionar el rendimiento de los empleados dentro de la organización. Esto sugiere que los empleados deben ser capaces de optimizar el uso de los recursos para alcanzar los objetivos de la organización, realizando las tareas de manera eficiente (10).

El desempeño laboral se refiere a la manera en que los empleados de una organización realizan las funciones y tareas que se les asignan, basándose en sus habilidades, conocimientos, destrezas y talentos. Esto se hace con el objetivo de alcanzar las metas establecidas, generar cambios en el comportamiento y ayudar a las organizaciones y a sus empleados a evaluar cuán efectivos y eficientes son en la consecución de sus objetivos. En este sentido, Robbins et al. definen el desempeño laboral como: "La fuerza crucial en las capacidades laborales del empleado".

Para evaluar el desempeño, es necesario utilizar indicadores específicos que permitan a la gerencia determinar la efectividad y eficiencia de los empleados en el logro de

los objetivos, y por ende, en el cumplimiento de la misión organizacional. Estos indicadores deben formar parte de un sistema integral de medición del desempeño, que posibilite el monitoreo simultáneo y consistente en todos los niveles operativos de la empresa, desde el alcance de los objetivos estratégicos de la organización hasta el desempeño individual de cada ejecutivo y empleado (11).

Los autores afirman que es el proceso de determinar qué tan efectiva o eficiente es una empresa (o persona o proceso) dentro de sus tareas y objetivos de trabajo. En general, a nivel organizacional, refleja el nivel de eficiencia de las actividades diarias de los empleados. Las calificaciones deben utilizarse para evaluar el desempeño de un empleado. La evaluación debe servir como marco de referencia para las actividades de la organización relacionadas con las necesidades. De nuevo, una variable basada en el desempeño de funciones relacionadas con el puesto de trabajo, en su desarrollo se tuvieron en cuenta los métodos de evaluación del desempeño específicos y los elementos comunes contenidos en los principales métodos de evaluación más significativo.

#### **2.1.2.2 Desempeño laboral en el sector salud.**

El desempeño laboral en el sector salud es fundamental para garantizar la calidad y eficiencia de los servicios ofrecidos. Según el documento revisado, las competencias laborales específicas juegan un rol crucial en alinear las habilidades y actitudes de los trabajadores con las metas sanitarias. Estas competencias incluyen habilidades técnicas, compromiso ético, trabajo en equipo, capacidad de organización, planificación, y la solución efectiva de problemas en todos los niveles de atención de los servicios de salud

El Ministerio de Salud (MINSA) subraya que la implementación de un enfoque de competencias laborales es esencial para garantizar un sistema de salud eficiente y de alta calidad. Este enfoque implica un proceso integral que abarca desde el reclutamiento del personal hasta su capacitación continua y evaluación periódica. Al definir claramente las competencias requeridas en cada área del sistema de salud, se asegura que los trabajadores seleccionados posean las habilidades técnicas y conductuales necesarias para desempeñar su labor de manera efectiva, alineándose con las metas estratégicas del sector. (12)

La capacitación continua es un componente clave de este enfoque, ya que permite que los profesionales de la salud actualicen y fortalezcan sus conocimientos y destrezas en respuesta a los avances tecnológicos, cambios en las políticas de salud y nuevas demandas del entorno. Esta formación continua garantiza que el personal esté preparado no solo para

ejecutar sus funciones actuales, sino también para adaptarse a los desafíos emergentes, como la gestión de pandemias, la implementación de nuevas tecnologías en el diagnóstico y tratamiento, o el manejo de recursos limitados en contextos de alta demanda. (12)

Asimismo, el sistema de evaluación dentro del enfoque por competencias proporciona una herramienta para medir el desempeño de los trabajadores de salud en función de criterios previamente establecidos. Esto permite identificar fortalezas y áreas de mejora en el personal, facilitando la retroalimentación y el desarrollo de planes de mejora continua. Al integrar la evaluación con la capacitación, el sistema de salud puede garantizar que sus profesionales no solo cumplan con los estándares de calidad, sino que los superen, promoviendo una cultura de excelencia en el sector. (12)

Este enfoque también permite al MINSA gestionar mejor los recursos humanos disponibles, asignando el personal más idóneo a las áreas con mayores necesidades, lo cual optimiza el uso de los recursos y mejora el acceso y la calidad de la atención que recibe la comunidad. En resumen, al seleccionar, capacitar y evaluar al personal de salud bajo un enfoque de competencias, se maximiza el desempeño laboral, lo que se traduce en una atención más eficaz, segura y de alta calidad para la población. (12)

El enfoque en competencias laborales no solo mejora el desempeño individual, sino que contribuye a un sistema de salud más eficiente y preparado para ofrecer servicios de calidad.

### **2.1.2.3 Importancia del desempeño laboral en el sector salud.**

El desempeño laboral en el sector salud es crucial para garantizar la calidad de los servicios y mejorar los resultados en la atención a los pacientes. Un clima laboral positivo y una gestión eficiente influyen directamente en la productividad y satisfacción del personal de salud, lo que repercute en la calidad de la atención. Por ejemplo, una buena comunicación interna, el reconocimiento laboral, y la participación de los empleados en la toma de decisiones son fundamentales para mejorar el clima organizacional y reducir el ausentismo.

La Organización Mundial de la Salud (OMS), el Consejo Internacional de Enfermería (CIE) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) señalan que el profesional de enfermería debe contar con un conjunto de conocimientos y habilidades para desempeñar adecuadamente su labor en el ámbito de los servicios de salud. El desempeño laboral, por su parte, se refiere al comportamiento del empleado al cumplir de manera eficiente con las responsabilidades inherentes a su puesto de trabajo (13).

A lo largo de los años se ha argumentado que el rendimiento insuficiente se debe a la carencia de conocimientos teóricos y prácticos. No obstante, hoy en día se argumenta que el rendimiento del profesional de salud se basa en varios factores como las particularidades de la población atendida, los empleados de salud, el sistema de salud y el ambiente que establece las condiciones en las que el personal de salud realiza su trabajo.

El rendimiento del personal de salud es fundamental, ya que influye directamente en la calidad de los servicios sanitarios y, en última instancia, en la salud de la población. Se busca lograr eficiencia a través de un desempeño adecuado de un equipo que actúe con sensibilidad hacia las necesidades de los pacientes, justicia y eficacia, con el objetivo de alcanzar los mejores resultados en salud posibles, dentro de los recursos y condiciones disponibles.

### **2.1.2.2 Dimensiones del desempeño laboral**

#### **2.1.2.2.1 Trabajo en equipo**

Se considera un esfuerzo conjunto entre miembros de una misma organización para lograr objetivos durante un período de tiempo. (14)

Tiene que ver con la forma en que un pequeño grupo de personas trabaja en equipo utilizando la comunicación, la complementariedad y la responsabilidad compartida para lograr un objetivo común. (15)

El trabajo en equipo es considerado una parte esencial del desarrollo de los empleados, lo que se evidencia en la cooperación realizada, teniendo en cuenta la política de lograr objetivos comunes de todos los empleados.

#### **Indicadores:**

- **Ambiente de trabajo:** se refiere a las percepciones de los empleados sobre los factores que determinan la calidad de su experiencia laboral. Estos factores pueden ser tangibles o intangibles. (16)
- **Cooperación:** La cooperación es el resultado de estrategias para el logro de objetivos desarrolladas por grupos o instituciones que comparten intereses u objetivos comunes. Este proceso a menudo utiliza enfoques colaborativos y relacionales para promover objetivos comunes. (17)

- **Participación equitativa:** Incluye el nivel de contribución de un asociado o empleado a una tarea específica según el nivel de responsabilidad. (18)
- **Motivación:** La motivación es algo que ayuda a cualquier persona a continuar una actividad, completar los procesos necesarios y realizar las actividades relacionadas para lograr alcanzar una meta o satisfacer una necesidad. (18)

#### ***2.1.2.2.2 Eficiencia***

Ticona indica que la eficiencia se refiere a la forma más adecuada de realizar las actividades, mientras que el uso racional de los recursos organizacionales está directamente relacionado con los resultados, sin enfatizar los recursos utilizados para lograr esos resultados. (19)

Las medidas de desempeño de recursos humanos de la empresa tienen en cuenta el desempeño de las tareas asignadas con recursos limitados o escasos y buscan maximizar el logro de los objetivos de la agencia.

Para lograr eficiencia, considere los siguientes aspectos:

#### **Indicadores:**

- **Recursos:** Son los componentes necesarios para realizar una tarea o trabajo, se consideran recursos humanos, materiales y financieros. (20)
- **Objetivos:** Están referidos a la finalidad o fines que una organización pretende alcanzar en un tiempo determinado. (21)
- **Tiempo:** Constituye uno de los recursos más valiosos para el desarrollo de actividades y requiere una programación adecuada para realizarse de forma eficaz. (Kelly, 2019)
- **Responsabilidad:** Se considera un valor en la conciencia del empleado que le permite alcanzar metas o realizar las tareas asignadas. (22)

#### ***2.1.2.2.3 Calidad de trabajo***

La calidad del trabajo, o calidad de vida laboral, se puede definir como el grado de satisfacción de las necesidades fundamentales de los empleados. Hace referencia a los recursos, actividades y logros que las personas obtienen a través de su participación en el entorno laboral (23).

El trabajo realizado por el socio cumple con los requisitos fijados por la empresa en cuanto a calidad y cantidad, teniendo en cuenta las condiciones de entorno de trabajo, materiales y recursos, y ha sido aceptado por los trabajadores (23).

### **Indicadores:**

- **Trato:** Esto está en línea con el desarrollo de buenas prácticas, centrándose en lograr la satisfacción total del cliente.
- **Tareas:** Estas son tareas asignadas a empleados específicos con un enfoque en el logro de objetivos.
- **Supervisión:** Se considera como una actividad o trabajo realizado por directores o gerentes que son capaces de supervisar las diversas tareas que se realizan en la organización, se enfocan en la mejora de los procesos, buscan la mejora continua y los buenos resultados de las personas (24).

## **2.2 Marco Conceptual**

### **2.2.1 Gestión**

La gestión se refiere al conjunto de actividades *dentro de* la planificación, organización, dirección y control de los recursos de una organización, con el propósito de alcanzar metas y objetivos específicos de manera eficiente y efectiva. Según Chiavenato (2017), la gestión involucra una serie de decisiones y acciones sistemáticas que facilitan la coordinación óptima de los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos, con el fin de lograr resultados que estén alineados con la misión y visión de la institución.

### **2.2.2 Gestión Administrativa**

La gestión administrativa es una rama específica de la gestión que se enfoca en el diseño, implementación y supervisión de procesos organizacionales para la administración efectiva de una entidad. Se considera un proceso sistemático que abarca la dirección de actividades, la conducción racional de tareas y la asignación adecuada de recursos para maximizar el rendimiento organizacional. De acuerdo con Balcaza (2018), la gestión administrativa permite coordinar y controlar las diversas acciones y roles dentro de la organización, lo cual facilita la previsión de problemas y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

### **2.2.3. Desempeño**

Según Gabini, (2020), el desempeño hace referencia a la calidad y efectividad con la que una persona o grupo realiza una tarea o conjunto de actividades. En el contexto organizacional, el desempeño se relaciona con la medida en que se logren los resultados esperados y con el nivel de eficiencia y eficacia en la ejecución de tareas asignadas, el desempeño incluye no solo los resultados, sino también el proceso y esfuerzo aplicados para alcanzarlos, a incluir tanto el compromiso como la habilidad del individuo o equipo para cumplir con sus responsabilidades

### **2.2.4 Desempeño Laboral**

Según García (2018), el desempeño laboral se refiere a la calidad y efectividad con la que un empleado realiza las tareas y responsabilidades asignadas dentro de su rol en una organización. Este concepto abarca tanto la productividad y eficiencia como la actitud y el compromiso del trabajador en su entorno laboral. Además, el desempeño laboral refleja no solo el cumplimiento de las expectativas en cuanto a resultados, sino también la capacidad de adaptación, la disposición para el trabajo en equipo y la alineación con los valores de la organización. Un desempeño laboral adecuado es fundamental para alcanzar los objetivos institucionales, garantizar la satisfacción del personal y promover la mejora continua en los servicios proporcionados.

## **2.3 Antecedentes empíricos de la investigación**

### **2.3.1 Antecedentes internacionales**

En este sentido Dávila (2023), presenta su tesis de posgrado titulado: *“Administración y rendimiento laboral en un establecimiento sanitario de Lomas de Sargentillo, Ecuador, 2022”*, con la finalidad de establecer el grado de relación entre la Administración y el rendimiento laboral en un establecimiento sanitario de Lomas de Sargentillo, Ecuador, 2022. El estudio tiene un enfoque cuantitativo, el tipo básico, paradigma positivista y un diseño no experimental correlacional. La muestra fue no probabilística criterial, tomando a todos los trabajadores alcanzando a 140 y se utilizaron dos cuestionarios con 20 ítems por variable, que fueron validados por expertos. El Alfa de Cronbach del estudio fue de 0,991 y 0,993, correspondientemente. Las conclusiones indican que el 40% (56) de empleados valoran la relación entre las variables de Gestión administrativa y Rendimiento laboral en el centro de salud de Lomas de Sargentillo,

Ecuador, en un nivel medio; el nivel de significancia hallado  $p=0,000$  es inferior a  $\alpha=0,05$ ; por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada. Se deduce que existe una alta correlación directa entre las variables, tal como se evidencia con el coeficiente de correlación de Spearman  $Rho = 0,918$ , evidenciándose un alto grado de correlación entre ambas variables.(25)

Según Bautista y Delgado (2020) presentan en su publicación titulada "Evaluación de la gestión administrativa para mejorar el desempeño laboral en la gestión municipal", un estudio realizado en México. El objetivo de esta investigación fue analizar cómo la gestión administrativa puede influir en la mejora del desempeño laboral dentro de una gestión municipal. Este trabajo se clasifica como un estudio de tipo básico, con un diseño no experimental, y su unidad de análisis abarcó a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Martín.

Se utilizó una encuesta para la recopilación de datos. Se ha evidenciado que varias municipalidades carecen de una gestión eficaz, ya que devuelven un porcentaje significativo del presupuesto asignado para la ejecución de proyectos anuales. Se llevaron a cabo entrevistas informales con el personal administrativo, lo que reveló que la organización de actividades durante la pandemia de COVID-19 no se gestionó adecuadamente, lo que ha dificultado la elaboración de planes adecuados para satisfacer las necesidades de los residentes. Además, se observó que la comunicación entre las diferentes áreas es extremadamente deficiente, lo que ha complicado aún más el control sobre las actividades coordinadas, además de los problemas previamente mencionados. (26)

Finalizado el análisis exhaustivo de los artículos científicos de los países mencionados, del total revisado. El tipo de investigación es descriptivo, con sus variedades. La mayoría de los autores coinciden en una administración adecuada y eficiente, que refleja un impacto en un buen desempeño del campo laboral y estará enfocada en las prioridades de los ciudadanos y mostrar su satisfacción.

De acuerdo a la investigación de Cueva (2023), en la investigación "La Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral del Hospital de Especialidades San Juan HOSPIESAJ. S.A de Riobamba". La presente investigación se desarrolla con el objetivo principal de determinar administrar el recurso humano y su impacto en el rendimiento laboral en el Hospital de Especialidades San Juan HOSPIESAJ. de Riobamba. Las instituciones de salud, requieren de un talento humano adecuadamente gestionado, que les

permita alcanzar las metas propuestas, en este sentido es fundamental que los profesionales tengan los medios y los instrumentos de aprendizaje para lograr un alto desempeño laboral. La investigación se realizó mediante el método hipotético deductivo mediante la observación directa de los hechos o fenómenos de estudio el tipo básico y diseño no experimental. Se construye una hipótesis de demostración o hipótesis Nula y una hipótesis del Investigador o alternativa, además es de carácter descriptivo. En el Hospital de Especialidades San Juan HOSPIESAJ S.A Riobamba, la selección de la muestra fue no probabilístico, tomando al personal de salud se cuenta 37 personas, que se dividen 12 de personal administrativo y 25 de personal médico que forman parte de la institución. Se aplicó la encuesta para determinar la gestión del talento humano y el desempeño laboral, y se va dirigida a los trabajadores de la institución. Entre los principales resultados se determina el valor de significancia de  $p$  fue inferior a 0,05, razón por la cual se descarta la hipótesis nula y se adopta la hipótesis opcional. La administración del recurso humano tiene un impacto en el rendimiento laboral del Hospital de Especialidades San Juan HOSPIESAJ S.A. Riobamba. Como conclusión con relación a la gestión de talento humano que se evidenció en el ámbito laboral no existe una participación activa del personal se procede a diseñar estrategias de la administración del recurso humano que permitan el mejoramiento del rendimiento laboral del Hospital de Especialidades San Juan HOSPIESAJ. S.A. (27)

### **2.3.2 Antecedentes Nacionales**

Asimismo, Chacón (2021), en la tesis de post grado titulado “*Gestión Administrativa y desempeño laboral en la Red Asistencia Ucayali Hospital II Pucallpa EsSalud 2021.*” El objetivo general del estudio es determinar la relación entre la gestión y el desempeño laboral en la Red Asistencial Ucayali - Hospital II Essalud - Pucallpa, 2021. Este estudio utilizó un tipo de investigación básica utilizando un nivel descriptivo y un diseño transversal correlacional. La población estuvo conformada por 500 trabajadores y la muestra estuvo conformada por 96 personas. El instrumento aplicado fue el cuestionario. Los datos se recopilaron mediante métodos de encuesta.

Se encontraron relaciones entre variables a través del coeficiente rho no paramétrico de Spearman, se determinó que hay una correlación directa mínima e insignificante entre la gestión y el rendimiento laboral en la Red Asistencial Ucayali - Hospital II Essalud - Pucallpa, 2021. Esto significa que la forma en que la gestión de la red planifica, organiza,

dirige y controla es insuficiente para lograr una relación positiva mayor y más significativa con el desempeño laboral. El 96% de los empleados del Hospital II Essalud - Pucallpa, 2021, sostienen que el nivel de administración es elevado. Esto implica que la planificación, organización, dirección y control se administran a niveles elevados. El 91% de los empleados de la Red Asistencial Ucayali - Hospital II Essalud - Pucallpa, 2021, sostienen que su rendimiento global es elevado. Esto implica que los empleados gestionan habilidades, responsabilidad, colaboración en equipo y eficacia, a niveles elevados (28).

Por otro lado, Castillo (2023), en la investigación de post grado titulado “*Gestión administrativa y desempeño laboral en las enfermeras del Hospital de Apoyo Santa Rosa, Lima – Perú, 2023.*” El objetivo de la investigación fue determinar cuál es la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en las enfermeras del Hospital de Apoyo Santa Rosa, Lima – Perú, 2023 el método de estudio fue deductivo de hipótesis, utilizando un enfoque cuantitativo v, el tipo de estudio utilizado y un diseño correlacional transversal no experimental aplicado a 100 enfermeros, se obtuvieron las conclusiones: Santa Rosa sustenta los hallazgos relacionados con la hipótesis general. Enfermeros hospitalarios Existe una relación positiva significativa entre la administración y el desempeño laboral ( $p = 0,000$ , Rho Spearman = 0,840).

En relación a la hipótesis específica 1 se concluye que existe una correlación significativa, positiva y muy alta ( $p = 0.000$  y Rho Spearman = 0.880) entre la dimensión planificación de la gestión administrativa y el desempeño laboral en las enfermeras del Hospital de Apoyo Santa Rosa. En relación a la hipótesis específica 2 se concluye que existe una correlación significativa, positiva y alta ( $p = 0.000$  y Rho Spearman = 0.767) entre la dimensión organización de la gestión administrativa y el desempeño laboral en las enfermeras del Hospital de Apoyo Santa Rosa. En relación a la hipótesis específica 3 se concluye que existe una correlación significativa, positiva y alta ( $p = 0.000$  y Rho Spearman = 0.746) entre la dimensión dirección de la gestión administrativa y el desempeño laboral en las enfermeras del Hospital de Apoyo Santa Rosa. En relación a la hipótesis específica 4 se concluye que existe una correlación significativa, positiva y muy alta ( $p = 0.000$  y Rho Spearman = 0.880) entre la dimensión control de la gestión administrativa y el desempeño laboral en las enfermeras del Hospital de Apoyo Santa Rosa (29).

De acuerdo con la apreciación de Pérez (2021) presenta la tesis de post grado de título: “*Gestión administrativa y desempeño laboral en la Unidad Ejecutora 401 - Red de*

*Salud Bagua. El propósito de la investigación fue establecer la correlación entre la administración y el rendimiento laboral en la unidad ejecutora 401 - Red de Salud Bagua."*

La metodología de estudio fue básica, cuantitativa, correlacional y adoptó un diseño no experimental. Se tomó como población a 100 trabajadores, definiendo un muestreo no probabilístico censal para la muestra; el instrumento empleado fue el cuestionario. Se determinó a partir de los resultados que el nivel de Administración fue bajo, sustentado en el 63%. el 23% hizo referencia de un medio y el 14% presentó un nivel alto, correspondiente al desempeño laboral se evidenció un nivel bajo (58%), el 26% evidenció un nivel medio y el 16% un nivel alto. Concerniente a la relación de las variables de investigación se concluyó que, por medio del uso de la prueba de correlación de Rho de Spearman, se logró exponer un nivel de significancia bilateral de 0,000, el que por ser menor al puntaje de 0,05 indica relación entre las variables, de igual forma, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,719, estableciendo que la relación es fuerte positiva, señalando que, al fortalecer la gestión administrativa, el desempeño laboral mejorará (30).

### **2.3.3 Antecedentes locales.**

De acuerdo a la investigación de Leve (2023), realizó la investigación: *"Administración y rendimiento laboral de enfermeras en centros de salud de categoría I-4 de una unidad ejecutora, Cusco, 2023."* La meta del estudio consistió en establecer la correlación entre la administración y el rendimiento laboral de enfermeras en centros de salud de categoría I-4 de una unidad ejecutora, Cusco 2023. La metodología utilizada en su estudio incluyó un enfoque cuantitativo básico, de nivel correlacional, con un diseño no experimental de tipo transversal y un método de deducción hipotética. La población estuvo compuesta por 70 profesionales de enfermería de la categoría I-4 de los EE. SS, cuya muestra no fue censal. El método de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento empleado fue el cuestionario, que fue validado por expertos. Se determinó su fiabilidad mediante el coeficiente alfa de Cronbach. Los hallazgos del análisis descriptivo evidenciaron que hay una correlación entre la administración del 42.8% en la escala regular y el rendimiento laboral del 48.6% en la escala buena; en el análisis inferencial realizado a través del Coeficiente de Pearson, se evidenció una relación media positiva de (0,522) entre la gestión administrativa y el rendimiento laboral, con un nivel de significancia inferior al 0,000 ( $p > 0,05$ ). Por lo tanto, se adopta la hipótesis alternativa, señalando una relación relevante entre las variables, concluyendo que, al haber una adecuada administración, el rendimiento laboral es óptimo. (31)

## CAPÍTULO: III HIPÓTESIS Y VARIABLES:

### 3.1. Hipótesis

#### 3.1.1 *Hipótesis general*

La gestión administrativa tiene una relación con el desempeño laboral del personal del Centro Médico Metropolitano de EsSalud Cusco - 2024.

#### 3.1.2 *Hipótesis Específicas*

- La gestión administrativa del Centro Médico Metropolitano de EsSalud-Cusco en 2024 es buena.
- El desempeño laboral del personal del Centro Médico Metropolitano de EsSalud-Cusco en 2024 es bueno.
- Las dimensiones de la gestión administrativa (planificación, organización, dirección y control) y las dimensiones del desempeño laboral (eficiencia, calidad del trabajo y trabajo en equipo) del personal del Centro Médico Metropolitano de EsSalud-Cusco son buenas.
- Las dimensiones de la gestión administrativa están relacionadas con el desempeño laboral del personal del Centro Médico Metropolitano de EsSalud-Cusco en el año 2024.

### 3.2. Identificación de Variables e indicadores.

#### **Variable 1:**

Gestión administrativa del personal del Centro Médico Metropolitano de EsSalud-Cusco ,2024

#### **Dimensiones:**

- Planificación
- Organización
- Dirección
- Control

#### **Variable 2:**

Desempeño laboral del personal del Centro Médico Metropolitano de EsSalud-Cusco ,2024

#### **Dimensiones:**

Trabajo en equipo:

Eficiencia

Calidad de trabajo

### 3.3. Operacionalización de variables

VARIABLES GENERALES	CONCEPTUALIZACION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	CATEGORIZACION	ESCALA DE CALIFICACION
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	Es un conjunto de actividades orientadas a dirigir una organización a través de una gestión eficiente de tareas, esfuerzos y recursos. La capacidad de supervisar y coordinar las acciones y funciones dentro de la empresa permite anticiparse a problemas y alcanzar los objetivos establecidos. (32)	Planificación	- Diagnóstico situacional - Participación de empleados - Programación de actividades - Políticas de control - Procedimientos administrativos	Bueno 20-25: Regular 13-19: Malo: Menor a 12	ORDINAL
		Organización	-Especialidad de empleados -Compensaciones -Estructura organizativa -Competitividad -Capacitación.	Bueno: 20-25: Regular: 13-19: Malo: Menor a 12:	
		Dirección	- Liderazgo - Misión y visión - Participación - Relaciones armoniosas - Comunicación	Malo Menor a 12: Regular: 13-19 Bueno: 20-25	
		Control	-Monitoreo -Retroalimentación -Cumplimiento de actividades -Cumplimiento de metas y objetivos	Malo Menor a 12: Regular: 13-19 Bueno: 20-25	

VARIABLES GENERALES	CONCEPTUALIZACION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	CATEGORIZACION	ESCALA DE CALIFICACION
<b>DESEMPEÑO LABORAL.</b>	Calidad de trabajo que ofrece un empleado o trabajador en una determinada labor asignada, asimismo considera la forma en la cual un empleado se desenvuelve en el cumplimiento de su rol. (9)	Trabajo en equipo:	Ambiente de trabajo Cooperación Participación equitativa Motivación	Bueno.: 23-30: Regular.: 15-22 :  Malo. Menor a 14:	ORDINAL
		Eficiencia	Recursos Objetivos Tiempo Responsabilidad	Bueno : 31-40 Regular: 20-30  Malo: Menor a 19: :	
		Calidad de trabajo	Trato Tareas Supervisión	Bueno.: 23-30: Regular.: 15-22 :  Malo. Menor a 14:	

## **CAPÍTULO: IV. METODOLOGIA**

### **4.1. Ámbito de estudio**

El ámbito donde se desarrolló la investigación fue en el Centro Médico Metropolitano de EsSalud- Cusco. Se localiza en la zona urbana del distrito de Wánchaq, provincia Cusco, del departamento del Cusco. Actualmente funciona en las instalaciones del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velásquez Se ubica en la puerta 4, entre la Av. Micaela Bastidas y la Av. Tomasa Tito Condemayta S/N.

Este establecimiento corresponde al nivel 1-2 de atención; los establecimientos de esta categoría, cuentan con profesionales de la salud, incluyendo médicos cirujanos con o sin especialidad. Entre sus principales servicios tenemos aquellos dedicados a la salud familiar y comunitaria.

Este establecimiento de salud, atiende en diferentes especialidades médicas a más de 110, 000 asegurados adscritos, titulares y sus derechohabientes; cuenta con mas de 20 consultorios físicos, en las especialidades de Medicina General, Medicina Familiar, Ginecología, Pediatría, Obstetricia, Odontología, Psicología, Nutrición, Servicio Social, entre otros. Igualmente cuenta con un consultorio de Atención Inmediata (CAI) , así como los servicios de admisión, triaje, vacunas, ecografía, electrocardiograma, farmacia, tópicos de inyectables y curaciones.

### **4.2. Tipo y nivel de Investigación**

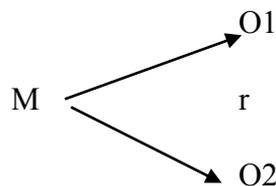
El enfoque cuantitativo se caracteriza por su énfasis en la objetividad, precisión y control en la recolección y análisis de datos. En la investigación, el enfoque cuantitativo permite medir variables específicas y obtener resultados numéricos que pueden ser análisis de forma estadística para identificar patrones, relaciones y tendencias. (33)

El enfoque cuantitativo permitió explorar y medir la relación entre variables de manera objetiva y precisa, lo que facilita la toma de decisiones y la implementación de mejoras en el contexto investigado. Este enfoque es particularmente útil en estudios de gestión administrativa y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Metropolitano, ya que facilitó la identificación de factores específicos que contribuyen al éxito o fracaso de ciertas prácticas administrativas.

La investigación empleada es de naturaleza básica. Según Carrasco, este tipo de investigación no tiene objetivos inmediatos de aplicación práctica, sino que busca expandir y profundizar el conocimiento sobre la realidad existente (33). En este estudio, se analizarán la gestión administrativa y el desempeño laboral de la unidad de estudio, basándose en la situación actual.

El nivel de investigación utilizado fue descriptivo. Según Carrasco se caracteriza por describir las cualidades internas y externas, así como los rasgos esenciales de los hechos y fenómenos de la realidad" (33). En este estudio, se llevó a cabo una descripción detallada de la gestión administrativa y el desempeño laboral del personal del Centro Médico Metropolitano de EsSalud-Cusco. Este enfoque descriptivo permitió identificar y analizar las características clave y las dinámicas presentes en la gestión administrativa y cómo estas influyen en el desempeño laboral del personal, proporcionando una visión clara y comprensiva de la situación actual en la unidad de estudio.

El diseño de la presente investigación, según Hernández-Sampieri y Mendoza (indican que es no experimental. Esto significa que los estudios se llevan a cabo sin la manipulación deliberada de las variables y se limitan a observar los fenómenos en su entorno natural para analizarlos (34). En esta investigación, no se alteraron ninguna de las variables en estudio. Dentro del marco de los estudios no experimentales, se adoptó un diseño transeccional correlacional, que consiste en recopilar datos en un único momento temporal con el propósito de identificar y analizar la relación existente entre las variables. Este enfoque permite obtener una visión instantánea y correlacionar las variables en estudio para comprender mejor cómo se relacionan entre sí. La fórmula utilizada para determinar esta relación es la siguiente:



Donde:

X: Muestra

O1: Gestión administrativa

O2: Desempeño laboral

r: Relación entre variables

#### 4.3. Unidad de análisis

La unidad de análisis se consideró a los trabajadores de la institución del Centro Médico Metropolitano - ESSALUD CUSCO-

#### 4.4. Población de estudio

La población para el presente trabajo de investigación, está conformado por los 83 trabajadores del Centro Médico Metropolitano.

#### 4.5. Tamaño de muestra

Se considerará a 56 trabajadores

#### **Criterio de inclusión:**

Se ha tomado a todos los trabajadores que laboran en Centro Médico Metropolitano - ESSALUD CUSCO

#### **Criterio de exclusión**

La unidad de análisis se consideró a los trabajadores con la condición de contrato a plazo indeterminado o nombrados con más de 10 años de servicio en la institución del Centro Médico Metropolitano - ESSALUD CUSCO-

**Tabla 1**

*Muestra*

PERSONAL	TOTAL
Director	01
Coordinadores de Área	05
Trabajadores	50
TOTAL	56

**Tabla 2***Especialidad de los trabajadores encuestados*

<b>Profesión</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Médico	21	37,5 %
Enfermera	14	25,0%
Químico Farmacéutico	1	1,8%
Odontólogo	6	10,7%
Obstetra	3	5,4%
Psicóloga	1	1,8%
Nutricionista	1	1,8%
Administrativo	3	5,4%
Técnico en enfermería y farmacia	6	10,7%
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>100,0%</b>

En esta tabla se demuestra que del total de los trabajadores que prestan los servicios de salud, el 37.5% corresponde al personal médico, seguido del 25% del personal de enfermería, 10.7% son odontólogos y Técnicos de enfermería y farmacia.

#### **4.6. Técnicas de selección de muestra**

La técnica es no probabilística por conveniencia, tomando en cuenta a los trabajadores nombrados y contratados a plazo indeterminado con más de 10 años de permanencia en la institución, siendo un total de 56.

#### **4.7. Técnica e instrumentos de Recolección de información**

La técnica a utilizar fue la encuesta

El instrumento de recolección de datos fue el Cuestionario, aplicado a la unidad muestral, para lo cual el proceso a seguir fue la confiabilidad y validez del instrumento, se realizó la baremación con percentiles del 33.3% tomando tres escalas de calificación como bueno, regular y malo para las dos variables en estudio, de acuerdo a las tablas que siguen:

**Tabla 3***Baremación de la variable Gestión Administrativa*

	Planificación	Organización	Dirección	Control	Variable: Gestión administrativa
Bueno	20-25	20-25	20-25	20-25	75-100
Regular	13-19	13-19	13-19	13-19	48-74
Malo	<=12	<=12	<=12	<=12	<=47

El cuestionario para conocer las dimensiones de la Gestión, está compuesto por un total de 5 preguntas, para cada dimensión de la gestión administrativa (planificación, dirección, organización y control) se ha tomado un total 20 preguntas y se utiliza como escala con valoraciones: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5). Y para baremar tenemos para considerar 3 categorías: Bueno cuando la puntuación es de 20 a 25, Regular cuando la puntuación es de 13 a 19 y Malo cuando es menor o igual a 12; para medir la variable Gestión Administrativa, los rangos de calificación es malo cuando es menor o igual a 47 puntos, regular de 48 a 74 puntos, y bueno de 75 a 100 puntos.

Para medir la variable desempeño laboral, también se han considerado 20 ítems:

**Tabla 4***Baremación de la variable desempeño laboral*

	Trabajo en equipo:	Eficiencia	Calidad de trabajo	Variable: Desempeño laboral
Bueno	23-30	31-40	23-30	75-100
Regular	15-22	20-30	15-22	48-74
Malo	<=14	<=19	<=14	<=47

Y para Desempeño laboral compuesto por un total de 6 preguntas para la dimensión del trabajo en equipo, para la dimensión eficiencia, 8 preguntas y para la dimensión calidad de trabajo, 6 preguntas haciendo un total de 20 preguntas. Se utilizará como escala Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5). Y para baremar de acuerdo a la tabla se han considerado la valoración de bueno a la puntuación de 23 a 30, de regular a la puntuación de 15 a 22 y malo para la puntuación de menos o igual a 14 para las dimensiones de trabajo en equipo y calidad de trabajo y para la dimensión eficiencia la calificación de bueno para la puntuación de 31 a 40, regular para la puntuación de 20 a 30 y

malo para la puntuación menor o igual a 19 y para medir el desempeño laboral, la valoración: menor o igual a 47 puntos: Malo , regular de 48 a 74 puntos, y bueno de 75 a 100 puntos.

Ambos cuestionarios, fueron aplicados a los 56 trabajadores, los cuales permitieron determinar el nivel de la Gestión Administrativa y desempeño laboral del personal del Centro Médico Metropolitano, Cusco, 2024.

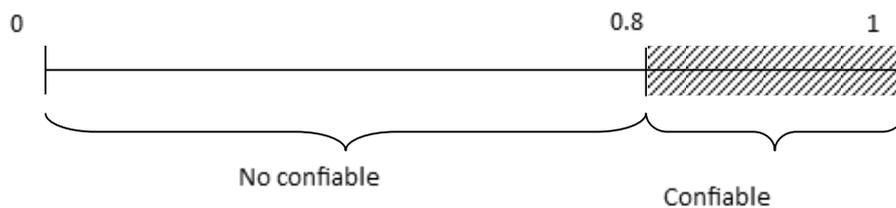
### **Validez y confiabilidad.**

#### **Validación**

Los instrumentos fueron validados por cinco expertos, quienes emitieron juicios valorativos a través de una guía de estimación. Estos juicios fueron procesados en una tabla de procesamiento de información de expertos, obteniendo un valor de 3.4, que se encuentra en el intervalo C. Esto indica que el instrumento de investigación presenta una "adecuación promedio al problema que se desea investigar", por lo que puede ser utilizado.

#### **Confiabilidad**

Los instrumentos fueron sometidos al índice de confiabilidad interna Alfa de Cronbach



Para calcular se utilizó la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Donde:

$\alpha$  Alfa de Cronbach

- K: Número de ítems  
 Vi: Varianza de cada ítem  
 Vt: Varianza total

Los resultados hallados muestra:

**Tabla 5**

*Estadístico de fiabilidad de la variable Gestión administrativa*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,856	20

**Tabla 6**

*Estadístico de fiabilidad de la variable Desempeño laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,801	20

Los resultados de la tabla 1 y 2, muestran la fiabilidad de acuerdo a la estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach, para ambas variables superior a 0.8, indicando que los instrumentos aplicados son confiables

**4.8. Técnicas de análisis e interpretación de la información**

En la presente investigación, el procesamiento de los datos se llevó a cabo utilizando el software estadístico SPSS 26. Previamente, se ingresaron las variables y se realizó la tabulación de los datos.

Se ha utilizado estadística descriptiva para probar las hipótesis específicas 1 y 2, presentando tablas de frecuencia, porcentajes y el análisis de los resultados.

**4.9. Técnicas para demostrar verdad o falsedad de la hipótesis planteada**

Se utilizó la prueba de correlación Rho de Spearman para verificar la validez de las hipótesis formuladas.

## CAPÍTULO: V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 5.1 Resultados de la investigación

#### 5.1.1. Resultados de los objetivos específicos

##### 5.1.1.1 Resultados de la Gestión Administrativa del personal del Centro Médico Metropolitano.

Los resultados que siguen es para medir el objetivo específico primero que busca determinar cómo es la gestión administrativa en el Centro Médico Metropolitano de EsSalud-Cusco-2024, analizando sus dimensiones Planificación, Organización, Dirección, y Control.

**Tabla 7**

GESTION ADMINISTRATIVA	Frecuencia	Porcentaje
Regular	12	21,4 %
Bueno	44	78,6 %
Total	56	100,0 %

Fuente: Cuestionario de la Gestión Administrativa del personal del C.M.M

Analizando la variable Gestión Administrativa del Centro Médico Metropolitano EsSalud Cusco que tiene como función de ésta área enfrentar y manejar desafíos operativos, desarrollando la capacidad de incorporar a los colaboradores en los proyectos y la planificación para que comiencen a ver los objetivos de la organización como propios es lo que hace que las organizaciones actuales tengan éxito, buscando desarrollar el talento adecuado y motivado es esencial porque las personas son la base de la competitividad, el 78.6% indica que la gestión es bueno y 21.4% regular, no existiendo una valoración como malo.

El hecho de que no haya valoraciones negativas refuerza la noción de que la institución está haciendo un esfuerzo concertado por mejorar la prestación de servicios de salud, aunque todavía podría haber áreas de desarrollo en la administración y en la manera

en que se involucra y motiva a los empleados. el análisis sugiere que, aunque la gestión administrativa del Centro Médico Metropolitano EsSalud Cusco es mayoritariamente vista de manera positiva, existe la necesidad de seguir trabajando en la mejora continua y la integración de todos los empleados hacia los objetivos comunes para optimizar aún más el rendimiento y la satisfacción tanto del personal como de los pacientes.

### 5.1.1.2 Resultados del Desempeño Laboral del personal del Centro Médico Metropolitano.

**Tabla 8**

<b>Desempeño Laboral</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Regular	15	26.8 %
Bueno	41	73.2 %
Total	56	100.0 %

Fuente: Cuestionario del desempeño laboral del personal del C.M.M.

En la tabla presentada, se analiza el desempeño laboral del personal del Centro Médico Metropolitano EsSalud Cusco, enfocándose en cómo la organización aprovecha las habilidades, conocimientos, destrezas y talentos de sus empleados para desempeñar sus funciones y alcanzar las metas establecidas. Este análisis también tiene como objetivo evaluar la capacidad de la organización para inducir cambios y comportamientos positivos, y medir la eficacia y eficiencia con la que se logran los objetivos propuestos. Los resultados obtenidos indican que el 73.2% del personal califica su desempeño como bueno, lo cual refleja una efectiva alineación entre las competencias de los empleados y las expectativas organizacionales. Por otro lado, el 26.8% considera su desempeño como regular, sugiriendo áreas de mejora en la asignación y gestión de tareas para optimizar la productividad y desempeño laboral.

Esta proporción también sugiere la necesidad de iniciativas de desarrollo profesional y capacitación que ayuden a los empleados a mejorar su desempeño y alinear completamente sus habilidades con las metas organizacionales, mientras que los resultados son predominantemente positivos, la institución podría beneficiarse de revisar y fortalecer sus estrategias de gestión de recursos humanos para maximizar la eficacia de su personal y fomentar un mayor compromiso y rendimiento entre aquellos cuyo desempeño es considerado solo regular.

**5.1.1.3 Resultados de las dimensiones de la Gestión Administrativa del personal del Centro Médico Metropolitano**

**Tabla 9**

GESTIÓN	Bueno		Regular		Malo	
	f	%	f	%	f	%
ADMINISTRATIVA						
Planificación	44	78,6	11	19,6	1	1,8
Organización	23	41	31	55,4	2	3,6
Dirección	47	83,9	8	14,3	1	1,8
Control	42	75,0	14	25,0	0	0,0

Fuente: Cuestionario de las dimensiones de la Gestión Administrativa del personal del C.M.M.

De acuerdo a los resultados de la tabla se analizan las dimensiones de la gestión administrativa. Se analiza la dimensión de planificación, el 78.6% considera que la planificación es buena, ya que se realiza basada en un diagnóstico previo, incluye la participación de los trabajadores y cumple con las metas establecidas. Por otro lado, el 19.6% la califica como regular, argumentando que las convocatorias no siempre alcanzan a todos los trabajadores. Finalmente, un 1.8% la considera malo. Este análisis sugiere que, aunque la planificación es generalmente efectiva, existen oportunidades significativas de mejora en la inclusividad y comunicación dentro de los procesos de planificación para optimizar aún más la gestión administrativa en el establecimiento de salud.

En la segunda dimensión que es la organización de la Gestión Administrativa del Centro Médico Metropolitano EsSalud Cusco, el 41% de los encuestados considera que la organización es buena. Sin embargo, un 55.4% la califica como regular y un % como malo. Aunque la planificación se alinea con un plan de trabajo establecido, en la práctica, la organización no siempre se implementa adecuadamente. Factores como la compensación por las labores desarrolladas y la competitividad entre áreas afectan negativamente, impidiendo que la gestión alcance una eficiencia plena.

En la dimensión de dirección o ejecución en el Centro Médico Metropolitano EsSalud Cusco, lo cual implica el inicio de las actividades del colaborador y el momento en que el mecanismo organizativo comienza a operar. Según los resultados, el 83.9% de los encuestados considera que la ejecución es buena, destacando una buena conducción y organización que facilita el desempeño adecuado de las funciones. Por otro lado, el 14.3% califica esta dimensión como regular, mientras que el 1.8% la considera malo lo cual

corresponde a un porcentaje mínimo de trabajadores que no están de acuerdo con la organización de este establecimiento de salud.

Finalmente se examina la dimensión de control o supervisión en el Centro Médico Metropolitano EsSalud Cusco, una fase crucial en la gestión que permite verificar la autenticidad y efectividad de la organización. Es esencial que este proceso se realice durante y después de todas las acciones para asegurar que los resultados cumplan con los objetivos establecidos. Según los datos recogidos, el 75% de los encuestados considera que el control es bueno, destacando que se realiza una supervisión adecuada de las actividades para asegurar el cumplimiento de las funciones. El 25% valora este aspecto como regular, indicando la necesidad de mejoras en los mecanismos de control.

**5.1.1.4 Resultados de las dimensiones del Desempeño Laboral del personal del Centro Médico Metropolitano**

**Tabla 10**

<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	<b>Bueno</b>		<b>Regular</b>		<b>Malo</b>	
	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Trabajo en equipo	35	62,5	20	35,7	1	1,8
Eficiencia	36	64,3	20	35,7	0	0,0
Calidad de trabajo	42	75,0	14	25,0	0	0,0

Fuente: Cuestionario de las dimensiones del desempeño laboral del personal del C.M.M.

De acuerdo a la tabla, se analiza las tres dimensiones del desempeño laboral. La primera dimensión es el “trabajo en equipo”, el 62.5% de los trabajadores reporta que es bueno. Por otro lado, el 1.8% considera que el nivel es malo, observando que en algunas ocasiones no se alcanzan las metas debido a deficiencias en el trabajo en equipo, lo que resulta en actividades predominantemente individuales.

En la dimensión de “eficiencia” del desempeño laboral en el Centro Médico Metropolitano EsSalud Cusco. Según el personal de salud, el 64.3% indica que la eficiencia es buena, destacando el buen uso de los recursos humanos, materiales y financieros, así como el cumplimiento de los objetivos en los tiempos previstos y la responsabilidad en el desarrollo de sus funciones. El 35.7% califica la eficiencia como regular, sugiriendo la existencia de áreas de mejora en la gestión de recursos y en la ejecución de las actividades.

Finalmente, sobre la dimensión "calidad del trabajo" dentro de la variable desempeño laboral muestra que esta se mide a través de la contribución de los empleados en su lugar de trabajo y la satisfacción de los usuarios en el Centro Médico estudiado. Los resultados indican que el 75% de los participantes percibe que se ofrece una buena calidad de trabajo, destacando aspectos como el buen trato hacia los usuarios y la eficacia en la prestación de servicios. Por otro lado, el 25% considera que la calidad del trabajo es regular, señalando la existencia de áreas susceptibles de mejora para elevar la satisfacción general de los usuarios.

## 5.2 Prueba de hipótesis

La prueba de hipótesis se presenta para el objetivo específico cuarto y el objetivo general porque busca medir niveles de correlación y valorar de acuerdo a la siguiente escala.

**Tabla 11**

*Escala de correlación*

Valor	Tipo de correlación
$r = 0$	Correlación nula
$0 < r < 0.2$	Correlación positiva muy baja
$0.2 < r < 0.4$	Correlación positiva baja
$0.5 < r < 0.6$	Correlación positiva moderada
$0.6 < r < 0.8$	Correlación positiva alta
$0.8 < r < 1$	Correlación positiva muy alta
$r = 1$	Correlación perfecta

### 5.2.1 Prueba de normalidad

Ho: Los datos no tienen distribución normal

Ha: Los datos tienen distribución normal

Nivel de significancia 5%.

**Tabla 12**

*Pruebas de normalidad*

	Variable:	Desempeño	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
			Estadístico	gl	Sig.
Variable:	Gestión Regular		,453	15	,000
administrativa	Bueno		,538	41	,000

Fuente: Cuestionario de la Gestión administrativa y desempeño laboral.

Para hallar la prueba de normalidad se ha utilizado la prueba de Kolmogorov-Smirnov porque la muestra es mayor a 50, los resultados muestran un p valor igual a 0.000 menor al nivel de significancia, la decisión es que los datos no tienen una distribución normal, por lo que el estadístico de prueba a utilizar es el Rho de Spearman.

### **5.2.2 Prueba de hipótesis general**

Ha: La gestión administrativa tiene una relación significativa con el desempeño laboral del personal del Centro Médico Metropolitano de EsSalud-Cusco-2024.

Ho: La gestión administrativa no tiene una relación significativa con el desempeño laboral del personal del Centro Médico Metropolitano de EsSalud-Cusco-2024.

Nivel de significancia: 5% (0.05)

Estadístico de prueba: Rho de Spearman.

#### **Decisión:**

Si P valor  $\leq 0.05$  se acepta Ha

Si P valor  $> 0.05$  se acepta Ho

**Tabla 13***Tabla cruzada Variable: Gestión administrativa / Variable: Desempeño laboral*

		Variable: Desempeño laboral			
		Regular	Bueno	Total	
Variable: Gestión administrativa	Regular	Recuento	11	1	12
		% del total	19,6%	1,8%	21,4%
	Bueno	Recuento	4	<b>40</b>	44
		% del total	7,1%	<b>71,4%</b>	78,6%
Total	Recuento		15	41	56
	% del total		26,8%	73,2%	100,0%

Fuente: Cuestionario de la Gestión administrativa y Desempeño Laboral del personal del C.M.M.

En la tabla de doble entrada se evidencia que existe una relación directa entre los resultados de la variable gestión administrativa y desempeño laboral presentando un nivel bueno de acuerdo al 71.4%, y regular en el 19.6%.

**Tabla 14***Prueba de hipótesis general*

			Variable: Gestión administrativa	Variable: Desempeño laboral
Rho de Spearman	<b>Variable: Gestión administrativa</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,765**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	56	56
	<b>Variable: Desempeño laboral</b>	Coeficiente de correlación	,765**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	56	56

Fuente: Cuestionario de la gestión administrativa y desempeño laboral del personal C.M.M.

La tabla demuestra la hipótesis general con el p valor = 0.000, menor que el nivel de significancia y planteada que la gestión administrativa tiene una relación positiva alta de 0.765 con el desempeño laboral del personal del Centro Médico Metropolitano de EsSalud-Cusco al 95% de confianza.

### 5.1.3 Prueba de hipótesis específica 4

Ha: Existe una relación significativa entre las dimensiones de la Gestión Administrativa y el Desempeño Laboral del personal del Centro Médico Metropolitano de EsSalud-Cusco ,2024.

Ho: No existe una relación significativa entre las dimensiones de la Gestión Administrativa y el Desempeño Laboral del personal del Centro Médico Metropolitano de EsSalud-Cusco ,2024.

A continuación, se realizará un análisis detallado de cada una de las dimensiones de la gestión administrativa mediante tablas de doble entrada, evaluando y probando cada una de ellas.

**Tabla 15**

*Tabla cruzada Planificación- Desempeño laboral*

			Desempeño laboral		
			Regular	Bueno	Total
Dimensión Planificación de la Gestión administrativa	Malo	Recuento	1	0	1
		% del total	1,8%	0,0%	1,8%
	Regular	Recuento	10	1	11
		% del total	17,9%	1,8%	19,6%
	Bueno	Recuento	4	<b>40</b>	44
		% del total	7,1%	<b>71,4%</b>	78,6%
Total	Recuento	15	41	56	
	% del total	26,8%	73,2%	100,0%	

Fuente: Cuestionario; planificación de la Gestión administrativa y desempeño laboral del personal C.M.M.

Los resultados muestran una planificación de la gestión administrativa y desempeño laboral del personal del Centro Médico Metropolitano, bueno en el 71.4% , en el 17.9% es regular ; demostrando que una adecuada planificación, ayudará a que el desempeño laboral sea adecuado y se cumpla con las metas institucionales de atención a los usuarios.

**Tabla 16***Tabla cruzada Organización / Desempeño laboral*

			Desempeño laboral		Total
			Regular	Bueno	
Dimensión Organización de la Gestión administrativa	Malo	Recuento	2	1	3
		% del total	3,6%	1,8%	5,4%
	Regular	Recuento	13	<b>18</b>	31
		% del total	23,2%	<b>32,1%</b>	55,4%
	Bueno	Recuento	0	<b>22</b>	22
		% del total	0,0%	<b>39,3%</b>	39,3%
Total	Recuento	15	41	56	
	% del total	26,8%	73,2%	100,0%	

Fuente: Cuestionario: Organización de la Gestión administrativa y desempeño laboral del personal del C.M.M.

En la tabla se evidencia que la organización de la gestión administrativa y el desempeño laboral del personal del Centro Médico Metropolitano EsSalud Cusco, en el año 2024 es bueno en un 39.3%. Mientras que el 1.8 % es malo; observando que los mayores problemas o dificultades se encuentra en la organización, sin embargo, el desempeño laboral siempre va siendo alto.

**Tabla 17***Tabla cruzada Dirección / Desempeño laboral*

		Desempeño laboral			
		Regular	Bueno	Total	
Dimensión Dirección de la Gestión administrati va	Bajo	Recuento	1	0	1
		% del total	1,8%	0,0%	1,8%
	Regular	Recuento	7	1	8
		% del total	12,5%	1,8%	14,3%
	Bueno	Recuento	7	<b>40</b>	47
		% del total	12,5%	<b>71,4%</b>	83,9%
Total		Recuento	15	41	56
		% del total	26,8%	73,2%	100,0%

Fuente: Cuestionario de la Gestión administrativa y desempeño laboral del personal del C.M.M.

Los resultados de la tabla, se evidencia una relación directa entre la dirección de la gestión administrativa y el desempeño laboral del personal; indicando que la gestión en dirección ha sido buena de acuerdo al 71.4% con un buen desempeño laboral, lo cual permite que los usuarios externos reciban una adecuada atención.

**Tabla 18***Tabla cruzada Control / Desempeño laboral*

		Desempeño laboral			
		Regular	Bueno	Total	
Dimensión	Regular	Recuento	11	3	14
		% del total	19,6%	5,4%	25,0%
Control de la Gestión administrativa	Bueno	Recuento	4	<b>38</b>	42
		% del total	7,1%	<b>67,9%</b>	75,0%
Total		Recuento	15	41	56
		% del total	26,8%	73,2%	100,0%

Fuente: Cuestionario del Control de la gestión administrativa y desempeño laboral del personal del C.M.M.

Los resultados hallados evidencian que la dimensión de control de la gestión administrativa tiene una relación directa con el desempeño laboral, el 67.9% indica que se realiza control y desempeño laboral bueno, 19.6% indica que el control y desempeño es regular, indicando la importancia que se tiene el control de actividades a desarrollar y la eficacia en su cumplimiento.

**Tabla 19**

*Relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y desempeño laboral del personal del Centro Médico Metropolitano.*

<b>Estadístico</b>	<b>Dimensiones de la Gestión Administrativa.</b>	<b>Valor</b>	<b>Desempeño Laboral</b>
Rho de Spearman	Planificación	P valor	0,000
		Correlación	0,765
	Organización	P valor	0,000
		Correlación	0,502
	Dirección	P valor	0,000
		Correlación	0,765
	Control	P valor	0,000
		Correlación	0,765

Fuente: Cuestionario de la Gestión administrativa y desempeño laboral del personal del C.M.M.

Según los resultados obtenidos, se ha confirmado la hipótesis planteada, evidenciando una relación positiva entre las dimensiones de Planificación, Organización, Dirección y Control de la gestión administrativa y el desempeño laboral del personal del Centro Médico Metropolitano de EsSalud-Cusco en 2024. El valor  $p = 0.000$ , que es menor al nivel de significancia del 95% de confianza, respalda esta relación.

Para medir el nivel de correlación, se ha evidenciado que las dimensiones planificación, dirección y control, presentan una relación positiva alta de 0.765, indicando que la gestión que se desarrolla es alta, hay una adecuada planificación, una dirección bajo metas establecidas y control para el cumplimiento de los objetivos; sin embargo la organización presenta una relación positiva moderada de 0.502, faltando un trabajo en equipo coordinado, asistencia a las capacitaciones de todo el personal y coordinación de trabajo de acuerdo a especialidad.

### 5.3 Discusión

El estudio realizado en el Centro Médico Metropolitano de EsSalud-Cusco, ubicado en la Av. Micaela Bastidas del distrito de Wanchaq, ha identificado varios problemas en la gestión administrativa debido a una infraestructura inadecuada y una población adscrita creciente, que ahora incluye 120,000 personas, ejerciendo presión sobre los recursos humanos y médicos, llevado a una carga de trabajo para el personal, resultando en consultas más cortas y diferimiento de citas en especialidades de alta demanda, lo que a su vez causa estrés y agotamiento en el personal, por lo que el estudio busca conocer el manejo de la gestión administrativa y el desempeño laboral, buscando medir si existe una relación entre las variables, para lo cual se presenta un estudio de los resultados por objetivos contrastando con otras investigaciones.

El estudio llevado a cabo en el Centro Médico Metropolitano de EsSalud-Cusco tiene como meta principal establecer la correlación entre la administración y el rendimiento laboral del personal. específicamente durante el año 2024. Los resultados obtenidos indican una conexión directa y significativa entre estas dos variables. Según los datos recolectados, el 71.4% de los empleados calificaron la gestión y desempeño como bueno, mientras que un 19.6% lo consideró regular. Los resultados obtenidos sugieren que una gestión administrativa efectiva tiene un impacto positivo en la productividad y eficiencia del personal. Este hallazgo está respaldado estadísticamente por un valor p de 0.000, que es significativamente inferior al nivel de significancia estándar (generalmente 0.05), lo que indica que los resultados son altamente confiables. Por lo tanto, la hipótesis planteada sobre la relación positiva entre la gestión administrativa y el desempeño laboral se confirma de manera sólida. Además, el coeficiente de correlación de 0.765 refuerza esta conclusión, evidenciando una fuerte correlación positiva entre la eficiencia de la gestión administrativa y la mejora en el desempeño laboral. Este resultado subraya la importancia de una gestión administrativa efectiva como un factor clave para el logro de los objetivos institucionales.

Estos hallazgos son cruciales para la planificación estratégica del centro, pues indican que mejorar los aspectos administrativos podría tener un impacto directo en la eficacia del personal, lo cual es esencial para enfrentar los desafíos de una población en crecimiento y recursos limitados. Asimismo, sugieren que iniciativas para optimizar la gestión pueden ser un enfoque efectivo para mejorar no solo el desempeño laboral y la productividad del personal sino también la calidad del servicio ofrecido a los usuarios. Este estudio, por tanto,

proporciona una base sólida para futuras intervenciones administrativas y ajustes en políticas internas que busquen fortalecer ambos aspectos evaluados.

En un análisis comparativo con la investigación realizada por Dávila en su tesis de posgrado titulada "Gestión administrativa y desempeño laboral en un centro de salud de Lomas de Sargentillo, Ecuador, 2022", se encontraron resultados que refuerzan la relación positiva entre la gestión administrativa y el desempeño laboral. En el estudio de Dávila, el 40% de los trabajadores (56 empleados) calificaron la relación entre estas variables como de nivel medio. Además, se obtuvo un valor p de 0.000, significativamente menor que el umbral de  $\alpha = 0.05$ , lo que valida la hipótesis de una relación positiva entre la gestión administrativa y el desempeño laboral. La investigación concluyó con un coeficiente de correlación de Spearman Rho de 0.918, lo que muestra una fuerte correlación directa entre las variables. Este hallazgo es consistente con los resultados obtenidos en nuestro estudio, subrayando la importancia de una gestión administrativa eficiente para mejorar el desempeño laboral en el sector salud. (25).

El primer objetivo específico del estudio en el Centro Médico Metropolitano de EsSalud-Cusco-2024 se centra en identificar cómo la gestión administrativa enfrenta y maneja desafíos operativos, integrando a los colaboradores en proyectos y planificaciones para alinear sus objetivos personales con los de la organización. Este enfoque se considera fundamental para el éxito de las organizaciones modernas, ya que desarrollar talento adecuado y motivado es crucial dado que las personas son el pilar de la competitividad. Según los resultados, el 78.6% de los encuestados califica la gestión como bueno y el 21.4% como regular.

En el marco del segundo objetivo específico del estudio en el Centro Médico Metropolitano de EsSalud-Cusco-2024, se evalúa el desempeño laboral del personal, enfocándose en cómo la organización capitaliza las habilidades, conocimientos, destrezas y talentos de sus empleados para cumplir sus funciones y alcanzar las metas propuestas. Los resultados muestran que el 73.2% del personal considera su desempeño como bueno, lo que demuestra una efectiva alineación entre las competencias de los empleados y las expectativas organizacionales. Sin embargo, el 26.8% califica su desempeño como regular, señalando la necesidad de mejorar en la asignación y gestión de tareas para incrementar la productividad y satisfacción laboral. Este alto rendimiento se refleja también en las métricas de trabajo en equipo, eficiencia y calidad de trabajo Comparativamente, Chacón (2021)

reporta que el 91% de los trabajadores de la Red Asistencial Ucayali - Hospital II EsSalud - Pucallpa, en 2021, calificaron su desempeño general como alto. Este resultado sugiere que los empleados no solo cumplen con sus responsabilidades, sino que también demuestran una alta competencia, eficiencia y un excelente trabajo en equipo, aspectos clave para asegurar una atención adecuada en el sector salud. Estos hallazgos enfatizan la relevancia de una gestión eficaz de los recursos humanos para mejorar la calidad del servicio en los entornos de salud y destacan la responsabilidad del personal en mantener altos estándares de atención.(28).

El tercer objetivo específico, enfocado en analizar las dimensiones de la variable Gestión Administrativa, revela que, en la dimensión de planificación, el 78.6% de los participantes califica su implementación como buena. Este resultado resalta que la planificación se realiza de manera eficiente, fundamentándose en diagnósticos previos, promoviendo la participación activa de los trabajadores y cumpliendo con las metas establecidas. En cuanto a la organización institucional, el 55.4% de las evaluaciones son regulares y el 39.3% bueno. La dirección es percibida como eficientemente manejada por el 83.9% de los encuestados es bueno, y el control es calificado como eficaz por el 75%, lo que indica que la gestión administrativa coordina efectivamente con estamentos superiores y del mismo nivel para optimizar la prestación de servicios. Este estudio encuentra un paralelo con la investigación de Chacón (2021), presentada en su tesis de posgrado titulada "*Gestión Administrativa y Desempeño Laboral en la Red Asistencial Ucayali Hospital II Pucallpa EsSalud 2021*", donde el 91% de los encuestados evaluaron la gestión administrativa como de nivel alto. Este resultado refuerza la relevancia de una gestión administrativa eficiente en los entornos de salud, destacando su impacto positivo tanto en la calidad de los servicios prestados como en el desempeño laboral del personal involucrado (28).

La segunda parte del tercer objetivo De acuerdo a los resultados analizados, el desempeño laboral en el Centro Médico Metropolitano EsSalud Cusco presenta fortalezas y áreas de mejora en tres dimensiones clave. En el trabajo en equipo, el 62.5% de los trabajadores destaca un buen desempeño, mientras que un 35.7% lo califica como regular debido a deficiencias ocasionales en la colaboración. En cuanto a la eficiencia, el 64.3% considera que es buena gracias al uso racional de los recursos y al cumplimiento de objetivos, aunque un 35.7% percibe áreas de mejora en la gestión y ejecución. Finalmente, la calidad del trabajo es valorada como alta por el 75% de los participantes, resaltando el

buen trato y la eficacia, pero un 25% identifica aspectos a perfeccionar para elevar la satisfacción.

En cuanto al cuarto objetivo específico, el estudio realizado en el Centro Médico Metropolitano de EsSalud-Cusco en 2024 analiza la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa (planificación, organización, dirección y control) y el desempeño laboral del personal. Los resultados evidencian que una planificación eficaz en la gestión administrativa se asocia de manera significativa con un alto desempeño laboral, ya que el 71.4% de los casos reflejan que una planificación eficiente está vinculada a un desempeño laboral destacado. Asimismo, el 17.9% de los participantes indicó que un nivel regular de planificación está relacionado con un desempeño laboral también regular. Estos hallazgos resaltan que una planificación adecuada contribuye al logro de las metas institucionales y optimiza la calidad de atención brindada a los usuarios. El estudio confirma la hipótesis específica con un valor p de 0.000, que es significativamente menor al nivel de significancia establecido. Además, demuestra una correlación positiva fuerte de 0.765 entre la planificación dentro de la gestión administrativa y el desempeño laboral, respaldado por un nivel de confianza del 95%. Esta observación se compara con el estudio realizado por Castillo (2023) en su tesis "Gestión administrativa y desempeño laboral en las enfermeras del Hospital de Apoyo Santa Rosa, Lima – Perú, 2023", donde también se encontró una correlación significativa y muy alta ( $p = 0.000$  y  $Rho\ Spearman = 0.880$ ) entre la planificación de la gestión administrativa y el desempeño laboral de las enfermeras. Este estudio confirma que la planificación juega un papel crucial en el desempeño laboral, especialmente en contextos donde el cumplimiento del plan de trabajo es fundamental para el éxito operativo y la satisfacción del usuario, reforzando la idea de que estrategias de gestión efectivas son esenciales para optimizar los resultados en el sector salud.

En cuanto a la organización dentro de la gestión administrativa y su relación con el desempeño laboral del personal, los resultados revelan que el 31.1% de los encuestados calificaron la organización institucional como regular, mientras que el 39.3% la evaluaron como buena. A pesar de estas valoraciones, el desempeño laboral asociado fue mayormente reportado como bueno. Estos hallazgos respaldan la hipótesis específica, con un valor p de 0.000, significativamente menor al nivel de significancia establecido, lo que confirma una relación positiva moderada entre la organización en la gestión administrativa y el desempeño laboral del personal. Este hallazgo se compara con los resultados obtenidos por Chacón (2021) en su tesis titulada "*Gestión Administrativa y desempeño laboral en la Red*

*Asistencial Ucayali - Hospital II Pucallpa EsSalud 2021*". En dicho estudio, el 96% de los trabajadores evaluó la gestión administrativa como de nivel alto, mientras que el 91% reportó un desempeño laboral general también alto. Estas similitudes subrayan la relevancia de una gestión administrativa efectiva como factor determinante en el desempeño laboral del personal, especialmente en el contexto de instituciones de salud. Esto refleja que las dimensiones de planeación, organización, dirección y control se gestionan efectivamente a niveles altos, contribuyendo a un rendimiento laboral óptimo y a la satisfacción de los pacientes (28). En comparación, aunque el Centro Médico Metropolitano de EsSalud-Cusco también muestra un alto desempeño laboral, la existencia de una calificación regular en la organización sugiere áreas de mejora potenciales que podrían estar influenciando algunas quejas de los pacientes. Estos resultados subrayan la importancia de una gestión administrativa robusta para asegurar un desempeño laboral eficaz y la satisfacción del cliente en entornos de salud.

En cuanto a la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral del personal, los resultados revelan que el 71.4% de los encuestados considera que la dirección ha sido buena, asociándose esta percepción con un alto desempeño laboral en la institución. Este vínculo está respaldado estadísticamente por un valor p de 0.000, significativamente menor al nivel de significancia establecido, y una alta correlación positiva de 0.865, con un nivel de confianza del 95%.

Este hallazgo se contrasta con el estudio realizado por Chacón (2021) en la Red Asistencial Ucayali - Hospital II Essalud - Pucallpa, 2021, donde se destaca que una dirección eficaz es crucial para lograr un alto desempeño laboral. El estudio también concluyó que el desempeño laboral es bueno, lo que refleja un esfuerzo consistente por parte de los trabajadores para cumplir adecuadamente con sus responsabilidades. Esta similitud en los resultados subraya la importancia de una dirección competente como un factor determinante en el desempeño laboral eficaz, mostrando que una gestión administrativa dirigida adecuadamente puede influir significativamente en la eficacia y satisfacción laboral en entornos de salud (28).

Finalmente, en relación con el control de la gestión administrativa y su impacto en el desempeño laboral del personal, los resultados evidencian una conexión significativa y directa entre estas variables. El 67.9% de los encuestados indicó que un control eficiente está asociado con un alto desempeño laboral, mientras que el 19.6% percibió un control

regular vinculado a un desempeño también regular. Esto subraya la importancia de implementar un control riguroso y efectivo de las actividades para optimizar los resultados laborales. Los hallazgos validan la hipótesis planteada, con un valor p inferior al nivel de significancia del 5% y una alta correlación positiva de 0.765, respaldada con un 95% de confianza.

Para contextualizar estos resultados, es relevante compararlos con la investigación de Cuba en su publicación "*Gestión administrativa y desempeño laboral de enfermeras en establecimientos de salud categoría I-4 de una unidad ejecutora, Cusco, 2023*". En este estudio, Cuba resalta que una gestión administrativa adecuada, con un enfoque en el control de actividades mediante supervisión efectiva, tiene un impacto significativo en el desempeño laboral. Además, enfatiza que esta gestión debe estar orientada a satisfacer las necesidades de los ciudadanos, siendo su satisfacción uno de los indicadores clave de éxito. Este paralelismo refuerza la importancia de implementar prácticas sólidas de control no solo en el sector salud, sino también en contextos municipales y administrativos más amplios, destacando la universalidad y la trascendencia de una gestión eficiente en diversos entornos organizacionales.

Estas visiones son fundamentales para la implementación de políticas y procedimientos que buscan optimizar tanto la eficiencia operativa como la satisfacción del personal y de los usuarios finales.

## CONCLUSIONES

1. En el Centro Médico Metropolitano Essalud Cusco, se ha evidenciado una correlación positiva alta de 0.765 entre la gestión administrativa y el desempeño laboral del personal en 2024, al 95% de confianza. Este resultado destaca que una gestión administrativa efectiva está significativamente asociada con un mejor desempeño laboral, reflejando una gestión que no solo es eficiente sino también efectiva en mejorar las prácticas laborales..
2. Durante el año 2024, la gestión administrativa en el Centro Médico fue calificada como buena. Estos resultados no solo demuestran una gestión eficiente, sino también una tendencia continua hacia la mejora en las prácticas administrativas que contribuyen directamente al desempeño laboral..
3. El personal del Centro Médico Metropolitano EsSalud Cusco mostró un desempeño laboral bueno, lo cual es un reflejo de la gestión administrativa competente y las estrategias de mejora continua implementadas a lo largo del año.
4. La gestión administrativa en 2024 se caracterizó por ser buena en las áreas de planificación, dirección y control, pero regular en organización. Este último aspecto sugiere un área de oportunidad para mejorar la coordinación y la eficacia en la distribución de tareas. El desempeño laboral se evaluó a través de dimensiones clave como trabajo en equipo, eficiencia y calidad del trabajo, con percepciones positivas en todas, especialmente destacando la colaboración y la eficacia en el trato y servicio al usuario.
5. Se ha evidenciado una correlación positiva alta de 0.765 entre la planificación eficiente en la gestión administrativa eficiente y un desempeño laboral bueno, esto sugiere que la planificación juega un papel crítico en la optimización del desempeño laboral, al 95% de confianza. La dimensión organización de la gestión administrativa mostró una correlación positiva moderada 0.502 determinando la existencia de una organización regular. Se ha demostrado que existe correlación positiva entre la dirección efectiva y el desempeño laboral también fue buena de 0.865, indicando que una dirección fuerte y bien estructurada mejora significativamente la productividad y el desempeño laboral al 95% de confianza. La relación entre control administrativo eficaz y desempeño laboral exhibió una correlación positiva alta 0.765, este resultado subraya la importancia de un control y supervisión robustos para alcanzar un alto rendimiento laboral al 95% de confianza.

## RECOMENDACIONES

1. Se sugiere a la Dirección del Centro Metropolitano, continuar con la realización de actividades de fortalecimiento en la organización, motivando a los trabajadores mediante la comunicación y capacitación permanente, con reuniones periódicas, para celebrar eventos, premiar logros y otorgar reconocimientos al mérito de los trabajadores. Y con el apoyo y participación de los trabajadores crear un ambiente laboral positivo realizando caminatas, paseos, actividades artísticas (danza, música, teatro) con el fomento de valores y principios para el fortalecimiento de la identidad institucional y el trabajo en equipo.
2. A los Coordinadores de cada servicio fomentar en su equipo de trabajo: el compañerismo, la competitividad, la identificación de áreas de mejora, el análisis de datos y resultados; participando todos en las jornadas de capacitación, elaboración del plan anual de trabajo, con la finalidad de cumplir metas, para mantener y elevar los estándares de desempeño.
3. A la Gerencia de EsSalud Cusco, buscar estrategias de incrementar la participación activa de los directores de los establecimientos de salud, en la toma de decisiones, para la eficiente gestión de recursos humanos, financieros y materiales, para así poder atender las necesidades de los usuarios internos y externos, de manera eficaz, oportuna y de calidad con el compromiso de ser una institución moderna y en mejora continua, si se mejora la gestión administrativa existirá un mejor desempeño laboral por lo tanto un mejor servicio y satisfacción en los trabajadores.

## BIBLIOGRAFIA

1. Bao C. Gestión Administrativa y Satisfacción laboral en Instituciones de Educación Superior. [Online].; 2022. Available from: <https://ww.unherval.edu.pe/useybt/>.
2. Espinoza E, Gil W, Agurto E. Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú. *Revista Cubana de Salud Pública*. 2, 46(4). 2020.
3. Sánchez S, Fuentes F, Artacho C. Rankings internacionales de satisfacción laboral. *Capital Humano*.; Universidad de Córdoba.; 2018.
4. Saavedra J, Delgado J. Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Revista Multidisciplinar de México*. 2020; 4(2).
5. Falconi F, Luna K, Sarmiento W, Andrade C. Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa. *Revista digital Visionario*. 2019 Abril; 3(2).
6. Iza-Mayorga R, Ventura G, Mendizabal W, Saldaña J, Gonzales M, L. A. La gestión administrativa y los sistemas de salud. Antecedentes y perspectivas. *Rev Ciencias Médicas*. 2023; 27(6).
7. Pavón-León P, Gogeochea M. La importancia de la administración en salud. *Revista Médica de la Universidad Veracruzana*. 2004 Enero; 4(1).
8. Arias M. Administración de empresas. : Editora Pretina May Hispanoamérica S.A; 2008.
9. Chiavenato I. Comunicación. En *Comportamiento organizacional*. (pp. 305-334). México: McGraw-Hill; 2017.
10. Gonzales W. Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*. 2021.
11. Robbin S, Stephen P, Coulter M. Administración. Un empresario competitivo.: Pearson Educación; 2013.

12. MINSA MdS. Competencias laborales para la mejora del desempeño de los recursos humanos en Salud. [Online].; 2011. Available from: <file:///D:/TRABAJOS%20DE%20UNIVERSIDAD%202024/1877.pdf>.
13. OMS OMDIS. Colaboremos por la salud. Informe sobre la salud en el mundo. [Online].; 2012. Available from: [file:///C:/Users/usuario/Downloads/Informe\\_sobre\\_la\\_Salud\\_en\\_el\\_Mundo\\_2006.pdf](file:///C:/Users/usuario/Downloads/Informe_sobre_la_Salud_en_el_Mundo_2006.pdf).
14. Herzberg F, Mausner B. The motivation to work New York: John Wiley; 1967.
15. Garcia G. Ensayo Del comportamiento organizacional a la práctica de producción del sentido Eruditus, 2(2): Obtenido de: doi:<https://orcid.org/0000-0002-2268-2730>; 2021.
16. Berberoglu A. Impact of organizational climate on organizational commitment and perceived organizational performance: empirical evidence from public hospitals. BMC Health Services Research, 18(399), 1-20.: Obtenido de: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5984786/>; 2018.
17. Chichirez CyPV. Interpersonal communication in healthcare. Journal of Medicine and Life, 11(2), 119-122.: Obtenido de: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6101690/>; 2018.
18. Lee CyDD. The role of interpersonal relations in healthcare team communication and patient safety: A proposed model of interpersonal process in teamwork. Can J Nurs Res, 49(2), 75-93.: Obtenido de: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28841059/>; 2017.
19. Ticona J. Uso de las TIC y su relacion con el desempeño laboral del personal administrativo de las universidades Nacionales Revista de la investigacion cientifica de la escuela de posgrado: Recuperado de: doi:<http://dx.doi.org/10.26788/riepg.2020.3.190>; 2020.
20. Sumba S. Las microempresas y la necesidad de fortalecimiento: reflexiones de la zona sur de Manabí, Ecuador Revista Universidad y Sociedad: Recuperado el 03 de Septiembre de 2021, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202018000500323](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000500323); 2020.

21. Lema. Liderazgo transformacional como variable de influencia en el desempeño de organizaciones de economía popular y solidaria: estudio de caso: Red de productores agroecológica del austro – provincia del Azuay –Ecuador, 2015 – 2016 Ecuador; 2017.
22. De la Cruz Y. Motivación y desempeño laboral en la de Oficina de Normalización Previsional Lima Lima: Universidad César Vallejo; 2015.
23. Castillo E,MM,BJ,RCyAC. Liderazgo y clima organizacional en trabajadores de establecimientos de salud de una Microred de Perú Revista Cubana de Salud Pública, 45(2), 1-13. : Obtenido de: <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v45n2/1561-3127-rcsp-45-02-e1351.pdf>; 2019.
24. Balcazar Guerra C. Estrategias para la mejora de la cultura organizacional de Servicios Analíticos Generales S.A.C. aplicando el modelo de Denison Industrial Data, 21(1), 101-111. : Obtenido de: <https://www.redalyc.org/journal/816/81658059015/html/>; 2018.
25. Dávila E. Gestión administrativa y desempeño laboral en un centro de salud de Lomas de Sargentillo, Ecuador, 2022: Universidad Cesar Vallejo; 2023.
26. Bautista J, Delgado J. Evaluación de la gestión administrativa para mejorar el desempeño laboral en la gestión municipal. Revista Multidisciplinar Ciencia Latina. 2020.
27. Cueva C. La Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral del Hospital de Especialidades San Juan HOSPIESAJ. S.A de Riobamba. Universidad Nacional de Chimborazo ed. Ecuador; 2023.
28. Chacon D. Gestión Administrativa y desempeño laboral en la Red Asistencia Ucayali Hospital II Pucallpa EsSalud 2021: Universidad Nacional de Ucayali; 2023.
29. Castillo E. Gestión administrativa y desempeño laboral en las enfermeras del Hospital de Apoyo Santa Rosa, Lima – Perú, 2023”: Universidad Norbert Wiener; 2023.
30. Pérez M. Gestión administrativa y desempeño laboral en la Unidad Ejecutora 401 - Red de Salud Bagua: Universidad Cesar Vallejo.; 2021.

31. Cuba L. Gestión administrativa y desempeño laboral de enfermeras en establecimientos de salud categoría I-4 de una unidad ejecutora, Cusco, 2023: Universidad Cesar Vallejo; 2023.
32. Soledispa X, Pionce J, Sierra M. (2022). 2022 La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas Dom. Cien., ISSN: 2477-8818. Revista Científica. Dominio de las Ciencias, 8(1). Obtenido de file:///C: .
33. Carrasco S. Metodología de la Investigación Científica: San Marcos; 2014.
34. Hernández-Sampieri R, Mendoza C. Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.: Mc Graw Hill; 2018.
35. OMS OmdIS. WHO releases guidelines to help countries maintain essential health services during the COVID-19 pandemic. [Online].; 2020. Available from: [39 https://www.who.int/news/item/30-03-2020-who-releases-guidelines-to-helpcountries-maintain-essential-hea](https://www.who.int/news/item/30-03-2020-who-releases-guidelines-to-helpcountries-maintain-essential-hea).
36. Kelley D,SS,&HM. Global Entrepreneurship Monitor. Global Report, 10.; 2019.
37. Quiroga R. La Gestión Administrativa y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Cantera Rigor S.A. de la ciudad de Guayaquil: Universidad Politécnica Salesiana de Ecuador.; 2021.
38. Concha N. Gestión y desempeño laboral del personal docente y administrativo de la Institución Educativa Emblemática “Inca Garcilaso de la Vega”, Cusco – 2019.: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco; 2022.
39. Bueno JL. Gestión por competencias y desempeño laboral del personal administrativo en la municipalidad distrital de Wánchaq del Cusco - 2021: Universidad Andina del Cusco; 2022.
40. Gabini S. Articulación trabajo-familia y satisfacción laboral: El rol del compromiso afectivo Revista Peruana de Psicología: Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=68662655005>; 2020.
41. Lui J,&JW. Value co-creation behaviors and hotel loyalty program member satisfaction based on engagement and involvement: Moderating effect of company support Journal

of Hospitality and Tourism Management: Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S144767701930169X>; 2020.

42. Altamirano JC. Análisis del impacto en el desempeño laboral de los colaboradores después de la aplicación de estrategias de Desarrollo Organizacional en agencias de las Naciones Unidas ubicadas en Lima Lima : Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas; 2017.
43. Gastelu Dorado E,&ADP. Compromiso Organizacional y contrato psicológico en el personal de ventas de una organización distribuidora de productos de belleza Scielo, 20-58. : Recuperado de: [http://www.scielo.org/bo/pdf/rap/v19n1/v19n1\\_a02.pdf](http://www.scielo.org/bo/pdf/rap/v19n1/v19n1_a02.pdf); 2021.
44. García Rubiano M,&FAC. Estrés laboral y contrato psicológico como elementos relacionales del cambio organizacional Perspectivas en Psicología, 149-162. : Obtenido de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67957684012>; 2018.
45. Alvarez Rscó A. Clasificación de las investigaciones. 2020..
46. ESG Innova Group. (202). Calidad total: definición y conceptos fundamentales. Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2022/06/calidad-total-definicion-y-conceptos-fundamentales/>
47. OPS, O. P. (2022). Glosario de términos en sistemas de información para la salud. Obtenido de [https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/55880/OPSEIHIS21031\\_spa.pdf](https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/55880/OPSEIHIS21031_spa.pdf)

# **ANEXOS**

**a. Matriz de consistencia**

**TITULO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL CENTRO MÉDICO METROPOLITANO DE ESSALUD - CUSCO 2024**

<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<p><b>General</b> ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral del personal que labora en el Centro Médico Metropolitano de EsSalud-Cusco, 2024?</p>	<p><b>General</b> Determinar la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral del personal del Centro Médico Metropolitano de EsSalud-Cusco en el año 2024..</p>	<p><b>General</b> La gestión administrativa tiene una relación con el desempeño laboral del personal del Centro Médico Metropolitano de EsSalud Cusco - 2024.</p>	<p><b>Variable 1:</b> Gestión administrativa <b>Dimensiones:</b> • Planificación • Organización • Dirección • Control</p> <p><b>Variable 2:</b> Desempeño laboral <b>Dimensiones:</b> ▪ Trabajo en equipo: ▪ Eficiencia ▪ Calidad de trabajo</p>	<p><b>Ambito:</b> Centro Médico Metropolitano de EsSalud- Cusco. <b>Tipo y nivel de Investigación</b> Tipo descriptivo, nivel correlacional</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p> <p><b>Población:</b>83 trabajadores del Centro Médico Metropolitano <b>Muestra:</b> 56 <b>Instrumento:</b> 2 cuestionarios.</p> <p><b>Técnica de procesamiento de datos:</b> SPSS 26</p> <p><b>Técnica para demostrar hipótesis.</b> Prueba de uso del estadígrafo correlacional de Rho de Spearman.</p>
<p><b>Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo es la gestión administrativa del personal del Centro Médico Metropolitano de EsSalud- Cusco, 2024?</li> <li>• ¿Cómo es el desempeño laboral del personal del Centro Médico Metropolitano de EsSalud-Cusco-2024?</li> <li>• ¿Cuáles son las dimensiones de la gestión administrativa y las dimensiones del desempeño laboral del personal del Centro Médico Metropolitano de EsSalud-Cusco,2024?</li> <li>• ¿Cuál es la relación que existe entre las dimensiones de la Gestión Administrativa y el Desempeño Laboral del personal del Centro Médico Metropolitano de EsSalud-Cusco, 2024?.</li> </ul>	<p><b>Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Describir la gestión administrativa del personal del Centro Médico Metropolitano de EsSalud-Cusco-2024.</li> <li>• Medir el desempeño laboral del personal del Centro Médico Metropolitano de EsSalud-Cusco, 2024.</li> <li>• Analizar las dimensiones de la gestión administrativa y las dimensiones del desempeño laboral del personal del Centro Médico Metropolitano de EsSalud-Cusco, 2024.</li> <li>• Relacionar las dimensiones de la gestión administrativa y el desempeño laboral del personal del Centro Médico Metropolitano de EsSalud-Cusco en el año 2024..</li> </ul>	<p><b>Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La gestión administrativa del Centro Médico Metropolitano de EsSalud-Cusco en 2024 es buena.</li> <li>• El desempeño laboral del personal del Centro Médico Metropolitano de EsSalud-Cusco en 2024 es bueno.</li> <li>• Las dimensiones de la gestión administrativa y el desempeño laboral del personal del Centro Médico Metropolitano son buenas.</li> <li>• Las dimensiones de la gestión administrativa están relacionadas con el desempeño laboral del personal del Centro Médico Metropolitano de EsSalud-Cusco en el año 2024.</li> </ul>		

**b. Instrumentos de recolección de información.**

N	<b>GESTION ADMINISTRATIVA</b>	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)e	Siempre (5)
	<b>Planificación</b>					
1	¿Los coordinadores del servicio participan directamente en la elaboración del diagnóstico situacional de su institución?					
2	¿Los coordinares del servicio realizan el planeamiento con participación de los trabajadores en general?					
3	¿En el servicio en donde labora se realiza la programación de actividades generales necesarias?					
4	¿Se cuenta con políticas de control de metas y objetivos?					
5	¿Considera usted que se planifican los procedimientos administrativos en función a objetivos?					
	<b>Organización</b>					
6	¿Los coordinadores del servicio organizan las funciones de acuerdo a la especialidad de los trabajadores?					
7	¿La dirección otorga compensaciones en base al desempeño laboral de sus trabajadores?					
8	¿La estructura organizativa es específica, con claridad y transparencia?					
9	¿La dirección fomenta la actitud de competitividad entre los equipos de trabajo?					
10	¿La dirección realiza jornadas de capacitación para los empleados?					
	<b>Dirección</b>					
11	¿La gestión administrativa transmite un buen liderazgo?					
12	¿Conoce la misión y visión de la institución?					
13	¿La dirección involucra asertivamente la participación de todo el personal?					
14	¿La dirección fomenta las relaciones armoniosas en todo el personal?					
15	¿Los coordinadores comunican en forma oportuna las actividades que van a realizar los trabajadores?					

	<b>Control</b>					
16	¿La dirección monitorea a los empleados en sus actividades laborales					
17	¿La dirección retroalimenta los resultados del monitoreo a diversos comités de trabajo?					
18	¿La dirección controla a los empleados en sus actividades diarias con la finalidad de asegurar el cumplimiento de las metas trazadas?					
19	¿La gestión administrativa realiza el control del cumplimiento de metas y objetivos?					
20	¿La gestión administrativa realiza cambios en los procesos administrativos para mejorar los objetivos?					

	DESEMPEÑO LABORAL	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)e	Siempre (5)
	<b>Trabajo en equipo</b>					
1	El personal del Centro Médico Metropolitano desarrolla un adecuado ambiente de trabajo.					
2	La entidad propicia el desarrollo de las labores de forma cooperativa.					
3	En la Gerencia donde labora, las tareas se desarrollan con criterio de cooperación.					
4	El personal que labora en su entidad realiza su participación en las labores de manera equitativa.					
5	El personal del Centro Médico Metropolitano desarrolla acciones de motivación sobre el personal que labora.					
6	El personal que labora está debidamente motivado para desempeñar sus funciones.					
	<b>Eficiencia</b>					
7	Los recursos asignados para el desarrollo de diferentes labores son suficientes.					
8	El personal que labora cumple sus labores con criterio de eficiencia.					
9	La entidad define de manera correcta sus objetivos de acuerdo a su capacidad.					
10	El personal del Centro Médico Metropolitano cumple con sus objetivos previstos.					
11	La entidad establece tiempo prudente para la ejecución de actividades.					
12	Las labores que se desarrollan son efectuadas de manera oportuna de acuerdo a los tiempos previstos.					
13	El personal del Centro Médico Metropolitano cumple con responsabilidad sus funciones.					
14	El personal asume su responsabilidad de acuerdo a la función asignada.					
	<b>Calidad de trabajo</b>					
15	El personal del Centro Médico Metropolitano brinda un trato adecuado a los usuarios.					
16	La entidad promueve que el personal otorgue un trato adecuado a los usuarios mediante capacitación permanente.					
17	El personal del Centro Médico Metropolitano cumple debidamente las tareas que se le encomienda.					

18	Las tareas que se consideran para el personal están debidamente asignadas.					
19	Las labores que son desarrolladas por el personal son debidamente supervisadas.					
20	Las labores que son desarrolladas por el personal que labora en el Centro Médico Metropolitano son supervisadas de manera permanente.					

**c. Consentimiento informado**

Consentimiento informado para la aplicación del Cuestionario

Investigador principal: Obstetra Patricia Milagros Espinoza Alfaro.

Teléfono del investigador: 982496997.

Propósito del estudio: Es determinar la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral del personal del Centro Medico Metropolitano de EsSalud-Cusco, 2024.

Procedimiento: Implica completar un cuestionario sobre Gestión Administrativa y Desempeño Laboral.

- Toda la información proporcionada se mantendrá confidencial y se utilizara únicamente con fines de investigación.
- Su participación en este estudio es totalmente voluntaria.
- Tiene derecho a cancelar su participación en cualquier momento durante la encuesta sin consecuencias negativas.
- Si decide optar por no participar, su información no será utilizada para el análisis final.
- No se espera ningún riesgo significativo por la participación en este estudio.
- Si tiene alguna pregunta o inquietud sobre este estudio, comuníquese con el investigador principal utilizando la información anterior.
- Al completar y enviar el cuestionario, usted acepta participar en este estudio.

Firma del participante: \_\_\_\_\_ (la firma indica consentimiento para participar)

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

DNI: \_\_\_\_\_

Gracias por participar. Su contribución es esencial para el éxito de esta investigación

**d. Medios de verificación.**

CARTA DE SOLICITUD PARA VALIDACION DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

Cusco, ..... de..... del 202...

Señor (a) (Srta).....

Ciudad:

Presente:

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para manifestarle que está en ejecución el estudio: **“Gestión Administrativa y Desempeño Laboral.”**

**Cuyo** instrumento sobre la gestión administrativa y desempeño laboral va adjunto a la presente, el cuál será utilizado para la recopilación de información del personal asistencial y administrativo del Centro Medico Metropolitano de ESSALUD-Cusco.

Considerando que el instrumento citado debe ser validado por JUICIO DE EXPERTOS, solicito a Ud. tenga a bien emitir su opinión al respecto, en calidad de persona entendida en la materia. Para este fin acompaño a la presente el instrumento de investigación con su respectiva guía de estimación.

Agradeciendo anticipadamente por la atención favorable, hago propicia la ocasión para expresarle mi deferencia personal

Muy atentamente.

.....

## INSTRUCCIONES

El presente documento, tiene como objetivo el de recoger informaciones útiles de personas especializadas en el tema:

La validez del instrumento de recolección de datos se compone de 10 ítems, lo que se acompañan con su respectiva escala de estimación que significa lo siguiente:

1. Representa una ausencia de elementos que absuelven la interrogante planteada.
2. Representa una absolución escasa de la interrogante.
3. Significa la absolución del Ítems en términos intermedios.
4. Representa estimación que el trabajo de investigación absuelve en gran medida la interrogante planteada.
5. Representa el mayor valor de escala y debe ser asignado cuando se aprecie que el Ítems es absoluto por el trabajo de investigación de una manera totalmente suficiente.

<p style="text-align: center;"><b>GUÍA DE ESTIMACIÓN PARA LA VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO</b></p> <p style="text-align: center;"><b>PREGUNTAS</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>ESCALA DE VALIDACIÓN</b></p>				
1. ¿Considera Ud. ¿Que los ítems del instrumento miden lo que se pretende medir?	1	2	3	4	5
2. ¿Considera Ud. ¿Que la cantidad de ítems registrados en esta versión son suficientes para tener una comprensión de la materia en estudio?	1	2	3	4	5
3. ¿Considera Ud. ¿Que los ítems contenidos en este instrumento son una muestra representativa del universo materia de estudio?	1	2	3	4	5
4. ¿Considera Ud. ¿Que los conceptos utilizados en este instrumento son todos y cada uno de ellos propios de las variables de estudio?	1	2	3	4	5
5. ¿Considera Ud. Que, si aplicamos en reiteradas oportunidades este Instrumento a nuestras similares, ¿obtendríamos datos también similares?	1	2	3	4	5
6. ¿Considera Ud. ¿Que todos y cada uno de los ítems contenidos en este instrumento responden a los objetivos del estudio?	1	2	3	4	5
7. ¿Considera Ud. ¿Que el lenguaje utilizado en el presente instrumento es claro, sencillo y no da lugar a diferentes interpretaciones?	1	2	3	4	5
8. ¿Considera Ud. ¿Que la estructura del presente instrumento es adecuada al tipo de unidad de análisis a quien se dirige el instrumento?	1	2	3	4	5
9. ¿Estima Ud. ¿Que las escalas de medición utilizadas son pertinentes a los objetos materia de estudio?	1	2	3	4	5
10. ¿Qué aspectos habría que modificar o que aspectos tendrían que incrementarse o que aspectos habría que aumentarse?					

.....

.....

.....

-----)

**FIRMA Y SELLO DEL PROFESIONAL**

GUÍA DE ESTIMACIÓN PARA LA VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

PREGUNTAS	ESCALA DE VALIDACIÓN				
	1	2	3	4	5
1. ¿Considera Ud. ¿Que los ítems del instrumento miden lo que se pretende medir?	1	2	3	4	5
2. ¿Considera Ud. ¿Que la cantidad de ítems registrados en esta versión son suficientes para tener una comprensión de la materia en estudio?	1	2	3	4	5
3. ¿Considera Ud. ¿Que los ítems contenidos en este instrumento son una muestra representativa del universo materia de estudio?	1	2	3	4	5
4. ¿Considera Ud. ¿Que los conceptos utilizados en este instrumento son todos y cada uno de ellos propios de las variables de estudio?	1	2	3	4	5
5. ¿Considera Ud. Que, si aplicamos en reiteradas oportunidades este instrumento a nuestras similares, ¿obtendríamos datos también similares?	1	2	3	4	5
6. ¿Considera Ud. ¿Que todos y cada uno de los ítems contenidos en este instrumento responden a los objetivos del estudio?	1	2	3	4	5
7. ¿Considera Ud. ¿Que el lenguaje utilizado en el presente instrumento es claro, sencillo y no da lugar a diferentes interpretaciones?	1	2	3	4	5
8. ¿Considera Ud. ¿Que la estructura del presente instrumento es adecuada al tipo de unidad de análisis a quien se dirige el instrumento?	1	2	3	4	5
9. ¿Estima Ud. ¿Que las escalas de medición utilizadas son pertinentes a los objetos materia de estudio?	1	2	3	4	5

10. ¿Qué aspectos habría que modificar o que aspectos tendrían que incrementarse o que aspectos habría que aumentarse?

EL INSTRUMENTO ESTA DE ACORDE CON LOS  
OBJETIVOS PLANTEADOS POR LO QUE ES  
PERTINENTE DAR INICIO A SU APLICACION.

  
Mg. M. Litana Paz Gutierrez FIRMA Y SELLO DEL PROFESIONAL  
C E P 2931  
R E 2652

GUÍA DE ESTIMACIÓN PARA LA VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

PREGUNTAS	ESCALA DE VALIDACIÓN				
	1	2	3	4	5
1. ¿Considera Ud. ¿Que los ítems del instrumento miden lo que se pretende medir?	1	2	3	4	5
2. ¿Considera Ud. ¿Que la cantidad de ítems registrados en esta versión son suficientes para tener una comprensión de la materia en estudio?	1	2	3	4	5
3. ¿Considera Ud. ¿Que los ítems contenidos en este instrumento son una muestra representativa del universo materia de estudio?	1	2	3	4	5
4. ¿Considera Ud. ¿Que los conceptos utilizados en este instrumento son todos y cada uno de ellos propios de las variables de estudio?	1	2	3	4	5
5. ¿Considera Ud. Que, si aplicamos en reiteradas oportunidades este instrumento a nuestras similares, ¿obtendríamos datos también similares?	1	2	3	4	5
6. ¿Considera Ud. ¿Que todos y cada uno de los ítems contenidos en este instrumento responden a los objetivos del estudio?	1	2	3	4	5
7. ¿Considera Ud. ¿Que el lenguaje utilizado en el presente instrumento es claro, sencillo y no da lugar a diferentes interpretaciones?	1	2	3	4	X
8. ¿Considera Ud. ¿Que la estructura del presente instrumento es adecuada al tipo de unidad de análisis a quien se dirige el instrumento?	1	2	3	X	5
9. ¿Estima Ud. ¿Que las escalas de medición utilizadas son pertinentes a los objetos materia de estudio?	1	2	3	4	5

10. ¿Qué aspectos habría que modificar o que aspectos tendrían que incrementarse o que aspectos habría que aumentarse?

.....  
 .....  
 .....

SUBDIRECCIÓN REGIONAL DE CUSCO  
 GERENCIA REGIONAL DE SALUD

Dr. Efraim L. Y. Espinoza  
 COORDINADOR GENERAL DE SALUD

**FIRMA Y SELLO DEL PROFESIONAL**

GUÍA DE ESTIMACIÓN PARA LA VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

PREGUNTAS	ESCALA DE VALIDACIÓN				
	1	2	3	4	5
1. ¿Considera Ud. ¿Que los ítems del instrumento miden lo que se pretende medir?	1	2	3	4	X
2. ¿Considera Ud. ¿Que la cantidad de ítems registrados en esta versión son suficientes para tener una comprensión de la materia en estudio?	1	2	3	X	5
3. ¿Considera Ud. ¿Que los ítems contenidos en este instrumento son una muestra representativa del universo materia de estudio?	1	2	3	X	5
4. ¿Considera Ud. ¿Que los conceptos utilizados en este instrumento son todos y cada uno de ellos propios de las variables de estudio?	1	2	3	4	X
5. ¿Considera Ud. Que, si aplicamos en reiteradas oportunidades este instrumento a nuestras similares, ¿obtendríamos datos también similares?	1	2	3	X	5
6. ¿Considera Ud. ¿Que todos y cada uno de los ítems contenidos en este instrumento responden a los objetivos del estudio?	1	2	3	4	X
7. ¿Considera Ud. ¿Que el lenguaje utilizado en el presente instrumento es claro, sencillo y no da lugar a diferentes interpretaciones?	1	2	3	4	X
8. ¿Considera Ud. ¿Que la estructura del presente instrumento es adecuada al tipo de unidad de análisis a quien se dirige el instrumento?	1	2	3	X	5
9. ¿Estima Ud. ¿Que las escalas de medición utilizadas son pertinentes a los objetos materia de estudio?	1	2	3	X	5

10. ¿Qué aspectos habría que modificar o que aspectos tendrían que incrementarse o que aspectos habría que aumentarse?

*SE COMENTARON OPORTUNAMENTE LAS MODIFICACIONES*

DR. LUCIO VELASQUEZ CUENTAS  
Médico Asistente Unidad de Epidemiología  
C.M.P. 24207 R.N.E. 19754  
RED ASISTENCIAL CUSCO  
HINAGY - ESSALUD

**FIRMA Y SELLO DEL PROFESIONAL**



GUÍA DE ESTIMACIÓN PARA LA VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

PREGUNTAS	ESCALA DE VALIDACIÓN				
	1	2	3	4	5
1. ¿Considera Ud. ¿Que los ítems del instrumento miden lo que se pretende medir?	1	2	3	4	5
2. ¿Considera Ud. ¿Que la cantidad de ítems registrados en esta versión son suficientes para tener una comprensión de la materia en estudio?	1	2	3	4	5
3. ¿Considera Ud. ¿Que los ítems contenidos en este instrumento son una muestra representativa del universo materia de estudio?	1	2	3	4	5
4. ¿Considera Ud. ¿Que los conceptos utilizados en este instrumento son todos y cada uno de ellos propios de las variables de estudio?	1	2	3	4	5
5. ¿Considera Ud. Que, si aplicamos en reiteradas oportunidades este instrumento a nuestras similares, ¿obtendríamos datos también similares?	1	2	3	4	5
6. ¿Considera Ud. ¿Que todos y cada uno de los ítems contenidos en este instrumento responden a los objetivos del estudio?	1	2	3	4	5
7. ¿Considera Ud. ¿Que el lenguaje utilizado en el presente instrumento es claro, sencillo y no da lugar a diferentes interpretaciones?	1	2	3	4	5
8. ¿Considera Ud. ¿Que la estructura del presente instrumento es adecuada al tipo de unidad de análisis a quien se dirige el instrumento?	1	2	3	4	5
9. ¿Estima Ud. ¿Que las escalas de medición utilizadas son pertinentes a los objetos materia de estudio?	1	2	3	4	5

10. ¿Qué aspectos habría que modificar o que aspectos tendrían que incrementarse o que aspectos habría que aumentarse?

Ninguna.

  
Pa. Eliana M. Ibarra Cabrera  
C. Ps. P. 22784

**FIRMA Y SELLO DEL PROFESIONAL**

Mg en Biología Educativa

**RESULTADOS DE LA VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE LA FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS.**

Luego de haber puesto el instrumento de ficha de recolección de datos del estudio “Gestión administrativa y Desempeño Laboral del personal del Centro Medico Metropolitano de EsSalud- Cusco, 2024” a consideración de 5 expertos, quienes a través de una guía de estimación emitieron juicios valorativos; los que fueron procesados de la siguiente manera:

**TABLA DE PROCESAMIENTO DE INFORMACION DE EXPERTOS**

ITEM	EXPERTOS					TOTAL X	
	A	B	C	D	E		
1	5	4	5	4	4	4.4	4.3
2	5	4	4	4	4	4.2	
3	5	5	4	3	4	4.2	
4	5	5	5	4	3	4.4	
5	5	4	4	4	2	3.8	
6	5	5	5	4	4	4.6	
7	5	5	5	5	4	4.8	
8	5	4	4	4	3	4.0	
9	5	5	4	5	2	4.2	

1- Con los promedios hallados, se procedió a determinar la distancia del punto múltiple ( $D_{pp}$ ) a través de la siguiente ecuación :

$$D_{pp} = \sqrt{(x - y_1)^2 + (x - y_2)^2 + (x - y_3)^2 + \dots + (x - y_n)^2} \quad \text{Donde:}$$

x = Valor máximo concedido en la escala para cada ítem (5 en la presente investigación).  
y = Promedio de cada ítem.

Reemplazando:

$$D_{pp} = \sqrt{(x-y_1)^2 + (x-y_2)^2 + (x-y_3)^2 + \dots + (x-y_n)^2}$$

$$D_{pp} = \sqrt{(5-4.3)^2 + (5-4.4)^2 + (5-3.8)^2 + (5-4.6)^2 + (5-4.8)^2 + (5-4.0)^2 + (5-4.2)^2}$$

$$D_{pp} = \sqrt{5.4}$$

$$D_{pp} = 2.324$$

2.- Determinar la distancia máxima ( $D_{max}$ ) del valor obtenido respecto al punto de referencia cero (0), con la siguiente ecuación:

$$D_{max} = \sqrt{(x_1-1)^2 + (x_2- )^2 + \dots + (x_n- )^2}$$

DONDE:

X= Valor máximo cancelado en la escala para cada ítem.

Y= Valor mínimo de la escala para cada ítem.

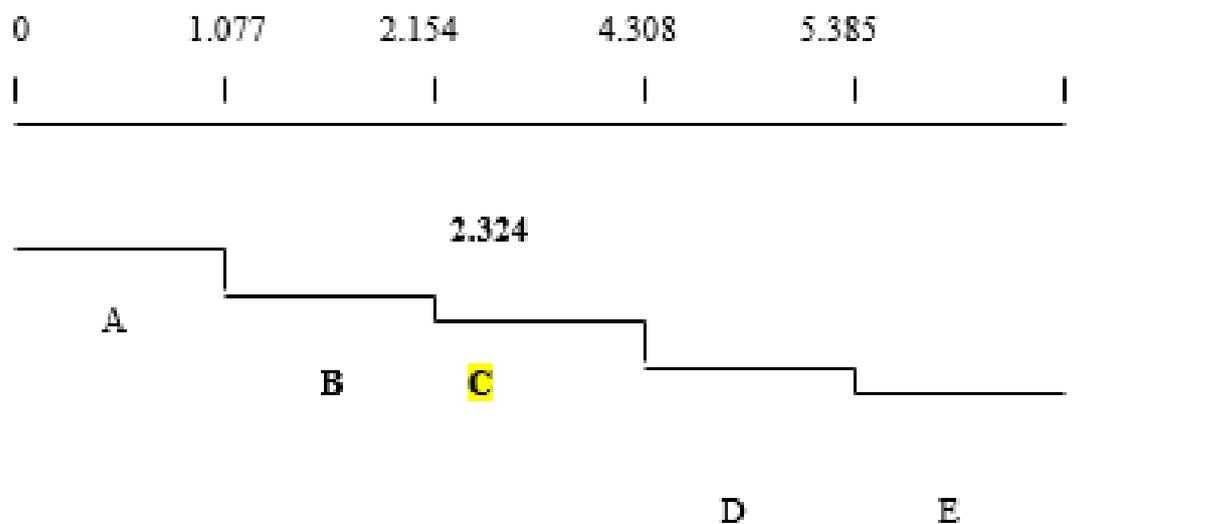
$$\sqrt{(5-4)^2 + (5-3)^2 + (5-2)^2 + (5-4)^2 + (5-4)^2 + (5-3)^2 + (5-2)^2}$$

$$D_{max} = 5.385$$

3.- La  $D_{max}$  obtenida se divide entre el valor máximo de la escala, siendo:

$$\frac{5.385}{5} = 1.077$$

4.- Con el valor obtenido (1.077), se construye una nueva escala valorativa a partir de la referencia de cero (0) hasta llegar al, valor de  $D_{max}$  (5.385) y se obtiene lo siguiente.:



A = Adecuación total.

B = Adecuación en gran medida.

**C = Adecuación promedio.**

D = Escasa adecuación.

E = Inadecuación.

5.- En la escala construida, se ubica la distancia del punto múltiple obtenida ( $D_{pp}$ ) y se emite el juicio de valor.

Donde ( $D_{pp}$ ) = 2.324 que está ubicado en el intervalo C, que indica que el instrumento de investigación se ubica en "adecuación promedio al problema que se desea investigar, y por tanto el instrumento puede ser utilizado.

# RESOLUCIÓN DE AUTORIZACIÓN PARA LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

## RESOLUCION DE GERENCIA RED ASISTENCIAL CUSCO N° 100 -GRACU-ESSALUD-2024

CUSCO, 13 FEB. 2024

VISTO,

La Nota de la Oficina de Capacitación, Investigación y Docencia N° 62-OCID-GRACU-ESSALUD-2024 de fecha 06 de febrero de 2024, referente a la solicitud de emisión de la resolución de autorización de Ejecución de Proyecto de Investigación;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución del Instituto de Evaluación de Tecnologías en Salud a Investigación N° 46-IETSI-ESSALUD-2019 de fecha 03 de junio del 2019, se resuelve aprobar la Directiva N° 003-IETSI-ESSALUD-2019 V.01. "Directiva que Regula el Desarrollo de la Investigación en Salud", cuyo objetivo es establecer los lineamientos para la aprobación, ejecución, supervisión, difusión, priorización y promoción de las actividades y estudios de investigación en salud a ser desarrollados en EsSalud;

Que, en el numeral 1 del Capítulo III – Disposiciones Generales de la Directiva N° 003-IETSI-ESSALUD-2019 V.01, se establece que, la distinción entre ensayos clínicos y estudios observacionales se realiza según la definición regulatoria de ensayo clínico contenida en el Reglamento de Ensayos Clínicos y en esta Directiva, la misma que necesariamente corresponde a la definición metodológica. Los estudios que no cumplan la definición regulatoria de ensayo clínico serán considerados como estudios observacionales;

Que, en el numeral 2.1.1. de la Directiva N° 003-IETSI-ESSALUD-2019 V.01, se establece que, los estudios observacionales se desarrollan mediante las siguientes modalidades: INSTITUCIONAL, EXTRA INSTITUCIONAL, COLABORATIVA Y TESIS DE PREGRADO;

Que, en el numeral 2.2.1 de la Directiva N° 003-IETSI-ESSALUD-2019 V.01, se establece el proceso de aprobación de los estudios observacionales y la presentación de los documentos por parte del investigador principal (IP) o el coinvestigador responsable ante la Instancia Encargada del Área de Investigación (IEAI);

Que, en el numeral 2.2.2 de la Directiva N° 003-IETSI-ESSALUD-2019 V.01, se establece que, la IEAI recibe el expediente y verifica el cumplimiento de los requisitos. Luego, envía el expediente al Comité Institucional de Ética en Investigación (CIEI) en un plazo que no exceda de tres días útiles;

Que, en el numeral 2.2.5 de la Directiva N° 003-IETSI-ESSALUD-2019 V.01, se establece que, una vez aprobado el protocolo por el CIEI, la Gerencia evalúa el expediente y emite una carta dirigida al investigador con su decisión de autorizar o no el inicio del estudio en un plazo no mayor a catorce días calendario. La IEAI comunica la decisión al Comité y al IP haciéndole llegar la carta o certificado de aprobación del comité y de la gerencia. El Gerente del Órgano puede delegar esta función de autorización de estudios observacionales a otra instancia que considere conveniente, por ejemplo, a la IEAI o al director del establecimiento;

Que, mediante Resolución de Gerencia de Red Asistencial Cusco N° 305-GRACU-ESSALUD-2020 de fecha 21 de setiembre de 2020 y su modificatoria con Resolución N° 329-GRACU-ESSALUD-2020 de fecha 08 de octubre de 2020, se resuelve, conformar, a partir de la fecha y por el período de tres (03) años, el Comité Institucional de Ética en Investigación (CIEI) de la Gerencia de Red Asistencial Cusco del Seguro Social de Salud "ESSALUD";

Que, mediante documento del visto, la Oficina de Capacitación, Investigación y Docencia, en uso de sus atribuciones ha verificado el cumplimiento de los requisitos para la autorización de la ejecución del Proyecto de Investigación con el Título: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DEL CENTRO MÉDICO METROPOLITANO DE ESSALUD-CUSCO 2024", presentado por la Obstetra PATRICIA MILAGROS ESPINOZA ALFARO, para optar el grado académico de Maestro en Salud Pública con Mención en Gerencia en Servicios de Salud en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco; solicitando a la Gerencia de Red Asistencial de EsSalud Cusco la emisión de la resolución de autorización de ejecución de dicho proyecto de investigación;



..//

[www.essalud.gob.pe](http://www.essalud.gob.pe)

Av. Anselmo Álvarez s/n  
Wanchaq  
Cusco, Perú  
Tel.: 084-582890 y 084-228428

**RESOLUCION DE GERENCIA RED ASISTENCIAL CUSCO N° 100 -GRACU-ESSALUD-2024** // 2

Que, el proyecto de Investigación en mención, entre otros, cuenta con la aprobación del Comité de Ética en Investigación con Nota N° 16-CE-GRACU-ESSALUD-2024 de fecha 06 de febrero de 2024; asimismo, cuenta con la opinión favorable de la sede donde se realizará la investigación según Anexo 6 suscrito por el director del Centro Médico Metropolitano Doctor Wilbert Silva Cáceres;

Que, por los considerandos expuestos, es procedente adoptar las acciones administrativas respectivas para autorizar la ejecución del proyecto de investigación aludido en el Centro Médico Metropolitano de la Gerencia de Red Asistencial de EsSalud Cusco;

En uso de las facultades conferidas mediante Directiva N° 003-IETSI-ESSALUD-2019 V.01 y Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 1237-PE-ESSALUD-2023;

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO.-** AUTORIZAR la ejecución del Proyecto de Investigación con el Título: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DEL CENTRO MÉDICO METROPOLITANO DE ESSALUD-CUSCO 2024", presentado por la Obstetra PATRICIA MILAGROS ESPINOZA ALFARO, a realizarse en el Centro Médico Metropolitano de la Gerencia de Red Asistencial de EsSalud Cusco.

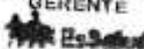
**SEGUNDO.-** DISPONER que la Investigadora principal PATRICIA MILAGROS ESPINOZA ALFARO, prosiga con todas las acciones vinculadas con el tema de investigación, las cuales deberán ajustarse al cumplimiento de las normas y directivas de la Institución establecidas para tal fin.

**TERCERO.-** DISPONER que las instancias respectivas brinden las facilidades del caso para la ejecución del Proyecto de Investigación autorizado con la presente Resolución.

**REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE.**



**DRA. YESY HAREN DE RODRIGUEZ**  
C.M.P. 48002 - R.N.E. 28478  
RED ASISTENCIAL CUSCO  
GERENTE



BKGR/acc.  
Cc. OCID, DCMM, CE, INVESTIGADORA PRINCIPAL, ARCH.

1307	2024	617
------	------	-----

e. Data

N°	Especialidad	GESTION ADMINISTRATIVA																			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
0	Especialidad																				
1	Médico	4	4	5	5	4	5	3	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
2	QF	2	2	3	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	
3	Medico	5	5	4	4	4	5	1	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	
4	Medico	4	4	3	4	2	3	1	3	1	4	3	4	4	3	4	4	4	2	3	3
5	Técnico	5	5	5	5	5	5	1	3	3	4	5	5	4	4	4	2	5	5	5	5
6	Técnico	5	5	5	5	5	5	1	3	3	4	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5
7	Enfermera	5	4	4	5	4	4	1	3	2	3	3	5	4	3	5	3	4	5	5	4
8	Enfermera	4	4	4	4	3	4	1	3	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	3
9	Ps	4	4	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5
10	Médico	4	3	5	5	5	5	2	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5
11	Médico	4	4	4	4	4	3	2	3	2	3	3	5	2	2	3	4	4	3	4	3
12	Médico	5	3	5	5	5	4	1	3	3	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	
13	Técnico	4	3	3	5	4	3	2	4	3	3	3	5	4	3	4	4	4	4	4	3
14	Técnico	2	3	3	4	3	2	1	3	3	1	3	5	3	4	3	3	3	4	4	3
15	Médico	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
16	Administrativo	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	Administrativo	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	Medico	1	2	5	4	5	5	2	4	3	3	3	5	4	4	4	5	4	5	5	4
19	Nutricionista	4	4	5	5	4	4	3	3	1	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
20	Odontologo	5	5	4	5	5	3	1	3	4	5	4	4	4	4	5	4	5	3	5	4
21	Obst.	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	Obst.	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	Obst.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	Médico	4	4	5	5	4	5	3	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
25	Enfermera	5	5	4	5	5	4	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	Medico-	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5
27	Medico-Gine	4	4	5	5	5	4	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	Odontologo	1	5	5	5	5	5	1	5	1	3	4	5	5	5	5	3	5	4	3	3
29	Odontologo.	3	3	5	5	5	3	2	3	4	3	3	5	5	4	4	4	3	3	5	4
30	Medico	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4
31	Medico	5	4	5	5	4	5	1	5	2	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5
32	Medico	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
33	Medico	3	3	4	4	4	5	2	3	1	3	4	4	4	3	3	5	5	4	3	2
34	Medico	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
35	Enfermera	5	5	4	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
36	Enfermera	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5
37	Odontologo	3	3	5	5	5	3	1	5	1	3	4	5	5	5	5	5	4	3	5	4
38	Enfermera	4	4	4	4	3	4	1	3	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	3
39	Ps	4	4	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5
40	Médico	4	3	5	5	5	5	2	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5
41	Médico	4	4	4	4	4	3	2	3	2	3	3	5	2	2	3	4	4	3	4	3
42	Médico	5	3	5	5	5	4	1	3	3	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5
43	Axiliar	4	3	3	5	4	3	2	4	3	3	3	5	4	3	4	4	4	4	4	3

44	Odontologo	2	3	3	4	3	2	2	3	3	1	3	5	3	4	3	3	3	4	4	3
45	Médico	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
46	Administrativo	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	Enfermera	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	Enfermera	1	2	5	4	5	5	2	4	3	3	3	5	4	4	4	5	4	5	5	4
49	Enfermera	4	4	5	5	4	4	3	3	1	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
50	Odontologo	5	5	4	5	5	3	1	3	4	5	4	4	4	4	5	4	5	3	5	4
51	Enfermera	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
52	Enfermera	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
53	Enfermera	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
54	Enfermera	4	4	5	5	4	5	3	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
55	Enfermera	4	4	4	4	3	4	1	3	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	3
56	Enfermera	4	4	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5

DESEMPEÑO LABORAL

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
5	5	4	4	4	5	3	5	4	5	4	3	5	5	4	4	5	5	4	4
2	3	4	2	1	5	5	3	1	3	5	2	3	3	5	5	3	3	3	3
4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4
3	1	3	4	3	3	2	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	5
4	4	5	3	3	3	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4
3	3	5	3	3	3	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4
3	3	2	1	1	3	3	3	4	3	3	5	4	4	5	3	5	4	3	2
3	3	2	3	2	2	1	3	2	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3
5	4	5	5	5	3	2	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4
5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5
4	3	3	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	5	3	3	3
4	4	4	5	5	5	3	4	4	3	5	3	4	4	3	5	4	5	4	4
3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3
4	3	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	3
5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
3	3	3	5	2	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
5	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
5	4	4	3	5	5	3	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4
5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
5	5	4	4	4	5	3	5	4	5	4	3	5	5	4	4	5	5	4	4
4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5
5	4	4	4	4	5	4	5	3	4	2	4	5	5	5	5	5	4	5	5
5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3
4	4	4	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4
4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3
4	4	3	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4
4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	3	5	5	5
4	3	3	5	1	1	4	4	4	3	5	3	5	4	5	5	4	4	4	3
4	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5
4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4
5	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5
4	4	4	3	3	5	4	5	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
3	3	2	3	2	2	1	3	2	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3
5	4	5	5	5	3	2	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4
5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5
4	3	3	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	5	3	3	3
4	4	4	5	5	5	3	4	4	3	5	3	4	4	3	5	4	5	4	4
3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3
2	3	3	3	3	2	4	2	4	2	4	4	5	4	2	4	5	4	3	3
5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5

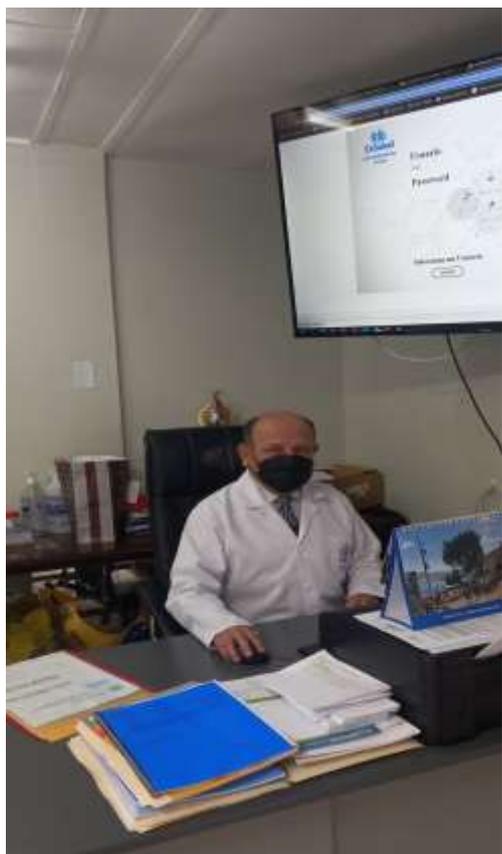
5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
3	3	3	5	2	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
5	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
5	4	4	3	5	5	3	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4
5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
5	5	4	4	4	5	3	5	4	5	4	3	5	5	4	4	5	5	4	4
3	3	2	3	2	2	1	3	2	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3
5	4	5	5	5	3	2	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4

---

f. Panel fotográfico



Foto-1: vista general del local del Centro Médico Metropolitano



**Foto-1 Director del Centro Médico  
Metropolitano- ESSALUD**



**Foto-2 Personal de Obstetricia del  
Centro Médico Metropolitano-  
ESSALUD**



**Foto-3 Personal de Enfermería del Centro  
Médico Metropolitano- ESSALUD**



**Foto-4 Pacientes formando colas para ser atendidos en el servicio de Farmacia.**



**Foto-4 Pacientes esperando a ser atendidos en triaje y otros servicios.**

## **g. Glosario de términos.**

### **Calidad:**

El concepto de calidad se refiere a la medida en que un producto, servicio o proceso satisface las expectativas o requisitos de los clientes y usuarios. La calidad es un criterio fundamental para evaluar el valor de un bien o servicio y puede abarcar diversas dimensiones, como la funcionalidad, la fiabilidad, la durabilidad, la conformidad con las especificaciones, la experiencia del usuario y la eficiencia (46).

### **Calidad total**

La Calidad Total, también referida como Excelencia, es una estrategia de gestión organizacional enfocada en cumplir de manera equilibrada las expectativas y necesidades de todos sus grupos de interés. Estos grupos comúnmente incluyen a los empleados, accionistas y la comunidad en general (46).

### **Mejora continua.**

El concepto de mejora continua se refiere a un enfoque sistemático y permanente para incrementar la eficiencia, efectividad y calidad de los procesos, productos o servicios de una organización. Se basa en la premisa de que siempre es posible hacer mejoras en el desempeño a través de pequeños cambios incrementales o innovaciones significativas (47).

### **Sistemas y procesos**

Un sistema de procesos en salud se refiere al conjunto organizado de procedimientos, actividades y recursos que se implementan en el ámbito de la atención sanitaria para asegurar la eficiencia, calidad y seguridad de los servicios médicos ofrecidos a los pacientes. Este sistema engloba todas las operaciones y pasos necesarios para proporcionar atención médica completa, desde la admisión del paciente hasta su tratamiento y seguimiento posterior (47)