

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



TESIS

**“Procesos administrativos y desempeño laboral en el Centro de
Salud Cooperativa Universal, Santa Anita – Lima 2024”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORA: Alejo Pérez, María Anthonella

ASESOR: Espinoza Hilario, César

HUÁNUCO – PERÚ

2025

U

D

H

**TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:**

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión administrativa
AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias sociales

Sub área: Economía, negocios

Disciplina: Negocios, Administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título
Profesional de Licenciada en Administración de
Empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 73585466

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 41129317

Grado/Título: Magister en educación, mención en
investigación y docencia superior

Código ORCID: 0000 0002 3246 5449

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Linares Beraún, William Giovanni	Maestro en gestión pública para el desarrollo social	07750878	0000-0002- 4305-7758
2	Callan Bacilio, Richard	Maestro en educación, mención: investigación y docencia superior	46825060	0000-0001- 7959-403X
3	Alvino Álvarez, Zenón Atilio	Maestro en gestión y negocios con mención en marketing	10578814	0009-0005- 6385-9458



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
P.A. ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **16:00 horas del día 24 del mes de noviembre del año 2025**, en el Auditorio "San Juan Pablo II" de la Facultad de Ciencias Empresariales, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

Mtro. William Giovanni Linares Beraun
Mtro. Richard Callan Bacilio
Mtro. Zenón Atilio Alvino Álvarez

Presidente
Secretario
Vocal

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N° 2020-2025-D-FCOMP-UDH**, para evaluar la Tesis intitulada: **"PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL CENTRO DE SALUD COOPERATIVA UNIVERSAL, SANTA ANITA – LIMA 2024"**, presentado por la Bachiller, **ALEJO PEREZ, María Anthonella**, para optar el título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándola **APROBADA** con el calificativo cuantitativo de **12 (Doce)** y cualitativo de **suficiente** (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las **17:08** horas del día **24 del mes de noviembre del año 2025**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

Mtro. William Giovanni Linares Beraún
DNI: 07750878
Código ORCID: 0000-0002-4305-7758
PRESIDENTE

Mg. Richard Callan Bacilio
DNI: 46825060
Código ORCID: 0000-0001-7959-403X
SECRETARIO

Mtro. Zenón Atilio Alvino Álvarez
DNI: 10578814
Código ORCID: 0009-0005-6385-9458
VOCAL



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: MARÍA ANTHONELLA ALEJO PÉREZ, de la investigación titulada "PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL CENTRO DE SALUD COOPERATIVA UNIVERSAL, SANTA ANITA - LIMA 2024", con asesor(a) CÉSAR ESPINOZA HILARIO, designado(a) mediante documento: RESOLUCIÓN N° 913-2024-D-FCOMP-PAAE-UDH del P. A. de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 18 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 05 de septiembre de 2025



RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA
D.N.I.: 71345687
cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

35. Alejo Pérez, María Anthonella.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%	19%	10%	10%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	6%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
4	core.ac.uk Fuente de Internet	1%
5	repositorio.puce.edu.ec Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1%
7	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	virtual.urbe.edu Fuente de Internet	<1%



RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA
D.N.I.: 71345687
cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

DEDICATORIA

A Dios, por dirigirme y brindarme sabiduría en todos los pasos que he tomado profesionalmente.

A mis padres, quienes estuvieron apoyándome emocionalmente para alcanzar cada meta propuesta en mi vida profesional.

A mis hermanos, por el afecto que me brindan a diario y motivándome en cada logro.

AGRADECIMIENTO

A mi asesor, Mg. César Espinoza Hilario, por su tiempo y paciencia que me ha brindado durante las etapas de la elaboración de mi tesis.

A mis compañeras de estudios por la respuesta a cada duda presentada en el proceso de mi tesis.

Para los maestros de la escuela de pregrado, por ofrecerme conocimientos que me han sido de gran ayuda para mi tesis.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE	IV
ÍNDICE DE TABLAS.....	VI
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VII
RESUMEN.....	VIII
ABSTRACT	IX
INTRODUCCIÓN.....	X
CAPÍTULO I.....	12
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	12
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	12
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	14
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	14
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	15
1.3. OBJETIVOS.....	15
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	15
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	15
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	16
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	16
1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	16
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	17
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	17
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	17
CAPÍTULO II.....	19
MARCO TEÓRICO	19
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	19
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES	19
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES	21
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES.....	22
2.2. BASES TEÓRICAS.....	23
2.2.1. PROCESOS ADMINISTRATIVOS	23
2.2.2. DESEMPEÑO LABORAL.....	27

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	31
2.4. HIPÓTESIS.....	33
2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL.....	33
2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	33
2.5. VARIABLES	34
2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE.....	34
2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE	34
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	35
CAPÍTULO III.....	36
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	36
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	36
3.1.1. ENFOQUE	36
3.1.2. ALCANCE.....	36
3.1.3. DISEÑO.....	36
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	37
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	37
3.3.1. PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	37
3.3.2. PARA LA PRESENTACIÓN DE DATOS.....	38
3.3.3. PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	39
CAPÍTULO IV	40
RESULTADOS	40
4.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS	40
4.2. RESULTADOS INFERENCIALES.....	47
CAPÍTULO V	53
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	53
5.1. PRESENTAR LA CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	53
CONCLUSIONES	58
RECOMENDACIONES.....	59
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	60
ANEXOS	66

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	35
Tabla 2 Niveles de la variable procesos administrativos	40
Tabla 3 Niveles de la variable desempeño laboral	42
Tabla 4 Niveles de la dimensión planeación	43
Tabla 5 Niveles de la dimensión organización	44
Tabla 6 Niveles de la dimensión dirección	45
Tabla 7 Niveles de la dimensión control.....	46
Tabla 8 Prueba de normalidad de las variables en estudio	47
Tabla 9 Coeficiente de correlación Rho de Spearman de las variables: procesos administrativos y desempeño laboral.....	48
Tabla 10 Coeficiente de correlación Rho de Spearman de la dimensión 1 y variable 2: planeación y desempeño laboral	49
Tabla 11 Coeficiente de correlación Rho de Spearman de la dimensión 2 y variable 2: organización y desempeño laboral	50
Tabla 12 Coeficiente de correlación Rho de Spearman de la dimensión 3 y variable 2: dirección y desempeño laboral	51
Tabla 13 Coeficiente de correlación Rho de Spearman de la dimensión 4 y variable 2: control y desempeño laboral.....	52

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Niveles de la variable procesos administrativos	40
Figura 2 Niveles de la variable desempeño laboral	42
Figura 3 Niveles de la dimensión planeación	43
Figura 4 Niveles de la dimensión organización	44
Figura 5 Niveles de la dimensión dirección	45
Figura 6 Niveles de la dimensión control	46

RESUMEN

El objetivo principal de este estudio fue analizar la relación entre las tareas administrativas y el rendimiento de los empleados del Centro Médico de la Cooperativa Universal, ubicado en Santa Anita, en el año 2024. Para ello, se utilizó una metodología cuantitativa con un diseño correlacional y transversal sin manipulación de variables. Con el propósito de recopilar los datos, se aplicó un cuestionario estructurado con 28 preguntas del proceso administrativo y 16 del desempeño laboral. Los resultados mostraron que, en los procesos administrativos, un 83,75% de los encuestados consideró medio y un 16.25% lo consideró alto, mientras que, en la variable desempeño laboral, un 80% manifestó medio y un 20% como alto. Además, se identificó una correlación positiva ($Rho = 0,676$) entre los procesos administrativos y el desempeño laboral, con una correlación moderada en planificación y desempeño laboral ($Rho = 0,458$), una correlación moderada ($Rho = 0,666$) entre organización y desempeño laboral, una correlación alta ($Rho = 0,704$) entre dirección y desempeño laboral y una correlación moderada ($Rho = 0,655$) entre control y desempeño laboral. Se concluyó que el proceso administrativo tiene una relación positiva significativa con el desempeño laboral de los trabajadores del mencionado centro de salud.

Palabras clave: Supervisión, productividad laboral, gestión organizacional, planificación estratégica, procesos administrativos.

ABSTRACT

The main objective of this study was to analyze the relationship between administrative tasks and employee performance at the Universal Cooperative Medical Center, located in Santa Anita, in the year 2024. To this end, a quantitative methodology with a correlational and cross-sectional design without manipulation of variables was used. In order to collect the data, a structured questionnaire with 28 questions on the administrative process and 16 on job performance was administered. The results showed that, in administrative processes, 83.75% of respondents considered it average and 16.25% considered it high, while in the job performance variable, 80% said average and 20% said high. In addition, a positive correlation ($Rho = 0.676$) was identified between administrative processes and job performance, with a moderate correlation in planning and job performance ($Rho = 0.458$), a moderate correlation ($Rho = 0.666$) between organization and job performance, a high correlation ($Rho = 0.704$) between management and job performance, and a moderate correlation ($Rho = 0.655$) between control and job performance. It was concluded that the administrative process has a significant positive relationship with the job performance of workers at the aforementioned health center.

Keywords: Supervision, labour productivity, organisational management, strategic planning, administrative processes.

INTRODUCCIÓN

La presente tesis tuvo como finalidad analizar la conexión existente entre las actividades administrativas y el rendimiento de los trabajadores del Centro Médico Cooperativa Universal, ubicado en Santa Anita – Lima, durante el año 2024. En el proceso investigativo se determinó que las acciones administrativas, comprendidas en sus componentes de planificación, gestión, liderazgo y supervisión, generan un impacto significativo sobre el nivel de desempeño laboral del personal. Esto resalta la necesidad de consolidar prácticas de gestión más eficaces, orientadas a incrementar la productividad, la calidad de los servicios de salud y alcanzar los propósitos institucionales con mayor eficacia.

Dentro de este marco analítico, surge la interrogante: ¿De qué manera se relacionan los procesos administrativos con la productividad laboral del personal que trabaja en el Centro de Salud Cooperativa Universal de Santa Anita durante el año 2024? Este estudio se justifica por varios aspectos clave: su valor institucional, al permitir identificar áreas críticas de la gestión que afectan de forma directa el rendimiento del personal; su utilidad en la práctica profesional, ya que ofrece propuestas para mejorar la administración en centros de salud; y su aporte académico, al enriquecer el conocimiento teórico en materia de gestión pública dentro del sector salud, especialmente en contextos locales.

Capítulo I: Planteamiento del problema general y específicos, formulación de objetivos, justificación y delimitación.

Capítulo II: Marco teórico, que concierne a los estudios previos, el sustento teórico y definición de términos clave.

Capítulo III: Metodología, que hace que mediante un procedimiento establecido se obtengan resultados replicables a futuras investigaciones.

Capítulo IV: Resultados, que presenta los hallazgos tras realizar el procesamiento estadístico de las variables.

Capítulo V: Discusiones, en donde se realiza la comparación de los hallazgos en relación con otras investigaciones.

Capítulo VI: Conclusiones, que permiten exponer lo obtenido durante el estudio.

Capítulo VII: Recomendaciones, donde se muestra los recomendaciones a la empresa o futuros trabajos.

Capítulo VIII, IX y anexos: Presentan información complementaria sobre el estudio realizado.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

A nivel internacional, de acuerdo al informe de Gallup, menos de una cuarta parte de los empleados estadounidenses están totalmente de acuerdo en que confían en las gestiones y procedimientos administrativos internos. Asimismo, diversos rubros se encuentran en auge, y han adoptado nuevas formas de trabajo y procesos administrativos. Sin embargo, es indispensable mencionar, que existen cambios, los cuales son inevitables, y se van integrando progresivamente en las empresas, lo que implica un nuevo reto como factor clave para la supervivencia de una empresa, y el performance de los colaboradores, como recurso fundamental en el éxito de las organizaciones (Amaya et al., 2023).

Las organizaciones del rubro salud, deben encontrarse más calificadas de acuerdo con el potencial de sus colaboradores, que se desarrollan en sus respectivas áreas de trabajo. Ante ello, las entidades deben esforzarse para mejorar el performance de los colaboradores, enfocándose por mejorar los servicios de salud, incluyendo la capacidad, así como la motivación laboral. Para lograr un buen desempeño, estos esfuerzos deben llevarse a cabo de manera integrada y multidisciplinaria e involucrar a todos los actores de salud relevantes, a través de la gestión adecuada en cuanto a los procedimientos internos, de manera que el trabajo de cada profesional, no se vea afectado (Vrcelj, 2023).

A nivel nacional, la situación sobre el desempeño laboral y el cumplimiento de las respectivas labores es preocupante, según el Instituto Peruano de Economía [IPE] (2023), durante el primer trimestre del mismo año, se encontró por debajo de lo que se había logrado, encontrándose en un 9.5%, perjudicando el capital humano, a nivel sociofamiliar, debido al incremento de desempleo y factores internos de los procesos administrativos. Si este último, siguiera los lineamientos de una adecuada gestión de procedimientos internos, elevaría la productividad del trabajador.

En el ámbito local, específicamente en el Centro de Salud Cooperativa Universal ubicado en Santa Anita, se han detectado diversas problemáticas internas que podrían estar incidiendo negativamente en la eficiencia de los procedimientos administrativos y en la productividad del personal. Esto ocurre incluso cuando la institución dispone de una estructura organizacional formalmente establecida y de trabajadores con formación adecuada, existen deficiencias que han generado quejas por parte del equipo de trabajo, quienes son los responsables de percibir si los planteamientos operacionales se realicen eficientemente. Estas dificultades se reflejan en la dirección, planeación, control y organización de recursos, lo que ha impactado negativamente en la ejecución de las funciones diarias.

Uno de los principales problemas radica en las responsabilidades organizacionales y la nula veracidad de los roles. Los colaboradores han manifestado que no existe una delimitación precisa de las funciones que cada área debe cumplir, lo que ha derivado en duplicidad de tareas en algunos casos y omisión de actividades críticas en otros. Esta situación no solo genera confusiones, sino que también afecta la eficiencia en la ejecución de los procesos administrativos. Además, se ha evidenciado que los canales de comunicación interna no son fluidos, lo que dificulta que las directrices emitidas por la gerencia lleguen de manera clara y oportuna a los colaboradores. Esta falta de comunicación ha provocado retrasos en la ejecución de actividades planificadas y ha contribuido a un clima laboral poco cohesionado.

Aunque los colaboradores cuentan con experiencia en sus áreas, no se realizan capacitaciones periódicas que les permitan mantenerse al día con las mejores prácticas administrativas y de gestión. Esto ha llevado a que algunos procesos se realicen de manera poco eficiente, utilizando métodos obsoletos que no se ajustan a las necesidades actuales de la institución. Asimismo, se ha detectado que algunos colaboradores enfrentan una sobrecarga laboral debido a una distribución inequitativa de las cargas de trabajo. Esta situación, sumada a la falta de reconocimiento y estímulos, ha

generado desmotivación y un menor compromiso con las metas institucionales, lo que se refleja en un desempeño laboral por debajo de lo esperado.

Por otro lado, la falta de un sistema robusto de seguimiento y control ha dificultado el monitoreo del avance de las actividades y la detección oportuna de desviaciones. Esto ha llevado a que los retrasos en la entrega de reportes y la ejecución de tareas se conviertan en una constante, afectando la calidad del trabajo y la satisfacción de los usuarios. Aunque la cooperativa cuenta con recursos financieros y materiales, estos no están siendo utilizados de manera óptima debido a una gestión ineficiente y a la ausencia de una planificación estratégica que priorice las necesidades más urgentes.

Las dificultades internas previamente mencionadas han influido severamente en la eficiencia de trabajo de los laburantes. La ambigüedad en la asignación de funciones, una comunicación organizacional ineficiente y la falta de motivación del equipo son algunos parámetros, los cuales ha generado un entorno de trabajo poco favorable para el logro eficaz de los objetivos institucionales. Estas condiciones se reflejan en demoras en la operatividad de ejecuciones y una notoria merma en la calidad de los resultados obtenidos. En este contexto, se justifica plenamente la necesidad de examinar la vinculación existente entre la gestión administrativa y el rendimiento del personal en este centro.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es la relación entre procesos administrativos y desempeño laboral en colaboradores del Centro de Salud Cooperativa Universal, Santa Anita - Lima 2024?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

PE1: ¿Cuál es la relación entre planeación y desempeño laboral en colaboradores del Centro de Salud Cooperativa Universal, Santa Anita - Lima 2024?

PE2: ¿Cuál es la relación entre organización y desempeño laboral en colaboradores del Centro de Salud Cooperativa Universal, Santa Anita - Lima 2024?

PE3: ¿Cuál es la relación entre dirección y desempeño laboral en colaboradores del Centro de Salud Cooperativa Universal, Santa Anita - Lima 2024?

PE4: ¿Cuál es la relación entre control y desempeño laboral en colaboradores del Centro de Salud Cooperativa Universal, Santa Anita - Lima 2024?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación entre procesos administrativos y desempeño laboral en colaboradores del Centro de Salud Cooperativa Universal, Santa Anita - Lima 2024.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

OE1: Establecer la relación entre planeación y desempeño laboral en colaboradores del Centro de Salud Cooperativa Universal, Santa Anita - Lima 2024.

OE2: Establecer la relación entre organización y rendimiento laboral en colaboradores del Centro de Salud Cooperativa Universal, Santa Anita - Lima 2024.

OE3: Establecer la relación entre dirección y productividad laboral en colaboradores del Centro de Salud Cooperativa Universal, Santa Anita - Lima 2024.

OE4: Establecer la relación entre control y desempeño laboral en colaboradores del Centro de Salud Cooperativa Universal, Santa Anita - Lima 2024.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

Se justifica bajo la perspectiva teórica, porque este estudio analizó nuevas perspectivas de diferentes autores, que han surgido en relación a las variables de estudio. Procesos administrativos, es un tema analizado frecuentemente; sin embargo, el estudio justifica su importancia debido al incremento de situaciones entorno a las malas praxis sobre planeación, organización, dirección y control, que ha planteado Henri Fayol en 1916 desde el modelo del principio administrativo, que fundamenta la integración de 4 elementos clave para un adecuado funcionamiento administrativo, integrando además el análisis de los componentes propuestos por Chiavenato en el 2009 en su modelo de desempeño laboral. No obstante, al existir la continuidad de la problemática en las variables de estudio, sobre todo en el área de salud, este estudio enfoca las variables analizando los modelos que han surgido para estudiar la temática de interés, permitiendo ampliar el conocimiento del comportamiento de estas sobre un escenario dentro del sector público.

1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

Se justifica bajo la perspectiva práctica, porque al obtener los resultados, estos pueden ser publicados, de manera que, el director del

centro de salud, acceda a la información real sobre la situación de las variables, y permita la ejecución de estrategias de prevención, agilizando la mejora en procesos de gestión interna, para el beneficio de la empresa y colaboradores.

1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Finalmente, se justifica de forma metodológica, porque se contó con herramientas que son consistentes y válidas, desde procedimientos estadísticos que la permitan. Además, este estudio contribuye como un nuevo antecedente científico en la especialidad de administración.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

La limitación es de carácter teórico, debido a que existen escasos estudios que analizan ambas variables en la población de interés; no obstante, es pertinente considerar analizar las variables de forma individual en el contexto propuesto.

1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La viabilidad de esta investigación se sustenta en tres pilares fundamentales: acceso, fundamentación teórico-metodológica y cooperación institucional. En primer lugar, el acceso oportuno a la población de estudio está garantizado por la disponibilidad de los colaboradores del Centro de Salud Cooperativa Universal de Santa Anita, quienes han mostrado disposición para participar, facilitando la recopilación de datos primarios mediante encuestas. En segundo lugar, el estudio se apoya en un sólido marco conceptual y teórico, fundamentado en teorías clásicas y contemporáneas de procesos administrativos en modelos de desempeño laboral vinculados a la motivación. Además, presenta la viabilidad metodológica que se asegura mediante el diseño de instrumentos como

cuestionarios que son validados mediante juicio de expertos en administración en salud y sometidos a pruebas de confiabilidad estadística, como el alfa de Cronbach, para garantizar rigurosidad. Además, para que el proceso cumpla con estándares académicos y normativos vigentes se tuvo la aprobación ética de la institución y el permiso de conformidad de los laborantes.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Muñoz y Cano de la Cruz (2024), en su publicación difundida en la Revista Científica Multidisciplinaria, desarrollaron un estudio centrado en la posible vinculación entre las prácticas de gestión administrativa y el rendimiento profesional del personal docente. El propósito principal fue analizar el impacto que podría tener la administración institucional sobre el nivel de desempeño de los educadores. La investigación se basó en un enfoque cuantitativo de tipo correlacional y no experimental, y contó con la participación de 120 docentes, quienes respondieron un instrumento estructurado en forma de cuestionario. Los hallazgos obtenidos demostraron que no se identificó una correlación estadísticamente significativa entre los aspectos administrativos y el rendimiento docente, dado que el valor de correlación de Spearman fue de -0.22 y el nivel de significancia alcanzó 0.808. A partir de estos resultados, se infiere que los participantes perciben que su desempeño es adecuado y, por ende, no lo asocian con la gestión administrativa desarrollada por la institución.

Mero y Barcia (2024), en su investigación publicada en la Revista Científica Multidisciplinaria de la ULEAM, llevaron a cabo un estudio enfocado en cómo las prácticas de administración interna influyen en el rendimiento de los empleados dentro de una compañía pública. El propósito principal fue identificar el vínculo entre los procesos administrativos y los niveles de productividad del personal. Para ello, se encuestó a un total de 228 trabajadores. Los resultados mostraron una correlación significativa ($Rho=0.943$) entre ambas dimensiones analizadas. A partir de estos datos, se concluye que una adecuada

gestión administrativa contribuye al cumplimiento de metas y planes establecidos, lo cual tiene una repercusión directa en el nivel de desempeño del personal.

Por otro lado, Mendoza et al. (2022) compartieron su trabajo en la Revista Información Tecnológica, donde exploraron el rendimiento en el trabajo y el ambiente organizacional dentro de un supermercado educativo. Su investigación se enfocó en comprender la interacción entre la eficiencia laboral y el entorno organizacional. Utilizando un enfoque cuantitativo y descriptivo, no experimental, recopilaron datos mediante encuestas aplicadas a 75 trabajadores. Los hallazgos indicaron que existe una asociación estadísticamente significativa entre las variables, con un valor p menor a 0.05, y además, el 77.4% de los encuestados afirmaron que un entorno organizacional positivo impulsa el buen desempeño laboral.

En conclusión, se ha comprobado que un ambiente organizacional favorable impacta positivamente en la eficiencia de los empleados, ya que este incluye aspectos clave como la capacidad para tomar decisiones, la calidad de la interacción social en el entorno laboral y las actitudes demostradas durante el trato entre instructores y trabajadores.

Arévalo et al. (2022), en su trabajo difundido en la revista Ciencia Latina sobre los procedimientos administrativos y la productividad del personal en una institución pública, se propusieron investigar el vínculo entre el rendimiento del personal y la gestión de los procesos administrativos. Se aplicaron encuestas a 85 empleados seleccionados, y los hallazgos revelaron una conexión estadísticamente relevante ($Rho = 0.35$) entre las variables. Se concluye que una adecuada administración de los procesos internos contribuye a optimizar el rendimiento de los trabajadores.

Asimismo, Paredes y Quiroz (2021), en su publicación en la Revista San Gregorio, desarrollaron un estudio sobre la productividad

laboral y el entorno organizacional dentro del contexto de supermercados. Su propósito fue explorar cómo se relacionan el desempeño de los trabajadores y el ambiente de trabajo. Participaron 379 personas, de las cuales se seleccionó una muestra de 55 individuos para responder un cuestionario. Los resultados arrojaron una asociación significativa ($Rho = 0.294$), lo que permite concluir que el rendimiento laboral es un fenómeno verificable que se ve influido por las condiciones del entorno organizacional, ya que éstas potencian la eficiencia y compromiso del personal.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Quecara (2024) [Tesis de licenciatura], en su estudio sobre procedimientos administrativos y desempeño del trabajador de una entidad pública, analiza la asociación entre las variables mencionadas. El método fue cuantitativo, correlacional, no experimental, donde participaron 100 encuestados. Los datos indican que la dimensión planeación obtuvo una relación muy fuerte con la variable dependiente .972 y en general las variables se asociaron directamente con un valor $\rho = .738$. Concluyendo que los procesos de administración empresarial internos influyen en el performance del trabajador.

Reyes (2023) [Tesis de licenciatura], en su publicación sobre gestión administrativa y desempeño de los trabajadores, ha propuesto analizar la asociación entre las variables, de acuerdo al método cuantitativo, correlacional, no experimental, donde participaron 38 colaboradores a quienes se les administró la encuesta. Los datos indicaron que existe asociación positiva entre variable, con un valor ($p < .05$). Concluyendo que los procedimientos internos de una entidad, están reflejados en el comportamiento y la producción que el trabajador realice.

Rodríguez (2022) [Tesis de maestría], en su estudio sobre gestión de recursos humanos y desempeño laboral del personal de un centro

de salud de Huánuco, estableció como propósito determinar su asociación, donde el método fue cuantitativo, correlacional, no experimental, participando 60 colaboradores a quienes se les aplicó el cuestionado. Los datos han indicado que existe asociación directa y en grado alto con un valor de 0.724. Concluyendo que, si la institución gestiona internamente sus recursos de manera adecuada, permite que el desempeño de los colaboradores sea eficiente.

Fernández (2021) en su artículo publicado por *Revistas Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann*, ha propuesto analizar la asociación entre los procedimientos internos administrativos y el performance del colaborador, siendo el método cuantitativo, correlacional, no experimental, donde participaron 28 colaboradores a quienes se les administró el cuestionario. Los datos indicaron que existe asociación significativa entre variables ($p < .05$). Concluyendo que la asociación es directa, lo que quiere decir, que una buena gestión de procesos administrativos, se ve reflejado en el comportamiento laboral del trabajador.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Condori (2023) [Tesis de maestría], en su estudio sobre gestión administrativa y desempeño de los trabajadores, ha propuesto analizar la asociación entre las variables, mediante el método cuantitativo, correlacional, no experimental, donde participaron 148 sujetos encuestados. Los datos han indicado que existe asociación significativa con un valor $\rho = .801$, indicando que las variables se asocian en un nivel fuerte. Concluyendo que los procesos administrativos influyen en la percepción del trabajador y en la forma como ejecuta sus funciones durante su jornada laboral.

Naupari (2019) [Tesis de licenciatura], en su publicación sobre planificación administrativa y desempeño del colaborador, ha tenido como fin analizar la asociación entre las variables indicadas, con un

método cuantitativo, correlacional, no experimental, donde participaron 60 personas a quienes se les administró el cuestionario. Los datos han indicado que existe asociación significativa con un valor ($p < .05$). Concluyendo que una buena gestión y planificación de los procesos internos administrativos, lleva al colaborador a actuar desde el compromiso, y mejorar su nivel de producción, lo que incrementa la rentabilidad de las organizaciones.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. PROCESOS ADMINISTRATIVOS

2.2.1.1. Definición

Acciones que son llevados a cabo, para la implementación de operaciones a fin de lograr los objetivos empresariales. En la literatura, es habitual darle al término procesos administrativos, un contenido más técnico basado en la contabilidad financiera o analítica. Este procedimiento, incluye cuatro estrategias que deben ser analizadas a profundidad: planeación, control, dirección y organización (Mukherjee et al., 2022).

Además, es concebida como una herramienta estratégica que integra acciones que velan las evaluaciones polietápicas de la realidad en una entidad, siendo estas dirigidas bajo la gestión empresarial, las cuales requieren las funciones de personas especialistas en las áreas, según los recursos que se disponga. De igual forma, se enfocan en el esfuerzo de coordinaciones que promuevan la habilitación de acciones que prevengan incidencias que perjudiquen a los colaboradores, fomentando el alcance de las metas empresariales (González et al., 2020).

De acuerdo a Raffino (2020), los procesos administrativos se relacionan al conjunto de acciones que la organización ejecuta para

direccionar de forma adecuada los procedimientos, a través de una conducta racional, de función, esfuerzo y recursos. Por ello, para el autor es importante que la organización sepa controlar, y coordinar las direcciones y tareas que se desempeñen al interior de la entidad, a fin de lograr la prevención de problemáticas y el alcance de metas.

Añade Robbins y Coulter (2019), que los procesos administrativos, se basarían en las acciones de coordinar e integrar operaciones que se ejecutan eficientemente, empleando herramientas esenciales como equipos y personas. En estas fases, los directivos son responsables de emplear de una manera eficiente estas herramientas, con la finalidad de obtener las metas que se han propuesto inicialmente, para lograr el bien común.

2.2.1.2. Modelo de gestión de Taylor

Los principios de gestión y los principios administrativos, ayudan a los gerentes a decidir qué hacer y cómo actuar, siendo importante mencionarlos: a) Organización del Trabajo, b) Selección y entrenamiento del trabajador, c) Cooperación y remuneración por rendimiento individual. Estos principios, les facilita comprender y predecir situaciones comerciales, lo que, a su vez, les ayuda a actuar de forma adecuada, frente a determinadas situaciones adversas. En situaciones empresariales del mundo real, es muy importante saber cómo hacer las gestiones. Entonces, bajo este modelo, los gerentes pueden emplear esta teoría de diferentes maneras para resolver los mismos problemas de forma consecutiva. Además, este modelo les ayuda a tomar decisiones basadas en hechos y lógica, lo que las hace más probable el alcance del éxito en la producción del personal operativo (Suharto y Pribadi, 2023).

Estos principios pueden ser utilizados por cualquier organización, sin importar el rubro, o ubicación de esta. Por otra parte, se basan en

cómo actúan las personas, ayudándoles a conectar con el personal y equipos de una empresa de forma eficiente (AlMulhim, 2023). Además, el autor indica que este modelo se ayuda a toda la organización a crecer, mejorando la situación general, la eficiencia de la organización y hacer el mejor uso de los recursos en un tiempo más eficiente, mediante la gestión de los procesos administrativos. También se menciona cómo es importante que los empleados y gerentes trabajen en equipo para mantener el lugar de trabajo armonioso; es decir, contribuye, además, a que la gestión sea ejecutada desde la cohesión, contribuyendo la salud empresarial general, desde la perspectiva de un ambiente saludable, debido a que se basa en el trabajo cooperativo, organización y entrenamiento. Por decirlo de otra manera, de acuerdo con los principios de Taylor, la implementación científica de la gestión, al seguir una estructura determinada en procesos internos, pueden impulsar la eficiencia general de una empresa (Mariyadas y Saravanakumar, 2022).

2.2.1.3. Modelo del principio administrativo

Como aseveró Henri Fayol en 1916, los procesos administrativos se resumen en la planeación, dirección, organización, coordinación y control con el objetivo de brindar consistencias y seguimiento a las cadenas de producción. Fayol indicó que, los directivos deben encargarse de funciones específicas para la gestión efectiva de las jornadas laborales, velando por el cumplimiento de las tareas de los operarios. Este modelo ha analizado 4 elementos de un correcto funcionamiento organizacional desde la perspectiva administrativa, previniendo incidentes a largo plazo, a través del correcto feedback, para que las funciones se cumplan a cabalidad, logrando el trabajo en equipo y analizando el performance de cada colaborador, como también los resultados que se obtengan, los cuales podrán ser analizados progresivamente, a fin de recompensar o corregir según las medidas establecidas (Adebayo, 2020).

2.2.1.4. Dimensiones de la variable procesos administrativos

La variable procedimientos administrativos, se analizó a partir del modelo teórico representado por Fayol en 1916, quien estableció que los procesos administrativos, se ejecutan desde 4 elementos clave:

1. Planeación

Se enfoca en las delimitaciones de la actividad designada con los propósitos de lograr las metas planteadas por la organización en los plazos establecidos. Este procedimiento debe guardar coherencia con el porcentaje de tareas que se les asigne a los funcionarios, como al recurso que se necesita, y las disciplinas exigidas para el cumplimiento de las normativas internas (Adebayo, 2020).

2. Organización

Se centra en la estructuración de reparticiones estratégicas de los recursos materiales, financieros, humanos, tecnológicos, y de informaciones, con el fin de terminar las metas de la organización. En cuanto a los trabajadores, se procurará la determinación del rol que cubrirán en relación a sus perfiles, en cuestiones aptitudinales y actitudinales (Adebayo, 2020).

3. Dirección

Se trata de las acciones relacionadas a lograr sinergias entre las funciones que se desempeñen, operando desde las premisas de materializar el objetivo propuesto a través de los comportamientos cooperativos en el contexto de trabajo; donde los líderes se ocupan del liderazgo, capacitaciones y la motivación que les otorgue a sus colaboradores, con el objetivo de obtener performances eficientes (Adebayo, 2020).

4. Control

El control se considera un mecanismo para implementar los objetivos estratégicos y operativos de las entidades económicas, asegurando el uso racional de los recursos con una relación óptima entre los niveles de riesgo y la estabilidad financiera. El uso del control en el sector público es apropiado como herramienta de gestión estratégica que proporciona flexibilidad y eficiencia en la planificación estratégica y operativa, apoyo oportuno y ajuste de las decisiones de gestión en todas las etapas del ciclo de vida de los servicios públicos (Adebayo, 2020).

2.2.2. DESEMPEÑO LABORAL

2.2.2.1. Definición

Chiavenato, en el 2000, ha mencionado que desempeño laboral, se centra en la evaluación la eficacia del trabajador que labora en una empresa, siendo necesario para la planeación, haciendo que este labore desde la motivación y satisfacción. Esta se mide a través de dos componentes: a) Componente actitudinal y b) Componente operativo (Mori et al., 2021).

El desempeño de los empleados es el resultado del trabajo en calidad y cantidad logrado por un empleado en el desempeño de sus funciones bajo las responsabilidades que se le han asignado. Se trata del resultado o nivel general de éxito de una persona durante un período específico en el desempeño de sus funciones, comparado con diversas probabilidades, como estándares, metas u objetivos de desempeño laboral, o criterios que han sido predeterminados y acordados mutuamente (Sefnedi et al., 2023).

Para Mondy y Martocchio (2016), varios factores que influyen en el desempeño son: (a) Factores individuales, incluidos conocimientos, habilidades, confianza en uno mismo, competencia, disciplina,

motivación y compromiso que posee cada individuo, (b) factores de liderazgo, incluida la calidad al brindar aliento, entusiasmo, dirección y apoyo proporcionados por los gerentes, el equipo y líderes, (c) factores del sistema, incluida la cultura organizacional, sistemas de trabajo, instalaciones o infraestructura de trabajo proporcionadas por la organización, procesos organizacionales, y (d) factores contextuales (situacionales) que incluyen presiones y cambios en el entorno externo e interno. Además, se explica que el desempeño de los empleados se puede medir mediante cuatro dimensiones: (a) calidad del trabajo, (b) cantidad de trabajo, (c) puntualidad y (d) errores mínimos.

Posteriormente, Gibson (2020), indicó que existen tres factores que influyen en el desempeño, (1) Factores individuales: habilidades, destrezas, antecedentes familiares, experiencia laboral, nivel social y demografía de una persona; (2) Psicológico: factores: percepción, rol, actitud, personalidad, motivación y satisfacción laboral; y (3) Factores organizacionales: estructura organizacional, diseño de puestos, liderazgo, sistema de recompensas. Estos componentes que podrían complicar a los empleados son: habilidades y destrezas, conocimientos, planes de trabajo, personalidad, motivación laboral, comunicación interpersonal, liderazgo, estilo de liderazgo, cultura de trabajo, cultura organizacional, satisfacción laboral, ambiente laboral, lealtad, compromiso y disciplina laboral.

2.2.2.2. Modelo de desempeño laboral según Chiavenato

Este modelo explicado por Chiavenato en el 2009, analiza el desempeño laboral desde dos componentes fundamentales en el comportamiento del colaborador dentro de su zona de trabajo. La primera a) componente actitudinal, que guarda relación con la actitud cooperativa en relación con sus superiores y pares, su capacidad de proactividad en cada actividad realizada, la responsabilidad que mantiene en el cumplimiento cabal de sus funciones. Además, para el autor, es indispensable evaluar elementos como su presentación personal, creatividad y capacidad de realización tanto personal, como

profesional, que le permite esforzarse al cumplir las tareas asignadas. La segunda b) componente operativo, que se relaciona al saber cómo, es decir, conocer que es lo que se está realizando a partir de las nociones de su especialidad, demostrando competencias como conocimiento del trabajo, calidad, cantidad y comprensión de las situaciones (Mori et al., 2021).

2.2.2.3. Modelo de demandas laborales en desempeño

El modelo desarrollado por Bakker y Demerouti en 2014 ha sido extensamente utilizado para comprender los contextos laborales y el rendimiento de los empleados. Según este enfoque, las condiciones del trabajo pueden clasificarse en dos grandes grupos: exigencias laborales y recursos laborales. Se plantea que ambos elementos influyen directamente en las tareas que realiza el personal, repercutiendo, a su vez, en los resultados generales de la organización. Las exigencias y los recursos presentes en el entorno laboral pueden generar tanto consecuencias desfavorables como beneficiosas, al provocar estados de presión o incentivar la motivación en los trabajadores. Esto, inevitablemente, repercute en cómo estos llevan a cabo sus funciones y en su rendimiento general. Además, se ha señalado que tanto las demandas como los recursos laborales no solo tienen efectos aislados, sino que también interactúan entre sí, generando un efecto combinado que puede favorecer la colaboración dentro del entorno organizacional (Bakker et al., 2023).

2.2.2.4. Determinantes del desempeño

Los determinantes que intervienen en el desempeño de los trabajadores son:

Compromiso organizacional, que puede interpretarse como una situación en la que un empleado tiene derechos sobre una organización y sus objetivos y tiene la intención de mantener su membresía en esa organización (Robbins y Judge, 2018). Cuanto

mayor sea el compromiso organizacional de un empleado, mayor será su desempeño y viceversa.

La motivación laboral, puede interpretarse como una fuerza impulsora para que una persona haga la máxima contribución posible al éxito (Siagan, 2018).

Cultura organizacional, es un conjunto de creencia y valor que se mantienen unidos e interactúan con personas dentro de una organización, estructura, organización y sistema de control, para producir normas aplicables (Siagan, 2018).

2.2.2.5. Dimensiones de la variable desempeño laboral

La variable desempeño laboral, es analizado a partir en cuatro componentes:

➤ Desempeño de la tarea

Es la ejecución efectiva de las actividades y responsabilidades principales asociadas al puesto de trabajo, formalmente definidas en la descripción del cargo. Incluye el cumplimiento de estándares de calidad, productividad y metas específicas (Mori et al., 2021).

➤ Desempeño contextual

Son comportamientos voluntarios y colaborativos que contribuyen al clima organizacional y al éxito colectivo, aunque no formen parte de las obligaciones formales del puesto. Reflejan el compromiso con la organización más allá de lo contractual (Mori et al., 2021).

➤ Desempeño adaptativo

Es la capacidad del trabajador para ajustarse a cambios, aprender nuevas habilidades y resolver problemas en contextos dinámicos. Incluye la flexibilidad para enfrentar desafíos imprevistos y la disposición a innovar (Mori et al., 2021).

➤ **Desempeño contraproducente**

Son conductas intencionales o negligentes que perjudican a la organización, a sus miembros o a sus intereses. Incluye acciones que violan normas éticas, de seguridad o de convivencia laboral (Mori et al., 2021).

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

- **Componente actitudinal**

Componente que guarda relación con la actitud cooperativa en relación con sus superiores y pares, su capacidad de proactividad en cada actividad realizada, la responsabilidad que mantiene en el cumplimiento cabal de sus funciones (Mori et al., 2021).

- **Componente operativo**

Componente que se relaciona al saber cómo, es decir, conocer que es lo que se está realizando a partir de las nociones de su especialidad, demostrando competencias como conocimiento del trabajo, calidad, cantidad y comprensión de las situaciones (Mori et al., 2021).

- **Control**

El control se considera un mecanismo para implementar los objetivos estratégicos y operativos de las entidades económicas, asegurando el uso racional de los recursos con una relación óptima entre los niveles de riesgo y la estabilidad financiera (Adebayo, 2020).

- **Cultura Organizacional**

Cultura organizacional, es un conjunto de creencia y valor que se mantienen unidos e interactúan con personas dentro de una organización, estructura, organización y sistema de control, para producir normas aplicables (Siagan, 2018).

- **Desempeño laboral**

Chiavenato, en el 2000, ha mencionado que desempeño laboral, se centra en la evaluación la eficacia del trabajador que labora en una empresa, siendo necesario para la planeación, haciendo que este labore desde la motivación y satisfacción. Esta se mide a través de dos componentes: a) Componente actitudinal y b) Componente operativo (Mori et al., 2021).

- **Dirección**

Se trata de las acciones relacionadas a lograr sinergias entre las funciones que se desempeñen, operando desde las premisas de materializar el objetivo propuesto a través de los comportamientos cooperativos en el contexto de trabajo; donde los líderes se ocuparán del liderazgo, capacitaciones y la motivación que les otorgue a sus colaboradores, con el objetivo de obtener performances eficientes (Adebayo, 2020).

- **Motivación**

Motivación laboral, puede interpretarse como una fuerza impulsora para que una persona haga la máxima contribución posible al éxito (Siagan, 2018).

- **Organización**

Se centra en la estructuración de reparticiones estratégicas de los recursos materiales, financieros, humanos, tecnológicos, y de informaciones, con el fin de terminar las metas de la organización (Adebayo, 2020).

- **Planeación**

Se enfoca en las delimitaciones de la actividad designada con los propósitos de lograr las metas planteadas por la organización en los plazos establecidos (Adebayo, 2020).

- **Procedimientos administrativos**

Acciones que son llevados a cabo, para la implementación de acciones

a fin de lograr los objetivos empresariales. Es habitual darle al término procesos administrativos, un contenido más técnico basado en la contabilidad financiera o analítica, si en otros lugares se le asigna al término gestión (Mukherjee et al., 2022).

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

Ha: Existe relación entre procesos administrativos y desempeño laboral en colaboradores del Centro de Salud Cooperativa Universal, Santa Anita - Lima 2024.

H0: No existe relación entre procesos administrativos y desempeño laboral en colaboradores del Centro de Salud Cooperativa Universal, Santa Anita - Lima 2024.

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

Ha: Existe relación entre planeación y desempeño laboral en colaboradores del Centro de Salud Cooperativa Universal, Santa Anita - Lima 2024.

Ha: Existe relación entre organización y desempeño laboral en colaboradores del Centro de Salud Cooperativa Universal, Santa Anita - Lima 2024.

Ha: Existe relación entre dirección y desempeño laboral en colaboradores del Centro de Salud Cooperativa Universal, Santa Anita - Lima 2024.

Ha: Existe relación entre control y desempeño laboral en colaboradores del Centro de Salud Cooperativa Universal, Santa Anita - Lima 2024.

2.5. VARIABLES

2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

- Variable 1: Procesos administrativos

2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE

- Variable 2: Desempeño laboral

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Procesos administrativos	Planeación	Objetivos Metas Estrategia	1,2,3,4,5,6	Ordinal
	Organización	División del trabajo Métodos Procedimientos	7,8,9,10,11,12,13	
	Dirección	Orientación Coordinación entre áreas Toma de decisiones	14,15,16,17,18,19,20,21	
	Control	Supervisión Medición de resultados Logros alcanzados	22,23,24,25,26,27,28	
Desempeño laboral	Desempeño en la Tarea	Normas institucionales Puntualidad Tareas específicas Logro de objetivos	1, 3, 11, 15, 6, 16, 17	Ordinal
	Desempeño contextual	Organización del trabajo Trabajo en equipo Iniciativa Liderazgo potencial	4, 18, 19, 5, 12, 20	
	Desempeño adaptativo	Creatividad e innovación Autogestión Formación continua	13, 5, 14,11, 7, 8, 9	
	Desempeño contraproducente	Ausentismo Irresponsabilidad Incumplimiento de seguridad Falta de confidencialidad	11, 7, 8, 9	

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación es básica, debido a que este tipo de investigaciones se centra en profundizar teorías, ampliando el conocimiento de las mismas, en un determinado contexto (Hernández, 2018).

3.1.1. ENFOQUE

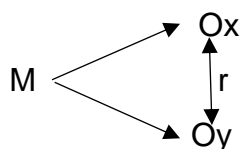
Es cuantitativo, debido a que se centró en analizar las variables a través una métrica cuantitativa, empleando herramientas estadísticas para evaluar la conducta de los constructos en un determinado escenario y tiempo (Hernández, 2018).

3.1.2. ALCANCE

El alcance fue correlacional, debido a que se busca el análisis de la posible asociación entre las variables definidas, dentro de un determinado contexto y tiempo (Pereyra, 2020).

3.1.3. DISEÑO

Es no experimental, en este tipo de diseño no se intervino o manipularon los constructos, sino que más bien, sólo se analizan dentro de un determinado contexto. Por consiguiente, se analizaron las variables y su comportamiento en un determinado escenario (Hernández, 2018). El estudio siguió el siguiente esquema:



Donde:

M = Colaboradores

Ox = Procesos administrativos

Oy = Desempeño laboral

r = Relación

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

Es conceptualizada por un conjunto de sujetos, elementos, entre otros, que participan en un estudio de carácter científico, los cuales presentan similares particularidades (Iglesias, 2021).

En este proyecto, se contó con la participación de 80 colaboradores del Centro de Salud Cooperativa Universal Santa Anita.

Por otro lado, la muestra es conceptualizada, como una pequeña parte de la población, la cual es representativa, y que presentan similares características, que aportan a la investigación en tanto permitan la medición de las variables, bajo su percepción. Así mismo, al estar frente a una reducida cantidad poblacional, el muestreo se consideró no probabilístico por conveniencia, debido al acceso fácil del investigador a esta (Iglesias, 2021).

Es así que, en la presente, la muestra estaba definida por 80 colaboradores del Centro de Salud Cooperativa Universal Santa Anita, Lima.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

- **Técnica**

Se aplicó la encuesta, empleada como herramienta que sirve para medir algún comportamiento de una persona, caracterizado por una serie de interrogantes que responden a la variable que se encuentra siendo abordada (Ñaupas et al. 2019).

- **Instrumento**

Se aplicó el cuestionario, debido a que es una herramienta factible, que brinda datos certeros sobre las variables que se pretenden analizar (Ñaupas et al. 2019).

Respecto a la primera variable, se empleó un cuestionario el cual consta de 28 ítems distribuidos en 4 dimensiones, donde la primera se integra de cuatro preguntas, la segunda de siete preguntas, la tercera de ocho preguntas y la cuarta de siete preguntas. Respecto a la escala que se empleó es ordinal de 6 valoraciones: Totalmente en desacuerdo = 1, en desacuerdo = 2, ligeramente en desacuerdo = 3, ligeramente de acuerdo = 4, de acuerdo = 5 y totalmente de acuerdo = 6. Es pertinente mencionar, que el instrumento pasó por un proceso de validez mediante criterio de jueces y un proceso de confiabilidad a través de alfa de Cronbach.

Para la segunda variable, se trabajó con el cuestionario, el cual consta de 16 preguntas. La primera dimensión factores actitudinales con 14 preguntas y factores operativos con 6 valoraciones: Totalmente en desacuerdo = 1, en desacuerdo = 2, ligeramente en desacuerdo = 3, ligeramente de acuerdo = 4, de acuerdo = 5 y totalmente de acuerdo = 6, cuyas categorías son: eficiente y deficiente. Es pertinente mencionar, que el instrumento pasó por un proceso de validez mediante criterio de jueces y un proceso de confiabilidad a través de alfa de Cronbach.

3.3.2. PARA LA PRESENTACIÓN DE DATOS

Posterior a la aplicación de las encuestas y analizando el correcto llenado de estas, se procedió a emplear el programa Excel, donde se analizó los datos de forma descriptiva, estos datos se trasladaron al programa SPSS 25, para proceder con el análisis de la prueba de normalidad, con la finalidad de conocer la distribución de datos y saber que prueba estadística utilizar, donde Pearson se empleó si hay distribución normal, o en caso contrario Rho Spearman.

3.3.3. PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

Luego se procedió a analizar la información de forma inferencial, es decir el análisis de las correlaciones propuestas, para dar respuesta a las hipótesis y contrastarlas.

El punto de vista de los datos incluyó el beneficio de estadística descriptiva, lo cual permitió acortar e interpretar los hallazgos de estado clara. Asimismo, se aplicó estadística inferencial para precisar la normalidad de los datos mediante pruebas específicas, lo que permitió pretender el estadígrafo más preciso para contrastar hipótesis y ejecutar generalizaciones válidas (Hernández et al., 2014)

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS

Después de la aplicación de los cuestionarios de encuesta a 80 colaboradores del Centro de Salud Cooperativa Universal Santa Anita–Lima, se procedió al procesamiento estadístico en el software estadístico SPSS v26. Para ello, se emplearon programas informáticos especializados, los cuales permitieron la elaboración de tablas y figuras correspondientes a cada uno de los objetivos planteados, acompañadas de su respectivo análisis e interpretación.

Tabla 2

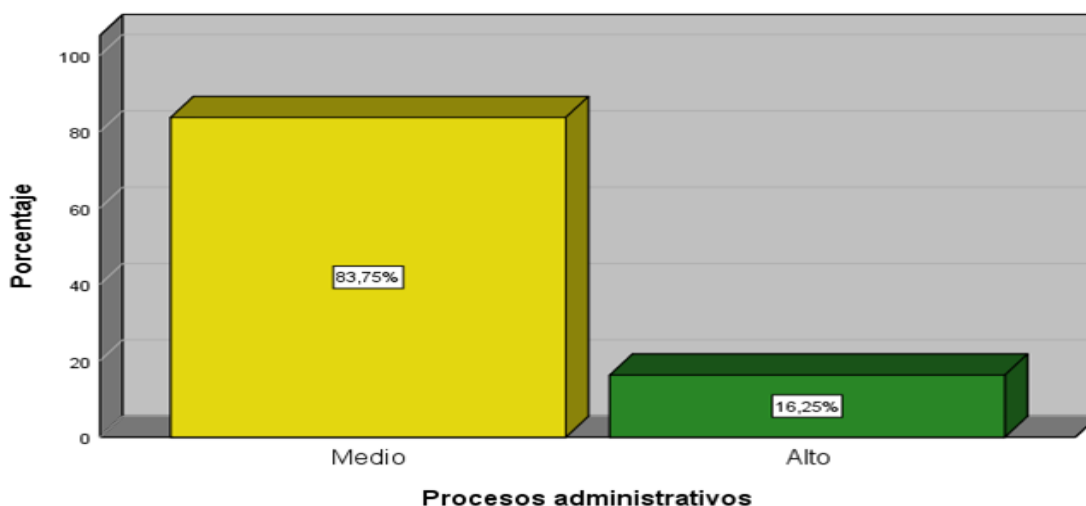
Niveles de la variable procesos administrativos

Procesos administrativos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Medio	67	83.75	83.75	83.75
Alto	13	16.25	16.25	100,0
Total	80	100.0	100.0	

Nota. Cuestionario administrado a los colaboradores del Centro de Salud Cooperativa Universal Santa Anita

Figura 1

Niveles de la variable procesos administrativos



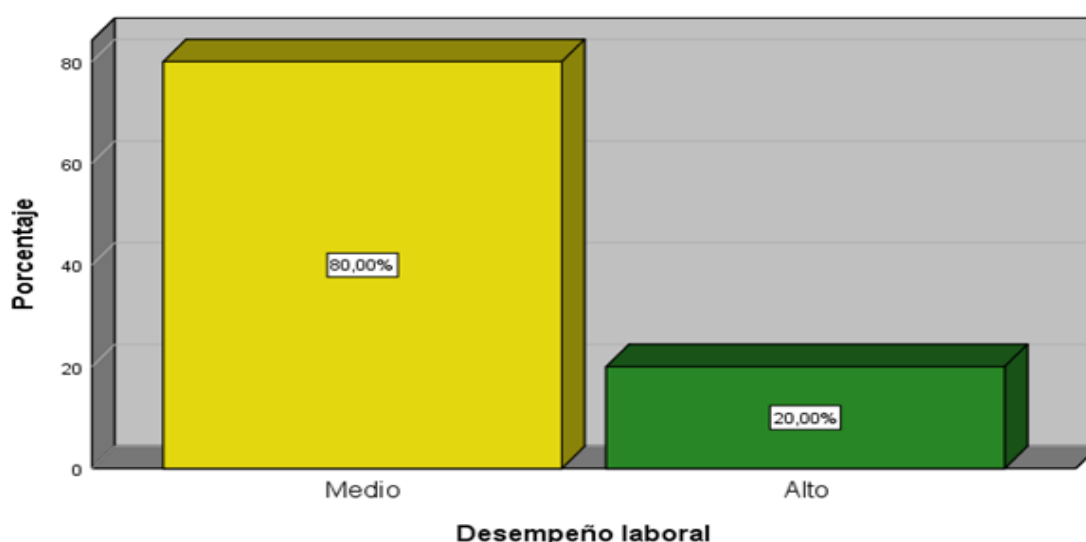
Nota. Cuestionario administrado a los colaboradores del Centro de Salud Cooperativa Universal Santa Anita

Según se observa en la tabla 2 y figura 1, el 83.75% de los encuestados considera que los procesos administrativos en el Centro de Salud Cooperativa Universal se encuentran en un nivel medio, mientras que solo el 16.25% señala que estos procesos se desarrollan a un nivel alto. Esta percepción mayoritaria de un nivel medio evidencia que, si bien los procesos administrativos cumplen con ciertos estándares básicos, aún existen aspectos por mejorar para alcanzar un funcionamiento óptimo. Es posible que factores como la falta de estandarización, demoras en la atención administrativa o poca claridad en los procedimientos estén influyendo en que la mayoría del personal no perciba un alto nivel en la gestión administrativa.

Tabla 3*Niveles de la variable desempeño laboral*

Desempeño laboral	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Medio	64	80.0	80.00	80.0
Alto	16	20.0	20.00	100.0
Total	80	100.0	100.00	

Nota. Cuestionario administrado a los colaboradores del Centro de Salud Cooperativa Universal Santa Anita

Figura 2*Niveles de la variable desempeño laboral*

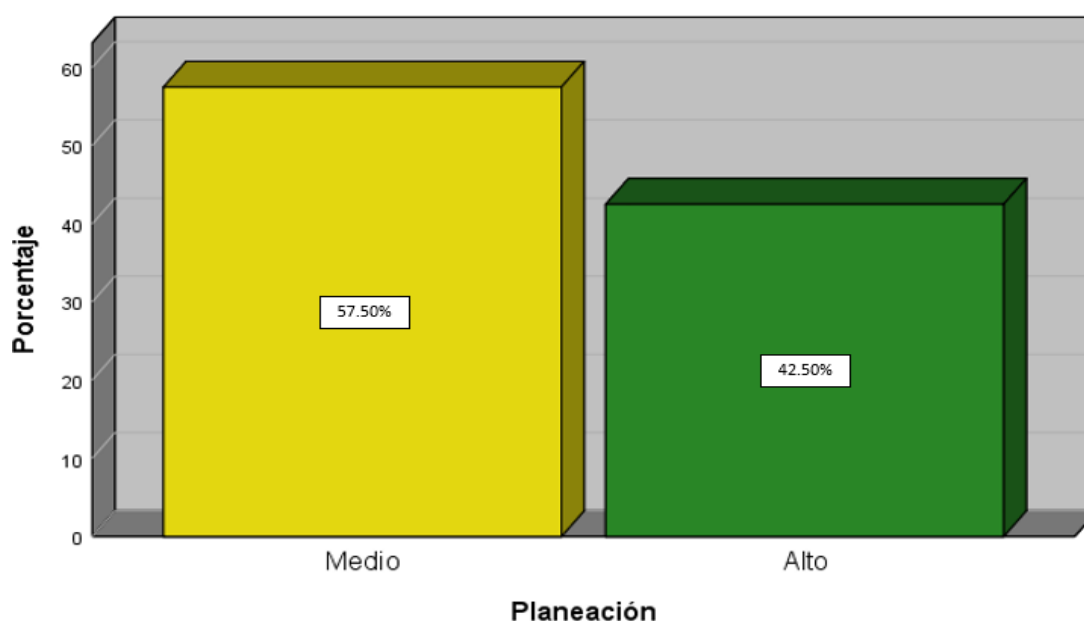
Nota. Cuestionario administrado a los colaboradores del Centro de Salud Cooperativa Universal Santa Anita

La tabla 3 y figura 2, muestra el 80% de los colaboradores encuestados percibe que el desempeño laboral en el Centro de Salud de estudio se encuentra en un nivel medio, mientras que solo el 20% considera que es alto. Esta situación refleja que, si bien el personal cumple con sus funciones, aún hay un margen importante para fortalecer su rendimiento. La predominancia del nivel medio podría estar asociada a factores como la sobrecarga de trabajo, la falta de reconocimiento, escasa motivación o insuficiente capacitación continua. Estos resultados sugieren la necesidad de implementar estrategias que impulsen el compromiso y desarrollo profesional del personal, para alcanzar un elevado nivel de desempeño laboral.

Tabla 4*Niveles de la dimensión planeación*

Planeación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Medio	46	57.5	57.50	57.5
Alto	34	42.5	42.50	100.0
Total	80	100.0	100.00	

Nota. Cuestionario administrado a los colaboradores del Centro de Salud Cooperativa Universal Santa Anita

Figura 3*Niveles de la dimensión planeación*

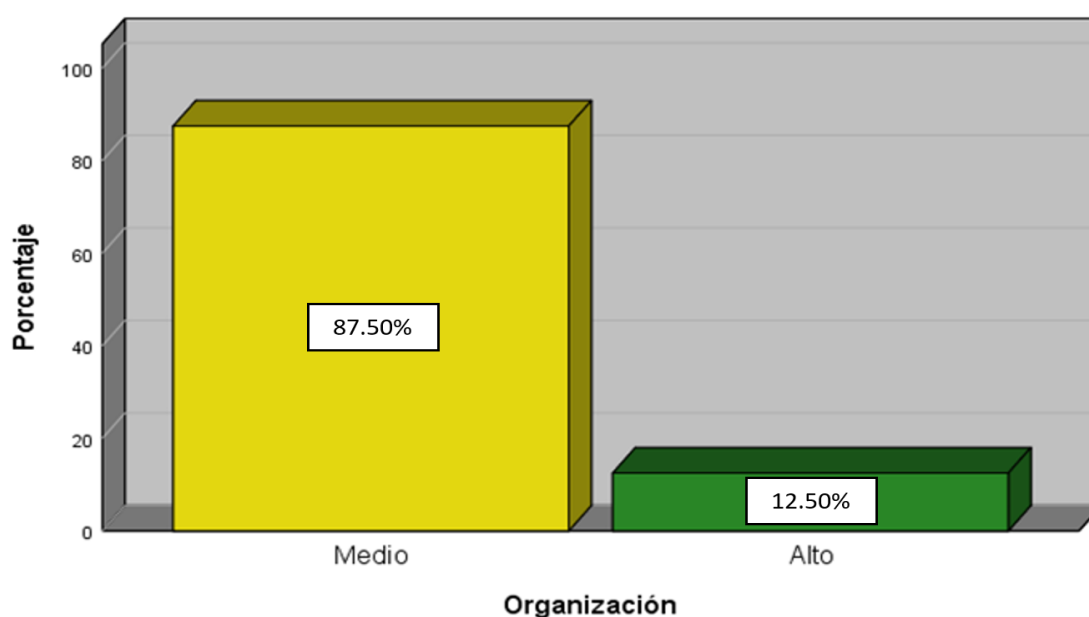
Nota. Cuestionario administrado a los colaboradores del Centro de Salud Cooperativa Universal Santa Anita

En la tabla 4 y figura 3, se muestra el 57.5% de los colaboradores considera que la dimensión de planeación se encuentra en un nivel medio, mientras que el 42.5% percibe un nivel alto. Estos hallazgos reflejan que, si bien existe una base de organización y previsión en las actividades administrativas, todavía una parte significativa del personal no percibe una planificación estratégica plenamente desarrollada. Esto podría estar vinculado con la falta de propósitos claros, poca comunicación sobre metas institucionales o escasa participación del personal en la toma de decisiones.

Tabla 5*Niveles de la dimensión organización*

Organización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Medio	70	87.5	87.50	87.5
Alto	10	12.5	12.50	100.0
Total	80	100.0	100.00	

Nota. Cuestionario administrado a los colaboradores del Centro de Salud Cooperativa Universal Santa Anita.

Figura 4*Niveles de la dimensión organización*

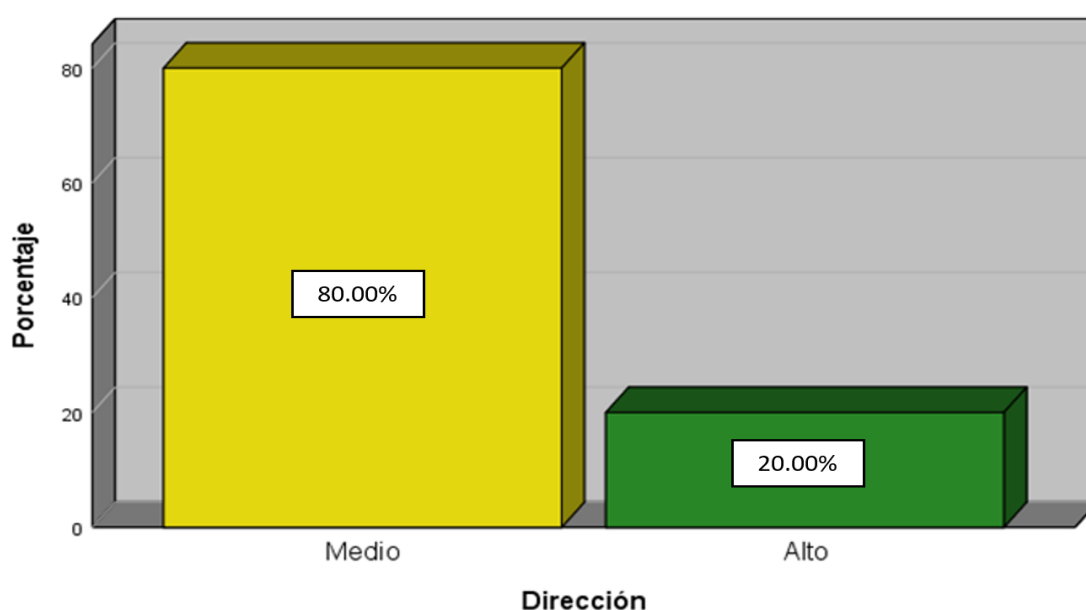
Nota. Cuestionario administrado a los colaboradores del Centro de Salud Cooperativa Universal Santa Anita.

Como se aprecia en la tabla 5 y figura 4, una amplia mayoría de los colaboradores (87.5%) percibe que la dimensión de organización en el Centro de Salud de estudio se encuentra en un nivel medio, mientras que solo el 12.5% considera que se ubica en un nivel alto. Este resultado evidencia una clara necesidad de fortalecer los aspectos organizativos dentro de la institución. La percepción de un nivel medio podría deberse a una distribución de funciones poco clara, falta de coordinación entre áreas o a la ausencia de protocolos bien definidos.

Tabla 6*Niveles de la dimensión dirección*

Dirección	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Medio	64	80.0	80.00	80.0
Alto	16	20.0	20.00	100.0
Total	80	100.0	100.00	

Nota. Cuestionario administrado a los colaboradores del Centro de Salud Cooperativa Universal Santa Anita

Figura 5*Niveles de la dimensión dirección*

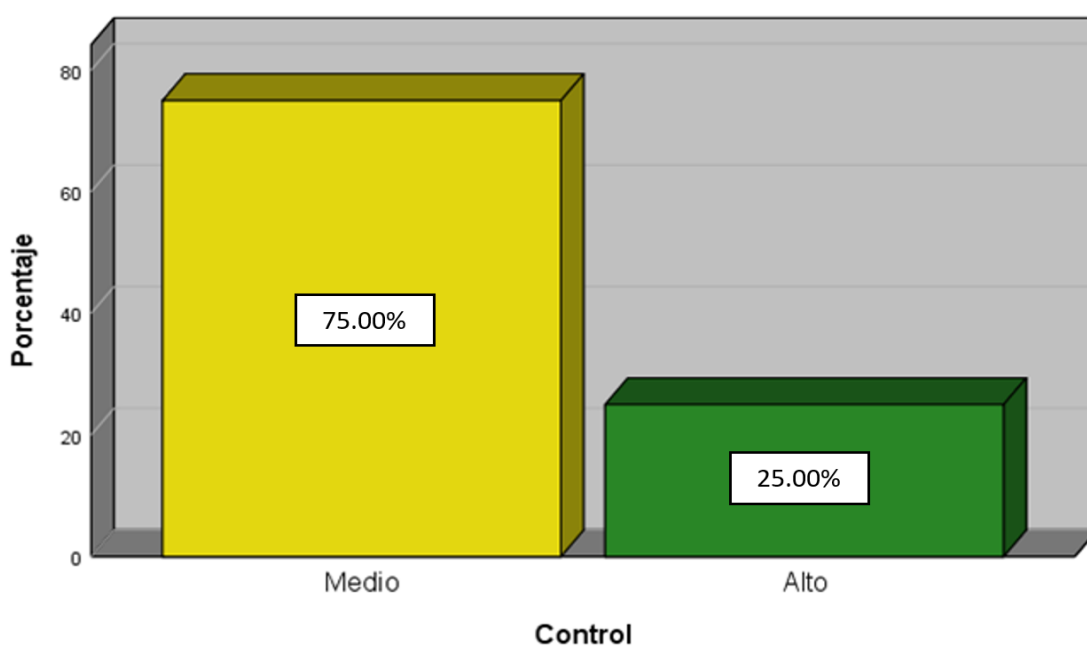
Nota. Cuestionario administrado a los colaboradores del Centro de Salud Cooperativa Universal Santa Anita

La tabla 6 y figura 5, muestra que el 80% de los colaboradores señala que la dimensión de dirección se encuentra en un nivel medio, mientras que solo el 20% percibe un nivel alto. Esta percepción evidencia que, si bien hay una base en cuanto a liderazgo y guía por parte del equipo directivo, aún existen aspectos que requieren fortalecimiento, es probable que la comunicación interna no sea del todo efectiva, que falte una mayor motivación al personal o que las decisiones no siempre se transmitan con claridad. La dirección es un componente clave en la administración, ya que influye directamente en el clima laboral y en el compromiso del equipo.

Tabla 7*Niveles de la dimensión control*

Control	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Medio	60	75.0	75.00	75.0
Alto	20	25.0	25.00	100.0
Total	80	100.0	100.00	

Nota. Cuestionario administrado a los colaboradores del Centro de Salud Cooperativa Universal Santa Anita

Figura 6*Niveles de la dimensión control*

Nota. Cuestionario administrado a los colaboradores del Centro de Salud Cooperativa Universal Santa Anita

La tabla 7 y figura 6, muestra que el 75% de los colaboradores percibe que la dimensión de control se encuentra en un nivel medio, mientras que el 25% considera que este aspecto alcanza un nivel alto. Esta situación refleja que, si bien existen mecanismos de supervisión y seguimiento, estos no se aplican de forma constante o efectiva para todos los procesos. La percepción de un control medio podría deberse a la falta de indicadores claros, evaluaciones periódicas o retroalimentación oportuna.

4.2. RESULTADOS INFERENCIALES

➤ Prueba de Normalidad

Debido a que la población de este estudio supera los 50 participantes, se empleó la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov (K-S). Esta prueba es una herramienta estadística que permite verificar si los datos recolectados siguen una distribución normal. Es especialmente adecuada para variables cuantitativas continuas y resulta recomendable cuando el tamaño de la muestra es mayor a 50 personas. Aplicarla fue fundamental para asegurar la validez de los análisis posteriores y elegir correctamente las pruebas estadísticas más adecuadas para el estudio.

Tabla 8

Prueba de normalidad de las variables en estudio

Pruebas de normalidad	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Procesos administrativos	.130	80	.002	.950	80	.003
Desempeño laboral	.217	80	.000	.918	80	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 8, los resultados obtenidos en la prueba de Kolmogorov-Smirnov muestran valores de significancia menores a 0.05 tanto para la variable procesos administrativos (Sig. = 0.002) como para desempeño laboral (Sig. = 0.000). Esto indica que los datos no siguen una distribución normal. Al no cumplirse este supuesto, se concluye que la distribución de la muestra es no paramétrica. Por esta razón, el análisis de la relación entre ambas variables se realizó utilizando el estadístico Rho de Spearman, el cual es el más adecuado para datos que no presentan normalidad.

➤ **Comprobación de hipótesis**

• **Prueba de hipótesis general**

Hg: Existe relación entre procesos administrativos y desempeño laboral en colaboradores del Centro de Salud Cooperativa Universal, Santa Anita - Lima 2024.

H0: No existe relación entre procesos administrativos y desempeño laboral en colaboradores del Centro de Salud Cooperativa Universal, Santa Anita - Lima 2024.

Tabla 9

Coefficiente de correlación Rho de Spearman de las variables: procesos administrativos y desempeño laboral

Correlaciones		Procesos administrativos	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Procesos administrativos	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.676**
		N	.000
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	80
		Sig. (bilateral)	80
		N	.000

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

En la tabla 9 se exponen los hallazgos del estudio estadístico sobre la relación entre los procedimientos administrativos y el nivel de desempeño del personal. El valor obtenido mediante el coeficiente Rho de Spearman fue de 0.676, con una significancia de 0.000, la cual se sitúa por debajo del umbral de 0.05. Esto demuestra que hay una relación positiva de intensidad moderada entre las dos variables analizadas. En términos simples, mientras mejor se gestionen los procesos administrativos, más eficiente fue el trabajo de los empleados. Por lo tanto, se confirma la hipótesis general y se descarta la hipótesis nula, lo que permite afirmar que sí hay una relación estadísticamente significativa entre estas dimensiones.

- **Prueba de hipótesis específicas**

- **Prueba de hipótesis específica 1**

He1: Existe relación entre planeación y desempeño laboral en colaboradores del Centro de Salud Cooperativa Universal, Santa Anita - Lima 2024.

H0: No existe relación entre planeación y desempeño laboral en colaboradores del Centro de Salud Cooperativa Universal, Santa Anita - Lima 2024.

Tabla 10

Coeficiente de correlación Rho de Spearman de la dimensión 1 y variable 2: planeación y desempeño laboral

Correlaciones			Planeación	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Planeación	Coeficiente de correlación	1.000	.458**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	80	80
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	.458**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	80	80

**.

La tabla 10 presenta los resultados del estudio sobre la relación existente entre el componente de planificación y la variable de rendimiento laboral. Se identificó un coeficiente Rho de Spearman de 0.458, con un valor de significancia estadística de 0.000, lo cual es menor a 0.05. Este hallazgo sugiere la presencia de una correlación positiva de nivel moderado. En consecuencia, se acepta la hipótesis específica y se descarta la hipótesis nula, lo que permite afirmar que hay una conexión estadísticamente significativa entre la planificación y el desempeño laboral dentro del Centro de Salud Cooperativa Universal ubicado en Santa Anita, Lima – 2024.

- **Prueba de hipótesis específica 2**

He2: Existe relación entre organización y desempeño laboral en colaboradores del Centro de Salud Cooperativa Universal, Santa Anita - Lima 2024.

H0: No existe relación entre organización y desempeño laboral en colaboradores del Centro de Salud Cooperativa Universal, Santa Anita - Lima 2024.

Tabla 11

Coeficiente de correlación Rho de Spearman de la dimensión 2 y variable 2: organización y desempeño laboral

Correlaciones			Organización	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1.000	.666**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	80	80
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	.666**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

La tabla 11 expone los hallazgos del análisis de correlación entre la categoría organización y la variable relacionada con el rendimiento en el trabajo. El análisis arrojó un valor del coeficiente Rho de Spearman de 0.666, acompañado de un nivel de significancia estadística de 0.000, valor que se sitúa por debajo del umbral crítico de 0.05. Esto demuestra la existencia de una relación positiva notable y estadísticamente comprobada entre ambos elementos. Por consiguiente, se valida la hipótesis específica y se descarta la hipótesis nula, permitiendo sostener que efectivamente hay una conexión significativa entre la dimensión organizacional y el desempeño laboral en el Centro de Salud Cooperativa Universal ubicado en Santa Anita, Lima – 2024.

- **Prueba de hipótesis específica 3**

He3: Existe relación entre dirección y desempeño laboral en colaboradores del Centro de Salud Cooperativa Universal, Santa Anita - Lima 2024.

H0: No existe relación entre dirección y desempeño laboral en colaboradores del Centro de Salud Cooperativa Universal, Santa Anita - Lima 2024.

Tabla 12

Coefficiente de correlación Rho de Spearman de la dimensión 3 y variable 2: dirección y desempeño laboral

Correlaciones		Dirección	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Dirección	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.704**
		N	.000
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	80
		Sig. (bilateral)	.000
		N	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

La tabla 12 muestra los datos obtenidos del análisis de la correlación entre la categoría dirección y el desempeño laboral. El valor del coeficiente Rho de Spearman fue de 0.704, con una significancia estadística de 0.000, cifra inferior al umbral de 0.05. Esto sugiere la existencia de una relación positiva alta, con respaldo estadístico, entre la dimensión analizada y la variable dependiente. En consecuencia, se acepta la hipótesis alternativa y se descarta la hipótesis nula, lo cual respalda que sí hay una relación significativa entre la dimensión control y el desempeño laboral en el Centro de Salud Cooperativa Universal situado en Santa Anita, Lima – 2024.

- **Prueba de hipótesis específica 4**

He4: Existe relación entre control y desempeño laboral en colaboradores del Centro de Salud Cooperativa Universal, Santa Anita - Lima 2024.

H0: No existe relación entre control y desempeño laboral en colaboradores del Centro de Salud Cooperativa Universal, Santa Anita - Lima 2024.

Tabla 13

Coefficiente de correlación Rho de Spearman de la dimensión 4 y variable 2: control y desempeño laboral

Correlaciones			Control	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	1.000	.655**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	80	80
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	.655**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

La tabla 13 presenta los resultados del análisis de correlación entre la dimensión control y la variable desempeño laboral. El coeficiente Rho de Spearman es de 0.655, con un nivel de significancia de 0.000. Este resultado, al ser inferior al valor crítico de 0.05, indica que existe una correlación positiva considerable y estadísticamente significativa entre la dimensión y la variable. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, concluyendo que hay una relación significativa entre el control administrativo y el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Salud Cooperativa Universal Santa Anita, Lima – 2024.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. PRESENTAR LA CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

En relación con el objetivo general de determinar la relación entre los procesos administrativos y el desempeño laboral en el Centro de Salud Cooperativa Universal, Santa Anita – Lima 2024, se encontró que existe una correlación positiva considerable y estadísticamente significativa entre ambas variables ($Rho = 0.676$; $p < 0.001$). Este resultado indica que, a mayor eficiencia en la ejecución de los procesos administrativos, mejor es el desempeño laboral de los colaboradores.

Estos hallazgos concuerdan con los reportados por Naupári (2019), quien en su estudio encontró que la planeación administrativa se relaciona directamente con el desempeño de los colaboradores del área administrativa de una empresa privada, mostrando un nivel de significancia de 0.010, es decir, inferior a 0.05. En su análisis, se señala que un planeamiento adecuado permite organizar el trabajo, reducir los niveles de estrés y mejorar la calidad de las tareas realizadas. Asimismo, Reyes (2022) también reporta una relación positiva entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Pacanga, afirmando que aspectos como la planificación y organización influyen significativamente en la percepción y cumplimiento de funciones del personal administrativo. En su caso, los resultados de Spearman también fueron significativos ($p < 0.05$), reforzando la idea de que una estructura administrativa sólida contribuye a mejorar el rendimiento del personal.

En una línea similar, Quecara (2021) en su estudio en la Municipalidad Distrital de Samán concluye que las dimensiones de planeación y organización administrativa están asociadas con niveles más altos de desempeño laboral. El autor señala que existe una correlación positiva considerable ($Rho = 0.638$), lo cual respalda la hipótesis de que una correcta

planificación, combinada con lineamientos claros y el uso adecuado de recursos, favorece directamente el cumplimiento de metas institucionales. Por tanto, al comparar nuestros resultados con los antecedentes revisados, se reafirma que los procesos administrativos, especialmente en instituciones del sector salud, cumplen un rol determinante en el rendimiento de los colaboradores. La eficiencia en la planificación, la claridad en los roles, y la sistematización de procedimientos impactan en la productividad individual, y el clima organizacional general.

En relación con el primer objetivo específico, que tenía como finalidad identificar la vinculación entre la planificación y el rendimiento laboral dentro del Centro de Salud Cooperativa Universal, ubicado en Santa Anita – Lima 2024, los datos obtenidos (ver tabla 9) revelaron una asociación positiva de nivel moderado con significancia estadística (Rho de Spearman = 0.458; $p < 0.000$). Este resultado indica que, a medida que se fortalece la planificación en las actividades administrativas, se observa un incremento proporcional en el desempeño del personal, respaldando así la hipótesis formulada. Estos hallazgos coinciden con los expuestos en la investigación de Quecara (2024), la cual identificó una correlación positiva considerable entre la variable planificación y el rendimiento laboral (Rho = 0.888), lo que evidencia que una planificación estructurada, basada en metas y tareas, influye directamente en la productividad del personal. Aunque en el presente análisis la magnitud del vínculo no fue tan alta, la tendencia se mantiene, reafirmando la importancia de una planificación clara dentro del ámbito de la gestión pública.

Por otro lado, Condori (2023), en su estudio hecho en una universidad pública, también identificó una correlación significativa entre la gestión administrativa y el desempeño laboral, aunque no reportó específicamente el coeficiente por dimensiones. Sin embargo, su análisis cualitativo remarca que la ausencia de planificación adecuada repercute negativamente en el cumplimiento de metas y tareas institucionales. Además, Muñoz y Cano (2024), en un estudio aplicado en instituciones educativas de Ecuador, hallaron que, pese a una percepción crítica sobre la gestión administrativa, no se evidenció una relación estadísticamente significativa con el

desempeño docente. Este resultado podría atribuirse a factores externos como la vocación profesional o la autonomía del docente, los cuales moderan el impacto de la gestión en su desempeño. Esta discrepancia refuerza la necesidad de considerar el contexto institucional específico, ya que en entornos como el de salud pública, una planeación deficiente puede comprometer directamente la calidad del servicio y la productividad del personal.

Respecto al segundo objetivo específico de determinar la relación entre la organización y el desempeño laboral en el Centro de Salud Cooperativa Universal de Santa Anita, Lima – 2024, los hallazgos obtenidos muestran un coeficiente de Spearman de 0.666 con un nivel de significancia de 0.000, lo cual evidencia una correlación positiva considerable y altamente significativa. En otras palabras, a medida que la organización de los procesos internos y funciones administrativas es más clara y efectiva, se eleva también el nivel de desempeño del personal de salud. Este hallazgo es similar al de Quecara (2022), quien identificó una relación muy fuerte entre la dimensión de organización administrativa y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Samán ($Rho = 0.900$). En su análisis, señala que cuando las funciones están bien delimitadas y existe una estructura organizacional coherente, los empleados muestran mayor compromiso y logran ejecutar sus labores con mayor eficacia.

De igual forma, Reyes (2022) encontró que una buena organización institucional guarda estrecha relación con el nivel de desempeño del personal. La autora destaca que cuando los equipos de trabajo conocen sus responsabilidades, reciben directrices claras y se promueve la coordinación interárea, se genera un entorno favorable para el cumplimiento de objetivos.

Desde otra perspectiva, Mero y Bacia (2024) menciona que la organización es uno de los pilares fundamentales de la administración, ya que permite establecer una red ordenada de roles, jerarquías y procedimientos que facilitan la toma de decisiones y evitan la duplicidad de funciones. Esta claridad organizativa, según el autor, incide directamente en la motivación, el compromiso y la eficiencia del recurso humano.

Asimismo, estudios como el de Arévalo et al. (2022) indican que la organización administrativa influye significativamente en el desempeño del personal, ya que permite al colaborador enfocarse en sus tareas sin interferencias, mejorando su rendimiento individual y colectivo.

Con respecto al tercer objetivo específico, que tuvo como propósito analizar la relación existente entre la dirección y el desempeño de los colaboradores del Centro de Salud Cooperativa Universal, ubicado en Santa Anita, Lima – 2024, los datos presentados en la Tabla 11 reflejan una correlación positiva de magnitud considerable, con respaldo estadístico significativo (Rho de Spearman = 0.704; $p < 0.000$). Este resultado indica que la manera en que se lidera, guía y coordina al equipo influye de forma directa y significativa en el nivel de desempeño del personal, afectando positivamente su rendimiento en el cumplimiento de las tareas asignadas. Esta conclusión es consistente con los resultados de la investigación de Quecara (2024), quien determinó que la función de dirección, como componente de la gestión administrativa, también contribuye de forma positiva al rendimiento laboral, aunque en ese caso la relación fue más moderada ($Rho = 0.347$), interpretada como una correlación débil. Aun así, se reconoció que un liderazgo deficiente y una supervisión poco efectiva generan desmotivación en los empleados, afectando su productividad. Por su parte, Condori (2023) también resalta en su estudio que el liderazgo y la capacidad de dirección tienen un rol clave en el cumplimiento eficiente de tareas dentro de una universidad pública. Sus conclusiones apuntan a que el ejercicio de una dirección clara, con objetivos definidos y comunicación efectiva, mejora notablemente el rendimiento de los equipos de trabajo. Asimismo, estudios como el de Mendoza et al. (2022), subrayan la importancia de que la dirección institucional esté acompañada de un enfoque ético y humano, orientado al logro de metas comunes. En entornos como los centros de salud, donde la presión y la carga laboral suelen ser altas, la dirección no puede limitarse solo a dar órdenes, sino que debe centrarse en inspirar, orientar y acompañar al personal para alcanzar los objetivos de atención con calidad.

En cuanto al cuarto objetivo específico, centrado en identificar la relación entre el control y el desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud Cooperativa Universal de Santa Anita, Lima – 2024, los resultados presentados en la tabla 12 revelan una correlación positiva considerable y significativa (Rho de Spearman = 0.655; $p < 0.000$). Este valor indica que, en la medida en que los mecanismos de control interno se implementen de forma adecuada, los trabajadores tienden a desempeñarse mejor en sus funciones. Estos hallazgos se alinean con los resultados del estudio hecho por Quecara (2024), donde también se encontró una correlación positiva media entre el control administrativo y el desempeño laboral ($Rho = 0.512$), lo cual fue interpretado como una evidencia de que cuando las instituciones implementan procesos de supervisión, evaluación y retroalimentación eficientes, los trabajadores se sienten más orientados y valorados en su labor diaria. Asimismo, el estudio de Condori (2023) destaca que la ausencia de un control sistemático provoca retrasos, desorganización y baja eficiencia en el cumplimiento de funciones, generando una percepción negativa sobre el desempeño laboral. En su estudio, se resalta la necesidad de aplicar un control técnico y humano que permita detectar errores a tiempo y corregirlos sin afectar el clima organizacional. Por otro lado, Paredes y Quiroz (2021) remarcaron en su análisis del sector público que el control no debe entenderse únicamente como fiscalización, sino como una herramienta para el cumplimiento de objetivos institucionales. Desde esta perspectiva, el control adecuado actúa como guía, corrige desvíos y fortalece los procesos de trabajo, lo que termina incidiendo directamente en la mejora del desempeño del personal.

CONCLUSIONES

1. Mediante la prueba de correlación de Spearman evidencian una significancia estadística menor a 0.05 y un coeficiente Rho de 0.676, lo que demuestra una relación positiva y directamente proporcional entre los procesos administrativos y el desempeño laboral en el Centro de Salud Cooperativa Universal, Santa Anita – Lima. En consecuencia, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, confirmando que la gestión administrativa influye de manera significativa en el desempeño laboral.
2. Se determinó que existe relación significativa entre la planeación y el desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud. La prueba de Spearman arrojó una significancia menor a 0.05 con un coeficiente Rho de 0.458, lo que corresponde a una correlación positiva moderada. Este hallazgo permite afirmar que una adecuada planeación contribuye directamente a mejorar el desempeño de los trabajadores.
3. Del mismo modo, se identificó relación entre la organización y el desempeño laboral, con una significancia menor a 0.05 y un coeficiente Rho de 0.666, lo que representa una correlación positiva moderada. Ello demuestra que una estructura organizacional clara y eficiente favorece el rendimiento de los colaboradores del centro de salud.
4. En relación con la dirección, los resultados muestran una significancia menor a 0.05 y un coeficiente Rho de 0.704, considerado como una correlación positiva alta. Este resultado indica que el ejercicio adecuado de la dirección es un factor determinante que contribuye al fortalecimiento del desempeño laboral de los colaboradores.
5. Finalmente, se estableció la existencia de relación entre el control administrativo y el desempeño laboral, con una significancia menor a 0.05 y un coeficiente Rho de 0.655, lo que corresponde a una correlación positiva moderada. Estos resultados confirman que los mecanismos de control son esenciales para garantizar un desempeño laboral eficiente y orientado al cumplimiento de los objetivos institucionales.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al Centro de Salud Cooperativa Universal establecer un plan integral de mejora de los procesos administrativos, que contemple la evaluación y optimización de las funciones de planeación, organización, dirección y control. La implementación de este plan debe tener como propósito fortalecer la estructura de gestión institucional, alineando las prácticas administrativas con los objetivos estratégicos.
2. Se sugiere fortalecer la función de planeación a través de la implementación de metodologías participativas que incluyan a los colaboradores en el proceso de formulación de objetivos y metas. La planificación debe ser clara, específica, medible y coherente con las capacidades del personal y los recursos disponibles.
3. Como sugerencias a la organización, se recomienda revisar la estructura organizacional vigente, buscando una mejor asignación de funciones, reducción de duplicidades y fortalecimiento de la comunicación interdepartamental.
4. Considerando que la dirección mostró una alta correlación con el desempeño laboral, se recomienda promover estilos de liderazgo transformacional en los niveles directivos y de supervisión. Para ello, deben organizarse talleres de formación en liderazgo, comunicación efectiva y gestión de equipos.
5. Se sugiere implementar un sistema de control interno que contemple indicadores de desempeño individual y colectivo, con evaluaciones periódicas que permitan identificar desviaciones respecto a los objetivos establecidos. Es esencial que el control no se enfoque únicamente en la supervisión correctiva, sino que también funcione como un mecanismo de mejora continua, retroalimentación y reconocimiento del buen desempeño.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adebayo, O. (2020). *Evaluate the influence of classical and human relations approaches in management today*. Management, 1(1), 1–15. <https://doi.org/10.24940/theijbm/2020/v8/i8/BM2005-062>
- Almendariz, J., & Proaño, W. (2020). *Procesos administrativos y su incidencia en el departamento de planificación y territorio del gobierno autónomo descentralizado del Cantón Jipijapa*. UNESUM - Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria, 4(4), 15–28. <https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v4.n4.2020.344>
- AlMulhim, A. (2023). *The impact of administrative management and information technology on e-government success: The mediating role of knowledge management practices*. Cogent Business & Management, 10(1), Article 2202030. <https://doi.org/10.1080/23311975.2023.2202030>
- Amaya, M., Ávila, S., & Guevara, R. (2023). *Gestión administrativa en emprendimientos*. Innovation and Regional Development - LEIRD, 1(1), 4–6. <https://dx.doi.org/10.18687/LEIRD2023.1.1.290>
- Arévalo, J., Del Pilar, J., Schrader, J., Ishuiza, R., & Flores, K. (2022). *Gestión administrativa y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de las instituciones educativas de la provincia del Dorado*. Revista Científica Multidisciplinaria, 6(4), 1757–1778. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2695
- Bakker, A., Demerouti, E., Sanz, A., & Rodríguez, A. (2023). *La teoría de las demandas y recursos laborales: Nuevos desarrollos en la última década*. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 39(3), 157–167. <https://doi.org/10.5093/jwop2023a17>
- Condori, K. (2023). *Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de una universidad pública 2022* [Tesis de maestría,

Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/110013>

Fernández, D. (2021). *Gestión administrativa y desempeño laboral en una entidad educativa de Arequipa en la coyuntura de COVID-19*. Economía & Negocios, 3(1), 47–62.
<https://doi.org/10.33326/27086062.2021.1.1041>

Gibson, J., Ivancevic, J., & Donnelly, J. (2020). Organización. Volumen 2: *Comportamiento, estructura, proceso* (5ª ed.). Biblioteca UIN Suska Riau. <https://inlislite.uin-suska.ac.id/opac/detail-opac?id=4898>

González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (2020). *Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo*. Revista Universidad y Sociedad, 12(4), 32–37. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202020000400032

Hernández, R. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (6ª ed.). McGraw-Hill Interamericana.
<https://doi.org/10.22201/fesc.20072236e.2019.10.18.6>

Iglesias, M. (2021). *Metodología de la investigación científica: Diseño y elaboración de protocolos y proyectos* (1ª ed.). Noveduc.
<https://dokumen.pub/metodologia-de-la-investigacion-cientifica-diseo-y-elaboracion-de-protocolos-y-proyectos-1eranbsped-9789875384644.html>

Instituto Peruano de Economía. (2023). *Determinantes de las brechas de productividad laboral*. <https://www.ipe.org.pe/portal/determinantes-de-las-brechas-de-productividad-laboral/>

Mariyadas, S., & Saravanakumar, A. (2022). *Applications of management theories by principals to peaceful school administration*. Journal of Applied School Psychology, 6(4), 398–408.
<https://www.journalppw.com/index.php/jpsp/article/view/2367>

- Mendoza, J., Burbano, V., & Mendoza, H. (2022). *Relación entre clima organizacional y desempeño laboral: Estudio focalizado en el laboratorio empresarial LAEMCO en Tunja (Colombia)*. Información Tecnológica, 33(6), 157–166. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000600157>
- Mero, W., & Barcia, F. (2024). *Gestión administrativa y rendimiento laboral en la empresa pública municipal Portoviejo*. Revista Científica Multidisciplinaria SAPIENTIAE, 7(13), 115–127. <https://doi.org/10.56124/sapientiae.v7i13.0008>
- Mondy, W., & Martocchio, J. (2016). *Human resource management* (1ª ed.). Global Edition Pearson. <https://pdfcoffee.com/r-wayne-dean-mondy-joseph-j-martocchio-human-resource-management-global-edition-2016-pearson-pdf-free.html>
- Morales, V. (2022). *Proceso administrativo y desempeño laboral: Caso gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón 24 de mayo, periodo 2019–2021* [Tesis de grado, Universidad Estatal del Sur de Manabí]. Repositorio Institucional Universidad Estatal del Sur de Manabí. <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/4523>
- Moreno, M., Moreira, E., & Merchán, J. (2022). *El proceso administrativo y su incidencia en el desempeño laboral del gobierno autónomo descentralizado en el cantón Jipijapa*. Dominio de las Ciencias, 8(3), 65–66. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8635242>
- Mori, F., Pinto, C. & Delgado, J. (2021). *Proceso de incorporar de personal y desempeño laboral, registro nacional de identificación y estado civil* Tarapoto. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5(4), 5593–5616. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.709
- Mukherjee, S., Biswas, P., Pandey, P., & Sameem, M. (2022). *Fundamentals of educational administration, management and organization* (1ª ed.). Ashok Yakkaldevi. <https://surl.gd/zmznvc>

- Muñoz, K. & Cano, Y. (2024). *Influencia de la gestión administrativa en el desempeño de los docentes*. Revista Científica Multidisciplinaria, 3(3), 34–44. <https://doi.org/10.69516/enjfpw30>
- Naupari, R. (2019). *La planeación administrativa y su relación con el desempeño laboral de colaboradores del área de administración y planeamiento de una empresa privada* [Tesis de grado, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio Institucional Universidad Ricardo Palma. <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/3118>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación: Cuantitativa, cualitativa y redacción de la tesis* (5ª ed.). Ediciones de la U. <https://edicionesdelau.com/producto/metodologia-de-la-investigacion-cuantitativa-cualitativa-y-redaccion-de-la-tesis-5a-edicion/>
- Paredes, P., & Quiroz, J. (2021). *Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados*. Revista San Gregorio, 1(46), 83–95. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i46.1746>
- Pereyra, L. (2020). *Metodología de la investigación* (1ª ed.). Editorial Klik. <https://books.google.com.pe/books?id=x9s6EAAQBAJ>
- Quecara, P. (2024). *Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Samán, Provincia de Azángaro, Departamento de Puno, periodo 2022* [Tesis de grado, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio Institucional Universidad Nacional del Altiplano. <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/21619>
- Quiroga, R. (2021). *La gestión administrativa y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la cantera Rigot S.A. de la ciudad de Guayaquil* [Tesis de maestría, Universidad Politécnica Salesiana]. Repositorio Institucional Universidad Politécnica Salesiana. <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/21632>

- Raffino, M. (2020). *Gestión administrativa – Concepto, funciones y características*. Scribd.
<https://www.scribd.com/document/453488307/Gestion-Administrativa-Concepto-funciones-y-caracteristicas>
- Reyes, J. (2023). *Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacanguilla, 2022* [Tesis de grado, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio Institucional Universidad Nacional de Trujillo.
<https://hdl.handle.net/20.500.14414/18936>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2019). *Administración* (5ª ed.). Pearson Educación.
<https://www.ceut.edu.mx/Biblioteca/books/Administraci%C3%B3n/Administraci%C3%B3n-Robbins.pdf>
- Robbins, S., & Judge, T. (2018). *Essentials of organizational behavior* (1ª ed.). Pearson.
<https://thuvienso.hoasen.edu.vn/handle/123456789/11250>
- Rodríguez, G. (2022). *Gestión de recursos humanos y desempeño laboral del personal de salud del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco – 2019* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Repositorio Institucional Universidad Nacional Hermilio Valdizán. <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/8815>
- Sefnedi, S., Yuliviona, R., & Sulasmi, M. (2023). *Determinants of employee performance at public health centers. SSRN Electronic Journal*, 10(1), 34–39. <https://doi.org/10.2139/ssrn.4370878>
- Siagan, M. (2018). *The influence of work discipline, organizational culture, competence, and work motivation on employee performance*. Sat Nusapersada Tbk Batam, 2(1), 1–18.
<https://ojs.ideanusa.com/index.php/idea/article/view/77>
- Suharto, N., & Pribadi, L. (2023). *Administrative and management theory development and its application in Islamic education*. International

Journal of Multidisciplinary: Applied Business and Education Research, 4(1), 2920–2932. <https://doi.org/10.11594/ijmaber.04.08.29>

Vrcelj, N. (2023). *Towards successful organizational change management: New process model identification*. Journal of Process Management and New Technologies, 11(2), 1–15. <https://doi.org/10.5937/jpmnt11-45953>.

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Alejo Pérez, M. (2025). *Procesos administrativos y desempeño laboral en el Centro de Salud Cooperativa Universal, Santa Anita – Lima 2024* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y DESEMPEÑO LABORAL EN COLABORADORES DEL CENTRO DE SALUD COOPERATIVA UNIVERSAL SANTA ANITA, LIMA 2024

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
Problema General ¿Cuál es la conexión existente entre los procedimientos administrativos y el rendimiento laboral del personal del Centro de Salud Cooperativa Universal, en Santa Anita - Lima durante el año 2024?	Objetivo General Analizar el vínculo entre las acciones administrativas y el nivel de desempeño en el trabajo de los colaboradores del Centro de Salud Cooperativa Universal, Santa Anita - Lima 2024.	Hipótesis General Ha: Existe una correlación significativa entre los procedimientos administrativos y el rendimiento laboral del personal del Centro de Salud Cooperativa Universal, Santa Anita - Lima 2024. H0: No se presenta ninguna relación estadísticamente significativa entre las gestiones administrativas y el desempeño en el trabajo de los trabajadores del mencionado centro de salud.	Procesos administrativos	Planeación	- Objetivos - Metas - Estrategia	Enfoque: Cuantitativo.
				Organización	- División del trabajo - Métodos - Procedimientos	Nivel: Correlacional
				Dirección	- Orientación - Coordinación entre áreas - Toma de decisiones	Diseño: No experimental
				Control	- Supervisión - Medición de resultados - Logros alcanzados	Población: colaboradores del Centro de Salud Cooperativa Universal, Santa Anita - Lima 2024.
					- Normas institucionales - Puntualidad - Tareas específicas - Logro de objetivos	Muestreo: No probabilístico por conveniencia.
	Objetivos específicos Investigar la asociación entre la planificación y el desempeño laboral en los colaboradores del centro.	Hipótesis específicas Ha: Existe una asociación estadísticamente significativa entre la planificación y el rendimiento laboral del personal.	Desempeño laboral	Desempeño en la Tarea		

Explorar la relación entre la organización interna y el rendimiento del personal.

Ha: Hay una vinculación significativa entre la organización y el desempeño laboral de los trabajadores.

Analizar la conexión entre las funciones directivas y el rendimiento en el trabajo de los colaboradores del Centro de Salud Cooperativa Universal, Santa Anita – Lima, en el año 2024.

Ha: Existe una vinculación estadísticamente significativa entre las prácticas de dirección y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Cooperativa Universal, Santa Anita – Lima 2024.

Examinar la relación entre las acciones de supervisión y control administrativo y el nivel de desempeño laboral del personal en el Centro de Salud Cooperativa Universal, Santa Anita – Lima 2024.

Ha: Existe una asociación relevante entre los mecanismos de control y la eficiencia laboral de los colaboradores del Centro de Salud Cooperativa Universal, Santa Anita – Lima 2024.

Desempeño contextual	<ul style="list-style-type: none"> - Organización del trabajo - Trabajo en equipo - Iniciativa - Liderazgo potencial 	Muestra: Colaboradores del Centro de Salud Cooperativa Universal, Santa Anita - Lima 2024.
Desempeño adaptativo	<ul style="list-style-type: none"> - Creatividad e innovación - Autogestión - Formación continua 	Técnica: Encuesta.
Desempeño contraproducente	<ul style="list-style-type: none"> - Ausentismo - Irresponsabilidad - Incumplimiento de seguridad - Falta de confidencialidad 	Instrumento: Cuestionarios Cuestionario de procesos administrativos Cuestionario de desempeño laboral

ANEXO 2

CUESTIONARIO DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS

CUESTIONARIO DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Estimado(a):

Le informamos que esta encuesta es de carácter anónimo y su finalidad es contribuir significativamente al avance de la presente investigación. Por tal motivo, le solicitamos su valiosa participación.

Indicaciones:

Por favor, marque con una X la opción que más se acerque a su percepción personal con respecto a los procesos administrativos del Centro de Salud Cooperativa Universal Santa Anita. Recuerde que únicamente debe seleccionar una opción entre las que se muestran para cada afirmación.

Escala de valoración:

Las opciones de respuesta se estructuran en una escala de cinco niveles, que va desde.

Ítem	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ligeramente en desacuerdo	Ligeramente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Escala	1	2	3	4	5	6

Nº	Planificación	1	2	3	4	5	6
1	En el establecimiento de salud, las metas y objetivos son definidos de forma precisa y comprensible.						
2	Se diseña una estrategia real, centrada más en los recursos y las actividades operacionales en nexo de la política institucional.						
3	Las actividades son vinculadas con objetivos concretos y con una adecuada planificación institucional.						
4	La formulación de metas considera revisiones estadísticas y estudios de investigación, así como el análisis del contexto organizacional.						
5	El centro de salud cuenta con un cronograma claro para la ejecución de sus actividades.						

6	Las tareas a realizar son determinadas con claridad y coherencia, basándose en un diagnóstico previo y en el análisis de necesidades de la comunidad.						
Organización		1	2	3	4	5	6
7	Los recursos disponibles en el centro de salud se asignan de manera puntual, considerando una evaluación previa de las necesidades.						
8	Las tareas se distribuyen teniendo en cuenta tanto las habilidades individuales como el nivel de complejidad de cada actividad.						
9	La asignación de funciones se realiza respetando la estructura jerárquica del establecimiento.						
10	Existe una coordinación efectiva entre los recursos humanos, materiales e informativos, que permite un trabajo armónico y con resultados más ágiles.						
11	Cada integrante del personal recibe responsabilidades acordes a su especialización profesional.						
12	El entorno laboral en el centro de salud se caracteriza por una fuerte cohesión y colaboración entre los equipos.						
13	El personal ejecuta sus labores de forma ordenada y alineada con los objetivos institucionales del centro de salud.						
Dirección		1	2	3	4	5	6
14	Se lleva a cabo un análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA) como base para alcanzar los objetivos planteados.						
15	La interacción comunicativa entre los integrantes de la institución se da de forma clara y efectiva.						
16	Los mandos superiores se expresan con los trabajadores de manera que el propósito de las acciones sea comprensible y compartido.						
17	Se realiza seguimiento a las actividades desarrolladas, así como a los resultados obtenidos, por parte de los responsables.						
18	Se proporciona orientación al personal con el fin de reforzar buenas prácticas y corregir deficiencias, enseñando cómo mejorar.						
19	El personal responde con agilidad y eficacia ante cualquier situación que afecte al centro de salud.						
20	Se mantiene una supervisión continua sobre las tareas que realiza cada colaborador.						
21	Se implementa un plan de mejora, en el cual se identifican puntos débiles de la institución para transformarlos en fortalezas.						
Control		1	2	3	4	5	6
22	Se utilizan estándares previamente establecidos, los cuales están adaptados a la realidad operativa del centro de salud.						

23	Los criterios que guían las acciones de control se presentan de forma clara y comprensible para todos los involucrados.						
24	Se cuenta con herramientas adecuadas y confiables que permiten evaluar los resultados alcanzados.						
25	Se brinda retroalimentación basada en el nivel de cumplimiento de los estándares institucionales establecidos.						
26	El centro de salud dispone de un departamento encargado de supervisar el cumplimiento de los objetivos organizacionales.						
27	Se desarrollan reuniones periódicas orientadas a verificar el avance de los procesos ejecutados por distintas áreas.						
28	El personal del centro de salud recibe supervisión de manera constante, como parte del sistema de control interno.						

ANEXO 3

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Estimado(a) participante, este cuestionario se presenta de manera confidencial y su propósito es contribuir de forma significativa al desarrollo del estudio; por ello, se solicita cordialmente su colaboración.

Indicaciones:

Coloque una X en la opción que mejor refleje su opinión personal con respecto a su percepción del rendimiento laboral en el Centro de Salud Cooperativa Universal, ubicado en Santa Anita – Lima, durante el año 2024. Recuerde que debe escoger solo una opción entre las cinco alternativas disponibles que encuentre más adelante.

Ítem	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ligeramente en desacuerdo	Ligeramente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Escala	1	2	3	4	5	6

Nº	Pregunta	Alternativa					
Desempeño en la Tarea		1	2	3	4	5	6
1	¿Considera usted que, la mayoría de veces, el personal cumple con su trabajo en los tiempos establecidos?						
2	¿Considera usted que el personal es eficiente en el desarrollo de las tareas específicas de su puesto?						
3	¿Considera usted que, la mayoría de veces, el personal cumple con los objetivos institucionales?						
4	¿Considera usted que, el trabajo del personal se encuentra organizado en función a un plan de trabajo o plan operativo?						
Desempeño Contextual		1	2	3	4	5	6
5	¿Considera usted que el personal tiene disposición de trabajar en equipo para cumplir con los objetivos del centro de salud?						
6	¿Considera usted que el personal se desenvuelve adecuadamente dentro de su grupo de trabajo?						

7	¿Considera usted que, el personal resuelve las dudas y necesidades de sus compañeros de trabajo y viceversa?						
8	¿Considera usted que existe personal que podría ocupar cargos de jefatura, de acuerdo a sus capacidades operativas?						
Desempeño Adaptativo		1	2	3	4	5	6
9	¿Considera usted que el personal tiene la disposición de planificar, gestionar y ejecutar acciones que beneficien al centro de salud en tiempo y esfuerzo sin recibir órdenes de superiores o compañeros?						
10	¿Considera usted que el personal genera soluciones creativas para los problemas de trabajo que se le presentan?						
11	¿Considera usted que el personal tiene el interés y disposición de participar en la planificación, gestión y ejecución de las actividades en el centro de salud?						
12	¿Considera usted que, el personal está en disposición de realizar capacitaciones constantes que ayuden a mejorar su rendimiento en el centro de salud?						
Desempeño Contraproducente		1	2	3	4	5	6
13	¿Considera usted que, el personal falta al trabajo de dos a cuatro veces por mes?						
14	¿Al cometer una falta en el centro de salud, considera que el personal tiene disposición para hacerse responsable de sus actos?						
15	¿Considera usted que, durante el horario laboral el personal está en disposición de tomar las medidas de seguridad necesarias para salvaguardar su salud?						
16	¿Considera usted que, el personal es discreto con la información obtenida de los pacientes del centro de salud?						

Muchas gracias por su colaboración

ANEXO 4

SOLICITUD PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN



UDH
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
<http://www.udh.edu.pe>

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



Huánuco, 15 de agosto del 2024

SOLICITUD

Señor:

EDGAR L. SALSAVILCAS S.

MÉDICO CIRUJANO // CMP: 50596

DIRECTOR DEL CENTRO DE SALUD COOPERATIVA UNIVERSAL – SANTA ANITA.

Presente. -

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo muy cordialmente y presentarme, **Maria Anthonella ALEJO PEREZ**, con **DNI: 73585466**, **Bachiller de la Carrera de Administración de Empresas**, mencionarle que estoy interesada en desarrollar una **Investigación Académica (Tesis): “Procesos Administrativos y Desempeño Laboral en el Centro de Salud Cooperativa Universal – Santa Anita, 2024”** en la entidad que usted representa, por lo que solicito permiso para acceder a la información y todo lo que pueda ser útil para el desarrollo de mi tesis teniendo por finalidad obtener mi título profesional.

Dicha investigación permitirá afianzar mis conocimientos, y a la vez aportará con la colaboración al desarrollo y mejoras en las labores administrativas de su representada.

Agradeciéndoles, por la atención al presente, me despido de usted reiterándole las muestras de mi consideración y estima.

Atentamente,

MARIA ANTONELLA ALEJO PEREZ
BACHILLER EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO



Dirección de Redes
Integradas de Salud
Lima Este

RIS Santa Anita – El
agustino.

Centro de Salud Coop.
Universal

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

Santa Anita, 05 de Setiembre de 2024.

OFICIO N° 255-2024-C.S COOPERATIVA UNIVERSAL-RIS SANTA ANITA-DIRISLE-MINSA

Señorita:

**MARIA ANTONELLA ALEJO PEREZ
BACHILLER EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS.
UNIVERSIDAD DE HUANUCO**

REFERENCIA: Solicita Investigación Académica.,

De mi mayor Consideración:

Mediante el presente, me dirijo a usted a fin de hacerle llegar mi cordial saludo, a la vez poner de su conocimiento que habiendo recibido su solicitud de fecha 15 de agosto de 2024 donde usted nos solicita desarrollar una Investigación Académica (Tesis) "**Procesos Administrativos y Desempeño Laboral en nuestro establecimiento de Salud Cooperativa Universal - Santa Anita.**"

Esta Jefatura ha visto por conveniente dar por aceptada su solicitud para que realice su Investigación Académica en el periodo que nos hará llegar y le brindaremos las facilidades para el desempeño de sus actividades

Sin otro particular, a la espera para las coordinaciones correspondientes.

Atentamente


MINISTERIO DE SALUD
DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS DE SALUD
C.S. COOPERATIVA UNIVERSAL
EDGAR L. SALSAVILCA S
MÉDICO CIRUJANO
CMP: 50596

C.S Coop. Universal
José C. Mariátegui S/N Cuadra 05
Urb. Coop. Universal – Santa Anita.
Telef. 362 03 18

ANEXO 5 BASE DE DATOS

Sujeto	Planeación						Organización							Dirección									Control							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28		
Sujeto 1	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4			
Sujeto 2	3	4	4	4	4	3	4	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4		
Sujeto 3	4	4	5	5	3	5	4	5	4	4	4	5	3	4	3	5	5	4	4	5	5	3	5	3	4	4	4	5		
Sujeto 4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	5	3	3	4	3	3	4	5	4		
Sujeto 5	3	4	3	4	3	4	5	4	3	3	3	3	4	4	5	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3		
Sujeto 6	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5		
Sujeto 7	5	5	5	3	3	5	3	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	3	3	5	3	3	5	5	3	5	5	5		
Sujeto 8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4		
Sujeto 9	4	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5		
Sujeto 10	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	5	5	3	4	4	4	3	3	4	5	4	5	5	3	5	4	4		
Sujeto 11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4		
Sujeto 12	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4		
Sujeto 13	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4		
Sujeto 14	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
Sujeto 15	5	4	5	5	5	5	1	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5		
Sujeto 16	3	4	3	3	4	4	3	3	2	4	3	4	4	3	3	3	4	2	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3		
Sujeto 17	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4		
Sujeto 18	3	4	4	5	4	5	3	3	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4		
Sujeto 19	4	4	5	4	3	4	3	3	4	4	6	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	5		

Sujeto 20	5	5	4	4	4	4	4	4	6	4	4	6	4	4	4	4	5	4	4	6	4	4	5	5	4
Sujeto 21	4	5	5	5	4	5	4	6	3	4	4	6	4	4	4	5	5	3	4	5	5	4	6	4	5
Sujeto 22	5	4	4	5	4	4	6	4	3	4	3	5	5	3	4	4	3	3	4	5	4	5	5	3	4
Sujeto 23	4	4	4	4	4	6	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
Sujeto 24	4	4	4	5	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	6	4	4	4
Sujeto 25	4	4	4	6	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	6	3	4	4	4
Sujeto 26	4	4	6	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	6
Sujeto 27	5	4	5	5	5	5	1	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
Sujeto 28	3	4	3	3	4	4	3	3	2	4	3	4	4	3	3	3	4	2	3	4	3	4	4	3	3
Sujeto 29	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
Sujeto 30	3	4	4	5	4	5	3	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4
Sujeto 31	4	4	5	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4	3	3	3	4
Sujeto 32	5	5	5	3	3	5	3	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	3	3	5	3	3	5	5	5
Sujeto 33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
Sujeto 34	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
Sujeto 35	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 36	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	4	5	4
Sujeto 37	5	5	5	5	3	5	3	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5
Sujeto 38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
Sujeto 39	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
Sujeto 40	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
Sujeto 41	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3

Sujeto 42	5	4	5	5	5	5	1	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
Sujeto 43	3	4	3	3	4	4	3	3	2	4	3	4	4	3	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3
Sujeto 44	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
Sujeto 45	5	5	5	3	3	5	3	3	3	5	5	5	5	3	3	5	3	5	3	3	5	5	5	5
Sujeto 46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
Sujeto 47	4	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	4	4	5	5
Sujeto 48	5	4	4	5	4	4	4	4	6	4	3	5	5	3	4	4	3	3	4	5	4	5	4	4
Sujeto 49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
Sujeto 50	4	4	4	5	4	4	4	4	4	6	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4
Sujeto 51	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
Sujeto 52	4	5	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	5	3	3	4	5
Sujeto 53	3	4	3	4	3	4	5	4	3	3	3	3	4	4	6	3	4	3	4	4	4	3	3	4
Sujeto 54	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	4	5
Sujeto 55	5	5	5	3	3	5	3	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	3	3	5	3	3	5	5
Sujeto 56	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4
Sujeto 57	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	6	4	4	4	4	3	4	4
Sujeto 58	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3
Sujeto 59	5	4	5	5	5	5	1	5	5	4	5	5	5	5	5	4	6	5	5	5	5	5	5	4
Sujeto 60	3	4	3	3	4	4	3	3	2	4	3	4	4	3	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3
Sujeto 61	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	4	5
Sujeto 62	5	5	5	3	3	5	3	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	3	3	5	3	3	5	5
Sujeto 63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4

Sujeto 64	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4
Sujeto 65	3	4	4	4	4	3	4	4	2	4	3	6	3	4	3	4	3	2	4	5	4	4	4
Sujeto 66	4	4	5	5	3	5	4	5	4	4	4	5	3	4	3	5	5	4	4	5	5	3	4
Sujeto 67	4	5	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	5	3	3	4
Sujeto 68	3	4	3	4	3	4	5	4	6	3	3	3	4	4	5	3	4	3	4	4	4	3	4
Sujeto 69	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
Sujeto 70	5	5	5	3	3	5	3	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	3	3	5	3	5	5
Sujeto 71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
Sujeto 72	4	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
Sujeto 73	5	5	5	3	3	5	3	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	3	3	5	3	5	5
Sujeto 74	4	4	4	5	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	6	4
Sujeto 75	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5
Sujeto 76	3	4	6	4	4	3	4	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	5	4	4	6
Sujeto 77	4	4	5	5	3	5	4	5	4	4	4	5	3	4	3	5	5	4	4	5	5	3	5
Sujeto 78	4	5	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	5	3	3	4
Sujeto 79	3	4	3	4	3	4	5	4	3	3	3	3	4	4	5	3	4	3	4	4	4	3	3
Sujeto 80	5	5	5	3	3	5	3	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	3	3	5	3	3	5

Desempeño laboral																
Sujeto	Desempeño en la tarea				Desempeño Contextual				Desempeño adaptativo				Desempeño contraproducente			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
Sujeto 1	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4
Sujeto 2	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	6
Sujeto 3	4	4	5	4	3	3	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4
Sujeto 4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
Sujeto 6	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5
Sujeto 7	4	4	4	4	1	5	5	4	4	4	4	4	4	3	2	4
Sujeto 8	4	4	4	5	3	3	2	4	5	4	5	5	5	4	4	5
Sujeto 9	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	3	3	4	4
Sujeto 10	4	4	3	4	3	3	3	5	3	4	4	4	4	3	4	5
Sujeto 11	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3
Sujeto 12	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4
Sujeto 13	4	5	5	5	4	4	2	4	6	5	5	5	5	5	3	5
Sujeto 14	5	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
Sujeto 15	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	4	5	5	4	5
Sujeto 16	4	5	5	5	5	4	6	3	4	4	3	3	4	3	5	3
Sujeto 17	5	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	6	4	3	4	5
Sujeto 18	4	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	3	3	3	4	3
Sujeto 19	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	5	5

Sujeto 20	4	4	4	4	6	5	5	5	4	6	3	3	5	4	4	4
Sujeto 21	4	5	4	3	3	3	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4
Sujeto 22	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	3	4
Sujeto 23	4	5	5	5	4	4	4	4	4	6	4	3	4	6	4	4
Sujeto 24	5	5	5	3	4	4	2	4	3	4	4	4	4	6	4	4
Sujeto 25	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3
Sujeto 26	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 27	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	3	6	4	4	4
Sujeto 28	5	4	5	5	3	3	3	5	3	4	4	3	3	4	4	4
Sujeto 29	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4
Sujeto 30	4	5	5	5	6	2	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5
Sujeto 31	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3
Sujeto 32	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4
Sujeto 33	3	5	4	4	3	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
Sujeto 34	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4
Sujeto 35	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	3
Sujeto 36	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
Sujeto 37	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
Sujeto 38	4	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5
Sujeto 39	5	4	5	5	3	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5
Sujeto 40	3	4	3	3	5	3	3	4	4	3	4	4	3	5	5	3
Sujeto 41	3	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4

Sujeto 42	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	5	5	4	4	4	4
Sujeto 43	4	4	5	5	5	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
Sujeto 44	4	5	4	3	3	2	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4
Sujeto 45	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 46	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	4	4	4	3
Sujeto 47	5	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
Sujeto 48	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5
Sujeto 49	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	3
Sujeto 50	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5
Sujeto 51	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
Sujeto 52	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
Sujeto 53	4	5	5	4	5	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	5
Sujeto 54	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4
Sujeto 55	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4
Sujeto 56	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
Sujeto 57	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4
Sujeto 58	3	4	3	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4
Sujeto 59	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
Sujeto 60	5	5	5	3	5	3	4	4	4	4	5	5	3	5	3	4
Sujeto 61	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3
Sujeto 62	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
Sujeto 63	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5

Sujeto 64	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	5	5	3
Sujeto 65	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
Sujeto 66	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4
Sujeto 67	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	3
Sujeto 68	5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 69	3	4	3	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
Sujeto 70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4
Sujeto 71	3	4	4	5	5	3	3	4	3	3	5	5	4	4	4	4
Sujeto 72	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
Sujeto 73	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4
Sujeto 74	4	5	5	5	6	3	4	3	5	5	5	5	4	5	4	6
Sujeto 75	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
Sujeto 76	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 77	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
Sujeto 78	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
Sujeto 79	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4
Sujeto 80	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5

ANEXO 6

EVIDENCIAS DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS



