



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

“Procedimientos administrativos y desempeño laboral en una entidad  
de Essalud, en el departamento de San Martín, Perú, 2022”

**AUTORA:**

Ñique Egoavil, Margarita Alicia (ORCID: 0000-0003-2324-3278)

**ASESOR:**

Mg. Cárdenas Canales, Daniel Armando (ORCID: 0000-0002-8033-3424)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A mi familia que siempre me han apoyado para realizarme como profesional, a Dios por darme un día más de vida, iluminándome siempre para tomar las mejores decisiones y cumplir con mis objetivos.

## **Agradecimiento**

Agradecer con afecto y gratitud a mis docentes, asesores de la UCV y a mis compañeros de labores en Essalud del Departamento de San Martín por su orientación, experiencia y conocimientos para la realización de la presente investigación.

## índice de Contenidos

Carátula	
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
índice de Contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	vi
Índice de gráficos y figuras.....	viii
Resumen .....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Diseño y tipo de investigación .....	16
3.2. Variables y operacionalización.....	17
3.3. Población, muestra, muestreo.....	17
3.4. Técnica é instrumento de recolección de datos.....	18
3.5. Procedimiento .....	18
3.6. Método de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos .....	19
IV. RESULTADOS .....	20
V. DISCUSIÓN.....	37
VI. CONCLUSIONES .....	42
VII. RECOMENDACIONES.....	43
REFERENCIAS .....	44
ANEXOS.....	50
Anexo 1: Matriz de consistencia .....	51
Anexo 2: Operacionalización de las variables.....	53

Anexo 3: Fiabilidad de las variables .....	55
Anexo 4: Instrumentos de recolección de datos .....	56
Anexo 5: Certificados de Validez de expertos .....	58
Anexo 6: Confiabilidad .....	70

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b>	<i>Validación del Instrumento por especialistas.....</i>	18
<b>Tabla 2</b>	<i>Datos Agrupados . V1.....</i>	20
<b>Tabla 3</b>	<i>Datos Agrupados V2.....</i>	21
<b>Tabla 4</b>	<i>Datos agrupados de la D1 “Planeación” de la V1 “Procedimientos Administrativos” .....</i>	22
<b>Tabla 5</b>	<i>Datos agrupados D2 “Organización” V1 “Procedimientos Administrativos” .....</i>	23
<b>Tabla 6</b>	<i>Datos agrupados D3 “Dirección” V1 “Procedimientos Administrativos” ...</i>	24
<b>Tabla 7</b>	<i>Datos agrupados D4 “Control” V1 “Procedimientos Administrativos” .....</i>	25
<b>Tabla 8</b>	<i>Tabla cruzada V1 “Procedimientos Administrativos” con la V2 “Desempeño laboral” .....</i>	26
<b>Tabla 9</b>	<i>Tabla cruzada D1 “Planeación” de la V1 “Procedimientos Administrativos” con la V2 “Desempeño Laboral” .....</i>	27
<b>Tabla 10</b>	<i>Tabla cruzada D2 “Organización” de la V1 “Procedimientos Administrativos” con la V2 “Desempeño Laboral” .....</i>	28
<b>Tabla 11</b>	<i>Tabla cruzada de la D3 “Dirección” de la V1 “Procedimientos Administrativos” con la V2 “Desempeño Laboral” .....</i>	29
<b>Tabla 12</b>	<i>Tabla cruzada de la D4 “Control” de la V1 “Procedimientos Administrativos” con la V2 “Desempeño Laboral” .....</i>	30
<b>Tabla 13</b>	<i>Tabla de Normalidad.....</i>	31
<b>Tabla 14</b>	<i>Prueba de correlación entre los procedimientos administrativos y el desempeño laboral en una entidad de EsSalud, en el Departamento de San Martín, Perú, 2022. ....</i>	32
<b>Tabla 15</b>	<i>Prueba de correlación entre la planeación y el desempeño laboral en una entidad de EsSalud, en el Departamento de San Martín, Perú, 2022. ....</i>	33
<b>Tabla 16</b>	<i>Prueba de correlación entre la organización y el desempeño laboral en una entidad de EsSalud, en el Departamento de San Martín, Perú, 2022. ....</i>	34
<b>Tabla 17</b>	<i>Prueba de correlación entre la dirección y el desempeño laboral en una entidad de EsSalud, en el Departamento de San Martín, Perú, 2022. ....</i>	35
<b>Tabla 18</b>	<i>Prueba de correlación entre el control y el desempeño laboral en una entidad de EsSalud, en el Departamento de San Martín, Perú, 2022. ....</i>	36
<b>Tabla 19</b>	<i>Operacionalización de la variable “Procedimientos Administrativos” .....</i>	53

<b>Tabla 20</b> Operacionalización de la variable “Desempeño Laboral” .....	54
<b>Tabla 21</b> <i>Fiabilidad, 1ra Variable - Procedimientos Administrativos.</i> .....	55
<b>Tabla 22</b> <i>Fiabilidad, 2da Variable - Desempeño Laboral.</i> .....	55

## Índice de gráficos y figuras

<b>Figura 1</b> Niveles V1 “procedimientos administrativos” en una entidad de Essalud, en el Departamento de San Martín. ....	20
<b>Figura 2</b> Niveles V2 “desempeño laboral” en una entidad de Essalud, en el Departamento de San Martín. ....	21
<b>Figura 3</b> Niveles D1 “Planeación” de la V1 “Procedimientos Administrativos” .....	22
<b>Figura 4</b> Niveles de la D2 “Organización” de la V1 “Procedimientos Administrativos” .....	23
<b>Figura 5</b> Niveles de la D3 “Dirección” de la V1 “Procedimientos Administrativos”	24
<b>Figura 6</b> Niveles de la D4 “Control” de la V1 “Procedimientos Administrativos” ...	25
<b>Figura 7</b> Niveles, tabla cruzada V1 “Procedimientos Administrativos” con la V2 “Desempeño laboral” .....	26
<b>Figura 8</b> Niveles, tabla cruzada de la D1 “Planeación” de la V1 “Procedimientos Administrativos” con la V2 “Desempeño Laboral” .....	27
<b>Figura 9</b> Niveles, tabla cruzada D2 “Organización” de la V1 “Procedimientos Administrativos” con la V2 “Desempeño Laboral” .....	28
<b>Figura 10</b> Niveles, tabla cruzada de la D3 “Dirección” de la V1 “Procedimientos Administrativos” con la V2 “Desempeño Laboral” .....	29
<b>Figura 11</b> Niveles, tabla cruzada D4 “Control” de la V1 “Procedimientos Administrativos” con la V2 “Desempeño Laboral” .....	30

## Resumen

El presente trabajo de investigación se realizó con el objetivo de determinar la relación de los procedimientos administrativos y el desempeño laboral en una entidad de Essalud, En el Departamento de San Martín, Perú, 2022. La población estuvo conformada por 80 colaboradores de la Institución, teniendo una muestra no probabilística, utilizando de por medio un cuestionario estructurado.

El enfoque es cuantitativo de tipo Básica, su diseño no experimental de contraste transversal y el método. hipotético-deductivo. Se empleó la encuesta para cada variable de estudio, el instrumento fue el cuestionario, dividido en 18 preguntas por cada variable que fueron medidos utilizando la escala de Likert y para determinar la confiabilidad se utilizó el Alfa de Cronbach.

Los resultados obtenidos determinaron que existe una relación muy alta, positiva y significativa ( $Rho\ 0,991$  y  $p\text{-valor}\ 0,000$ ), por tal motivo se concluyó que los procedimientos administrativos se relacionan con el desempeño una entidad de Essalud, En el Departamento de San Martín.

**Palabras Clave:** Procedimiento administrativo, Desempeño laboral, Entidad salud, Planificación, Colaboradores

## Abstract

The present research work was carried out with the objective of determining the relationship between administrative procedures and work performance in an Essalud entity, in the Department of San Martín, Peru, 2022. The population consisted of 80 collaborators of the Institution, having a non-probabilistic sample, using a structured questionnaire.

The approach is quantitative of the Basic type, its non-experimental design of cross-sectional contrast and the method. hypothetical-deductive. The survey was used for each study variable, the instrument was the questionnaire, divided into 18 questions for each variable that were measured using the Likert scale and Cronbach's Alpha was used to determine reliability.

The results obtained determined that there is a very high, positive and significant relationship (Rho 0.991 and p-value 0.000), for this reason it was concluded that the administrative procedures are related to the performance of an Essalud entity, in the Department of San Martín.

**Keywords:** Administrative procedure, work performance, health entity, planning, collaborators

## **I. INTRODUCCIÓN**

Tras examinar el estado de la entidad de Essalud en el Departamento de San Martín, se encontró en una posición que se puede atribuir a la voluntad de mejorar la gestión y asumir un papel proactivo en cada uno de los ejes de la organización, pero se vieron obstaculizados por problemas derivados de la gestión de fuentes. En el departamento de Gerencia de Seguros se presenta un declive en la gestión, organización, estrategia, coordinación, disciplina y control estricto del trabajo, lo que conlleva a un control excesivo sobre los recursos y poderes que manejan. Además, es claro que la organización no cuenta con las cualidades necesarias para demostrar la eficacia de cada área, y éstas repercuten en última instancia en otros factores inherentes a la organización, como la falta de trabajo, de grupo y la falta de comunicación.

Asimismo, los documentos, manuales y reglamentos están todos desactualizados. Esto crea efectos negativos, ya que los colaboradores no pueden desempeñar sus funciones laborales al descuidar los trabajos prioritarios y, por lo tanto, no pueden ni saben cómo asumir la responsabilidad de su trabajo. Como resultado, estas fallas por obsolescencia no permiten que los procesos administrativos funcionen sin problemas y alteran la estabilidad de la gestión.

Frente al problema de estudio, en teoría se ha comprobado que esta investigación abarca el diagnóstico de los procedimientos administrativos y desempeño laboral en una entidad Essalud, en el Departamento de San Martín con el fin de contribuir a superar el problema. Superar las limitaciones y alcanzar los objetivos de forma adecuada, en base al análisis. del currículo teórico.

A nivel mundial, el desempeño de los empleados de las organizaciones públicas afecta a todos los integrantes para lograr todos los objetivos con los que cuenta la organización. Está claro que la satisfacción de los empleados siempre ha sido un tema importante de preocupación de alto nivel, entre algunos de los temas más importantes de la organización, donde la falta de motivación y ánimo de los empleados conduce a su fracaso.

No pones ningún esfuerzo, abandonas el lugar de trabajo y dejas el instituto al menos una oportunidad.

En este sentido, podemos apreciar que Chiavenato (2010): Hizo hincapié y explicó el significado conceptual de organización: un grupo de individuos (personas) que trabajan de manera muy participativa, equitativamente distribuyendo idealmente las labores (trabajo) para lograr los mismos objetivos.

Dentro de la organización los mismos colaboradores forman un equipo organizativo participativo con un objetivo común para que cuando se unan, los resultados obtenidos puedan ser rentables. Según Griffin (2011), afirmó: Un empleado muy cómodo siempre estará más consciente, comprometido y responsable, buscando contribuir a la organización que un empleado descontento afectado por la falta de comprensión de sus obligaciones, hasta que busca mejorar. y otras oportunidades.

La Organización mundial de la salud en el año 2019, indicó que los recursos humanos para la salud (RHUS) son un pilar fundamental del éxito de cualquier sistema de salud, y su desarrollo y funcionamiento son fundamentales para garantizar la calidad de la atención. A pesar de este hecho, RHUS a menudo está ausente de las reparaciones sanitarias. En el Perú, en los últimos 30 años, se han llevado a cabo diversas reformas para brindar una atención de mejor calidad a la población.

Actualmente, el Ministerio de salud indica que el enfoque por competencias es utilizado por los organismos gubernamentales responsables y sus órganos rectores, con el propósito de capacitar al personal de salud y certificaciones periódicas. Progreso. También es utilizado por la Directiva Nacional de Servicio Público - SERVIR, en las disposiciones generales del Sistema de Recursos Humanos. En el caso de la salud, es utilizado por el Ministerio de Salud. Este consenso, si bien es positivo, también conlleva el riesgo de que la diversificación lleve a situaciones paralelas o incluso conflictivas. De ahí la importancia de definir un enfoque sistemático, entre varias posibilidades iniciales, que nos permita unir

fuerzas para avanzar. La importancia añadida de compartir el progreso de cada organización.

Por lo mencionado, la presente investigación tiene una justificación teórica, busca brindar información detallada sobre las variables procedimientos administrativos y desempeño laboral. De igual forma, se desarrolló la variable procedimientos administrativos teniendo en cuenta los aportes teóricos de Robbins (2013) quien definió como la coordinación y supervisión de las actividades de otros, de tal forma que éstas se realicen con eficacia y eficiencia; y para la variable desempeño laboral se desarrolló teniendo en cuenta los aportes teóricos de Chiavenato (2010) quien escribió sobre la importancia del desempeño laboral como un elemento necesario y útil para las organizaciones, ya que evidenciaba la eficacia del trabajador. En este sentido, el desempeño laboral de los trabajadores dependerá de su comportamiento y de los resultados conseguidos.

En cuanto al argumento metodológico, se realizarán dos cuestionarios, uno para cada variable, para validar el grado de correlación asociativa de nuestras variables estudiadas. Se justificó en lo social y busca que el mejoramiento de cuyos procesos administrativos y desempeño laboral puedan producir conformidad en los demás al ofrecer servicios de calidad.

Desde un punto de vista práctico, el objetivo es que la investigación se convierta en el referente de otros estudios sobre el tema, buscando siempre la mejora continua en Essalud, del Departamento de San Martín.

De los anterior expuesto, en modo general el problema se elabora mediante la pregunta: ¿Cómo se relaciona los procedimientos administrativos y el desempeño laboral en una entidad de Essalud, en el Departamento de San Martín, Perú, 2022? Teniendo como problemas específicos: ¿Cómo se relaciona la planeación, organización, dirección, control y el desempeño laboral en una entidad de Essalud, en el Departamento de San Martín, Perú, 2022.?.

Con relación al estudio se dispuso a plantear el objetivo general: Determinar la relación de los procedimientos administrativos y el desempeño laboral en una entidad de Essalud, en el Departamento de San Martín, Perú, 2022 y como objetivos específicos se plantearon: Determinar la relación entre la planeación, organización, dirección, control y el desempeño laboral en una entidad de Essalud, en el Departamento de San Martín, Perú, 2022.

Estableciéndose como hipótesis general: Los procedimientos administrativos se relacionan con el desempeño laboral en una entidad de Essalud, en el Departamento de San Martín, Perú, 2022 y como objetivos específicos tenemos: La planeación, organización, dirección, control se relaciona con el desempeño laboral en una entidad de Essalud, en el Departamento de San Martín, Perú, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Vargas et al., en el 2018; publican un artículo sobre características organizacionales y desempeño laboral. Este estudio se presentó en resaltar satisfacción laboral definida por 10 características, las cuales están relacionadas en lo laboral con su desempeño. Para ello cuenta con el tipo de investigación necesaria, a nivel correlativo, con enfoque cuantitativo, planificación sin reuniones de investigación y transversal. Su población es de 8061 y la muestra estratificada es de 5841.

El estudio utilizado como procedimiento y las herramientas utilizadas en las encuestas fueron revisadas y aprobadas mediante el juicio de expertos, lo que da la confianza sólida utilizada en el caso alfa de Cronbach.

Como resultados muestra que, si existe la relación y es muy positivamente alta ( $Rho = 0,898$ ;  $p = 0,000 < 0,05$ ).

Los principales objetivos son: determinantes sobre el cumplimiento y satisfacción en las instituciones del sector público-privado de los colaboradores; partiendo de los componentes característicos y terminando con los factores externos, individuales del objeto de investigación, la verdad de los trabajadores y de la organización, hasta la verdad macroeconómica general.

Por otro lado, Quiroga, R en 2021; en su investigación sobre gestión administrativa y la incidencia en la productividad laboral, el objetivo principal es evaluar los procedimientos administrativos, enfatizar la importancia del desempeño de un jefe o gerente, esto debe centrarse en la creación de habilidades directivas que encaminen a la gestión y logro, el cumplimiento debe ser la clave en los compromisos del trabajo. En 16 trabajadores. Los resultados muestran que la extravagancia ejecutiva debido a las características normalmente autoritarias permanece impedida, con poca mejora en las habilidades gerenciales, si es que hay alguna, afectando el cumplimiento y el desempeño; mostró la relación positiva ( $Rho = 0,849$ ;  $p = 0,000 < 0,05$ ).

Zans, A. (2017); la evaluación de procedimientos administrativos encamina en mejorar el clima o clima laboral fue la finalidad. Muestra 300 clientes. Para alcanzar

este objetivo, el autor propuso implementar un plan que se oriente a alcanzar un nivel óptimo de gobernanza en la gestión. Reyes en 2017, durante la investigación, persiguió al objetivo; mejorar la gobernanza en las cooperativas. La investigación tiene una relación de causa. Este estudio tuvo como objetivo mejorar el flujo de asignaciones por parte de quienes acordaron y se completó como una guía para satisfacer necesidades absolutas, y depender de un personal efectivo. Resultados muestra una relación positiva muy alta ( $Rho = 0,902$ ;  $p = 0,000 < 0,05$ ). La población de estudio incluyó a 85 empleados.

Por su parte, Espaderos, A. en 2017; encontró la relación entre variables de productividad y productividad laboral en la gestión de finanzas en una Universidad de Guatemala. (Tipo de correlación, estudio es no empírico y transversal, sobre una muestra de 30 trabajadores se utiliza como herramienta un cuestionario, los resultados no muestran relación entre la satisfacción y la productividad laboral, tiene una incidencia en  $r = 0.1256$ , asumiendo que los empleados completan las tareas asignadas en el trabajo y muestran eficiencia.

Rodríguez et al. (2008); En su estudio realizado en una Universidad de Elche, una muestra de más de 450 colaboradores utilizó un cuestionario como herramienta. La conclusión es que no existe una diferencia significativa en la productividad laboral entre colaboradores y colaboradoras. Todos los hombres estaban menos satisfechos con el desempeño de las tareas diarias que las mujeres. Sin embargo, llega a existir una negativa correlación entre el desempeño laboral y la atención a las condiciones personales de trabajo (excluyendo las relaciones interpersonales), si es negativa y significativa, solo se relaciona con el estrés y la carga de trabajo, y no reconoce la ausencia de parámetros de calidad y relación significativa de longevidad.

Según Proaño, S (2020), en un estudio titulado Planificación Estratégica para mejorar la gestión administrativa. El propósito principal u objetivo de la investigación es determinar si existe un vínculo entre la planificación estratégica y los procedimientos administrativos de los gobiernos descentralizados. Su enfoque cuantitativo, su muestra consta de 9 personas responsables de las áreas urbanas, responsables de la planificación. Se utilizó un cuestionario como metodología y

dos cuestionarios como herramienta; esto fue confirmado por juicio de los expertos. El nivel de confiabilidad se obtuvo a través del coeficiente de Cronbach, el cual fue 0,764 lo que indicó un nivel alto. Durante la investigación se determinó a las siguientes conclusiones: La mayoría de las ciudades cuentan con planes estratégicos y la implementación de estos planes no se basa únicamente en capacidades técnicas o planes que no consideran procedimientos administrativos.

Chiang et al., realizaron un estudio de 2017 sobre la productividad y estilos de liderazgo de instituciones en Chile - Sector educativo. Se realizaron estudios no experimentales transversales, descriptivos y correlacionales. La información provino de 259 funcionarios. El autor se da a la tarea de determinar un grado de conexión entre sus variables. La fiabilidad de las escalas es de moderada a excelente, con un alfa de Cronbach que oscila entre 0,7 y 0,9. El valor de la eficiencia laboral se distribuye en 6 escalas, lo que ayuda a los encuestados a apreciar la eficiencia laboral. Mientras tanto, los valores de satisfacción laboral se distribuyen en 10 escalas, lo que lleva a los encuestados al nivel de "satisfacción laboral" tanto para mujeres como para hombres. Conclusión: El estudio muestra una correlación estadísticamente significativa entre ambas variables, destacando la correlación positiva entre la escala de resultado y la satisfacción en la relación con el jefe. Y la satisfacción depende de los indicadores de desempeño de las mujeres.

Trabajos nacionales como: El estudio de Maza de 2018 debía determinar si existe relación de los trámites administrativos y el desempeño laboral. Su investigación es relevante. 40 colaboradores es la población. Su resultado fue una correlación muy alta y positiva ( $Rho = .953$ ).

Para Durand, F. en el año 2018; en su investigación realizada a los trabajadores sobre procedimientos administrativos y productividad laboral; La población de este estudio estuvo conformada por 20 administrativos; herramientas utilizadas: Cuestionario Manual; tiene una significación alta en el nivel ( $Rho=0,891$ ;  $p=0,000 < 0,05$ ). El diseño del estudio se correlaciona descriptivamente con la variable independiente "Procedimientos administrativos" que mide planificación, organización, liderazgo y

control, y la variable dependiente “Productividad” con los parámetros del grupo de trabajo, responsabilidades y comunicación.

Gómez en 2019 presentó su estudio, el cual está diseñado con un enfoque cuantitativo en el que la recolección de datos se realiza mediante estadísticas de una muestra de 110 empleados; Se utilizó una muestra de toda la población, se tomó con una cuadrilla total de 110 empleados. Una herramienta de encuesta, esta herramienta de medición consta de 38 preguntas calificadas en la escala de Likert. Los resultados obtenidos durante el estudio muestran que el nivel de procesos administrativos se relaciona significativa y positivamente con la calidad del servicio. Se ha demostrado la confiabilidad de la hipótesis construida sobre la existencia de una relación material en (0,000) y una relación positiva (0,500) entre los procesos administrativos y la calidad del servicio.

Al respecto Muñoz en el año 2017, en su trabajo de investigación de grado en el tema “Entorno institucional y desempeño docente en instituciones educativas”. Por esta razón, se realizó un estudio cuyo objetivo es investigar la correlación entre el ambiente institucional y la productividad laboral. La población incluye docentes de dos instituciones educativas del distrito, y la muestra está representada por todos los docentes de ambas escuelas. El estadístico utilizado fue el paquete estadístico SPSS v25 el cual determinó que la prueba Ro de Spearman mostró una correlación positiva con el CEBA Inmaculada Concepción de 0,120 y una correlación positiva débil de 0,174. En cuanto a estructura organizacional, comunicación y motivación, se encontró que principalmente recibieron 66,67% y 91,67% y podrían ser evaluados como buenos, pero para la productividad de los docentes cambió, en su mayoría obtienen 58,33% y 75% en la escala. buena escala, es decir, los docentes casi siempre realizan y observan el estudio de las variables. A modo de síntesis, se puede decir que el entorno laboral esta positivamente en relación con el trabajo de los maestros en las I.E.

Entre las teorías relacionadas con los procedimientos administrativos, según Chiavenato (2010) esto se plantea porque las actividades comunes se llevan a cabo para el avance y progreso de la organización; en ese sentido significa

establecer objetivos únicos, en detalle describir actividades importantes y lograrlos con ayuda de los recursos accesibles o disponibles, pero Núñez, L. et al. en el 2018; señaló que las actividades juegan un papel extremadamente importante en los procedimientos administrativos, gracias a los objetivos de recopilar esfuerzos como un grupo, coordinar con los empleados en toda la organización, atraer la atención. Por supuesto, cada compañía está buscando al menos uno o más objetivos y debe lograrse utilizando un procedimiento metodológico, Humanez, P. en 2018; Señalan que en la organización; Los procedimientos administrativos completos no permiten decepción o diferencia; A pesar del hecho de que puede esperar, la acción se realizará de manera intencional y conveniente, utilizando la capacidad de la organización y las habilidades del personal, con el nivel de un técnico activo.

En este sentido, Bernal y Sierra sostienen al transformación en lo administrativo que debe entenderse como un sistema de especialización social (compuesto por individuos y bienes tangibles e intangibles), con características poderosas, complejas, interactivas, adaptables y dinámicas de toda la organización. , así como sus áreas importantes en relación con el desarrollo de sus funciones; en este sentido, los procesos de gestión (planificación, organización, dirección y control), si bien se realizan para la organización, también deben ser específicos de la organización Todas las áreas o condiciones útiles cubiertas se consideran de manera ajustada. Al mismo tiempo que Abizadeh, et al., (2011); sostienen que: los procedimientos administrativos se consideran desde aquí, por lo que incluye algunas agencias administrativas y las unidades se crean en la organización porque ponen el Premisa principal de la gestión de costos.

Según Chiavenato en 2010; 1ra *Dimensión: La Planeación*, la principal función administrativa y es el objeto de las distintas funciones. Esta fase fija las metas a llegar y las acciones a seguir para lograrlas, por lo que es una guía teórica para la acción en busca de un futuro mejor. Inicia con un diagnóstico en la 1ra dimensión, mediante el cual distingue entre objetivos alcanzables y explícitos, describe cada acción que se debe tomar para lograrlos. También son estrategias operativas que están listas para ser gestionadas de acuerdo con el entorno imperante en la organización. Esta es la razón para permanecer en una organización, un trabajo

que debe hacerse a largo plazo. Martínez mencionó en 2012 que la planificación es un método mediante el cual se realizan, mantienen o modifican en mejores términos elecciones y acciones ambientales a través del uso y asignación de recursos. Está buscando el plan de ejecución para encontrar un cambio positivo y se dice que encontró el enfoque más ideal para el avance de la organización al imaginar los cambios y los logros. Hay que destacar, seleccionar y personalizar para lo que está por venir. La planeación no es ajena a otras funciones de administración, organización, dirección y control; Contrariamente a lo que cabría esperar, opera y permanece bajo su influencia de manera constante y en varios niveles de la empresa. De manera similar, una organización espera que los gerentes elijan un método y consideren sus acciones particulares, que definen las metas y misiones de la organización y determinan la mejor metodología para implementarlas. *2da Dimensión: La Organización*, En la empresa, El área administrativa es la principal responsable del rol que cada usuario tiene que jugar en la organización, como opera y como se ha planificado recientemente, las distintas tareas se interrelacionan y se ejecutan en el orden correcto; definición clara. está determinado. En este punto, se considera como el procedimiento de asignación de metas y recursos entre todos los miembros de la organización para que se puedan alcanzar las metas. Para Amador en 2003, afirma que a una organización le interesa determinar qué acciones debe realizar una organización para lograr sus objetivos. En este punto, la mejor solución es unirse a un grupo de actividad para crear la estructura organizativa del establecimiento. Por otro lado, Yáñez, T. en 2004; Expresó que la organización es una manifestación en la que se solicita una nueva actividad a organizar, la organización utiliza cada recurso disponible que cada persona debe utilizar para lograr un resultado ideal. La justificación de la segunda dimensión es que se requiere sentarse entre actividades que están lógicamente organizadas, lo cual es importante porque sugiere que diferentes actividades se llevan a cabo en la secuencia correcta para lograr una meta. De igual forma, la coordinación involucra a los empleados en actividades acordes a su capacidad para aprovechar al máximo los recursos físicos y humanos con la suscripción de la organización, sin atentar contra el espacio o la funcionalidad. *3ra Dimensión: La Dirección*, integrado por individuos de un mismo sector, que tienen la oportunidad de liderar a diferentes personas para su

organización mediante la práctica de habilidades importantes como la motivación y el liderazgo; en la consecución de resultados mediante el esfuerzo y la implicación de los subordinados. Señala Amador en 2003: La tercera dimensión debe ser capaz de influir en los empleados para sumarlos a las metas que se dan en la organización. Incluye designar, estimular e influenciar a los empleados para que tomen acciones explícitas, y la gestión es el control directo de los empleados sobre el desempeño diario de las tareas asignadas dentro de la empresa. Las habilidades gerenciales son un factor importante en el crecimiento de una organización. Avalos, D en 2018 mencionó que: El liderazgo entiende que al influir en otros para que intervengan y cooperen para lograr los resultados ideales para la organización, necesitan apoyo, estímulo y beneficios para el objetivo final de que los empleados puedan completar con éxito las tareas asignadas. En una organización, los empleados deben sentirse motivados para realizar sus tareas de manera óptima, por lo que las personas que dirigen la organización no deben ignorar este límite, este límite está asociado a muchos derechos, para que las personas se sientan comprometidas y motivadas para lograr las metas de la organización. objetivos o tareas juntos. 4ta Dimensión: *El Control*, donde se requieren controles extensos, revisiones periódicas y estructurales, completas con consideración de la naturaleza de los servicios, productos y procesos, e implementación de Investigaciones integrales. etc., todo encaminado a mantener estrategias, evitando error. Cualquiera que desempeñe un "verificador" o "controlador", dispuesto a concentrarse en los matices del trabajo con cuidado, respeto y consideración. Amador en 2003; Me refiero al control como una función gerencial que incluye la evaluación y ajuste de los resultados individuales y organizacionales para asegurar que la realidad sea consistente con las metas y planes de la organización. Avalos, D. en el 2018; dice: La capacidad de observar los resultados obtenidos y los resultados que permite realizar actividades administrativas de acuerdo con los parámetros del plan y estructura organizacional. Desde esta perspectiva, el control está relacionado con la fiscalización y es un control consistente y aburrido sobre los empleados, cuando hay un control excesivo e inconsistente, todos se distinguen frustrados y concentrados, se mejora mucho este método de control aprendiendo y dirigiendo las actividades. de los empleados.

Para nuestra segunda variable de desempeño laboral, el autor es Robbins (2013). Sentimiento de satisfacción laboral indica que la valoración que una persona hace de su entorno laboral y del trabajo que realiza en él es positiva, es decir, se siente bien y satisfecha. trabaja en este lugar. Por su parte, para Arias, W et al., en 2013 fue la satisfacción laboral de los empleados; evaluado en algunos activos preconfigurados. De igual manera, encontramos que la satisfacción o insatisfacción laboral proviene de una variedad de factores, desde problemas personales hasta otros, que pueden identificarse en relación con la función, los colegas, los supervisores y el lugar donde se realizan esas funciones o deberes. Por su parte, Garrido en 2006; mantener esta productividad; es una respuesta real a la evaluación constructiva o negativa del trabajo realizado; es el resultado de las condiciones o condiciones del trabajo realizado, que se consideran norma de conducta de los individuos en la Fábrica. Cabe señalar que algunos empleados expresan o muestran la satisfacción de manera diferente por el concepto abstracto de satisfacción depende no solo de las condiciones objetivas sino también de la evaluación de las condiciones por parte del empleado en función de las características individuales., necesidades y características sociodemográficas, etc.

Según García, en 2010, esto indica que nuestra 2da variable es real, que incluye múltiples indicadores que representan las características individuales de los empleados y el trabajo en sí, teniendo en cuenta el trabajo en sí que está haciendo la organización en su ubicación. En esta situación particular, la satisfacción del empleado por factores que lo afectan, entre estos encontramos características, expectativas, necesidades y rasgos de personalidad que tiene cada persona. Los factores externos son la infraestructura y el entorno en lo laboral. En la organización, las actitudes de un empleado se forman en base a sus creencias y sentimientos y, en última instancia, determinan la percepción del empleado con el que trabaja, lo que determina sus acciones y su comportamiento.

De acuerdo con Robbins en el año 2013, *Dimensión 1:El Reto del trabajo*, se refiere a una situación en la que el empleado está dispuesto a realizar actividades o tareas que le dan oportunidades de usar sus habilidades o capacidades, las ofertas de trabajo le brindan la oportunidad y la evaluación para ver cómo afectan ese trabajo.

Para el autor, un empleado(s) se encuentran satisfecho de demostrar sus capacidades y por lo tanto se siente muy cómodo haciéndolo, también recibe orientación. para averiguar cómo podría estar mostrando signos de mejora. Teniendo en cuenta lo anterior, entendemos la idea del experto sobre las diferentes habilidades y destrezas que crea en la organización, así como su autogestión, permitiéndole elegir con confianza las opciones adecuadas para la implementación del plan desarrollado. Del mismo modo, Gibson dijo en 1997 que se le dio un cierto nivel de trabajo y tenía comprender lo que podría brindarle oportunidades para experimentar desafíos y responsabilidades nuevas. Los empleados lo aprecian porque entienden que son productivos y poderosos, asumirán nuevas responsabilidades y tendrán la oportunidad de crecer profesionalmente. *Dimensión 2: El Sistema de las recompensas justas*, Robbins (2013) en relación a nuestra 2da dimensión; se refiere aquí al enfoque de los valores, los resultados ordenados o coincidencias imaginables considerados razonables por el personal y, por lo tanto, la ambición debe coexistir con el desafío. La integridad se refiere a dar a todos lo que se merecen, y todos los empleados deben entender esto razonablemente en relación con las recompensas o incentivos que se ofrecen en el ambiente de trabajo. De igual forma, Amorós en 2017 llamó la atención sobre la remuneración equivalente a su trabajo, como si los abogados tienden a ser vistos como un trabajo hecho, ya sea económica o profesionalmente, que se niega a avanzar, mientras que su disposición y placer por seguir trabajando se ve disminuido. Davis y Werther mencionaron en 2008 que las actualizaciones son una recompensa para un compañero de trabajo por lograr un progreso significativo en el trabajo. Estas recompensas serán razonables si están directamente relacionadas con su desempeño, lo que fomentará una mayor mejora y un posterior aumento de la rentabilidad sin estar asociado a largos períodos de trabajo o horas acumuladas de trabajo. En consecuencia, la remuneración y el valor de la remuneración entre varios expertos deben estar relacionados con el trabajo realizado y las responsabilidades esperadas en la organización, porque si cree que está recibiendo una remuneración injusta y no se le está ofreciendo una puerta abierta al desarrollo o promoción, demostrará actividad negativa y frustración. Una recompensa razonable incentiva al experto a alcanzar todos los objetivos. *3ra Dimensión: Las Condiciones favorables*, Robbins 2013; Señalo el tercer aspecto como un punto de vista que destaca tanto a los empleados porque les importa que

su condición física proporcione una paz real y un rendimiento óptimo. Como enfatiza el autor, los empleados le dan mucha importancia al ambiente en el que trabajan, porque deben sentirse cómodos, seguros y cómodos para poder hacer bien su trabajo. Asimismo, García en 2010, enfatizó que se debe crear privacidad y respeto por la naturaleza donde termina el trabajo diario, y prepararlo adecuadamente para la gran obra a realizar. La oficina representa una situación próspera favorable para un profesional en el que pueda desarrollar su carrera y comodidad para quienes necesitan trabajar. por más horas. 4ta *Dimensión: El Apoyo y colaboración*, Robbins 2013; Me gustaría señalar que los empleados de diversas habilidades son los que obtienen mejores posiciones a través de un gran crecimiento y avance. Una persona eficaz es resolutiva siempre que sea humilde y capaz de ayudar a los demás a conseguir y conseguir objetivos. La excelencia en un negocio o puesto significa tener las habilidades y destrezas adecuadas, un mejor desempeño, es importante que ese empleado sea productivo, comparta su conocimiento sobre lo que tiene; compartir apasionadamente su visión e intereses, ayudándolos a lograr objetivos comunes. Por otro lado, Gibson apoyó esta medida en 1997 porque el alcance de las actividades del club entre los socios, la capacitación y el apoyo general del personal deben ser justos y amigables, incluso en un trabajo comunitario colaborativo en beneficio de los empleados. Con esto en mente, la cooperación, las relaciones y las alianzas con jefes y compañeros de trabajo son factores que pueden ayudar o perjudicar el desempeño de un representante. Los errores y malentendidos se resuelven con palabras, para que la tierra sea bella para todos, con respeto y alegría entre los demás. Por otro lado, Amorós 2017 hace referencia a que los empleados trabajen juntos constantemente para crear un ambiente fuerte y apropiado para aumentar la satisfacción. Por lo tanto, la asociación que los empleados forman para la asociación está orientada hacia el interés propio y la ayuda mutua, creando lugar de trabajo que genera resultados positivos.

Los objetivos principales son: determinantes del cumplimiento y la satisfacción de los empleados en una organización pública y privada; Desde los componentes específicos al entorno externo, los elementos individuales de la base de

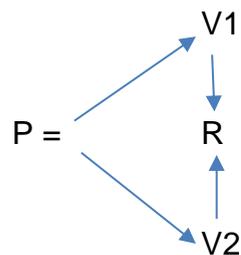
investigación, la realidad de los trabajadores e instituciones a la realidad de la macroeconomía general.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Diseño y tipo de investigación

Como señaló Vara en 2015; porque estimula la búsqueda de nueva información o conocimiento. Es por tanto es un estudio de tipo básica y prioriza la exploración de nuevas experiencias que utilizan o la aplicación de herramientas que puedan aportar información que pueda ser interpretada y comprendida mediante un análisis adecuado. es transversal y no experimental, como señalaron Hernández, F. et al., en 2014; Tiene un diseño no experimental porque el estudio no requiere manipulación de variables, por lo que primero se observa y luego se analiza, el corte es transversal. Se utilizan métodos cuantitativos. Según Vara en 2015; Se recopilan datos, se formulan hipótesis, luego deben compararse durante el análisis de mediciones utilizando gráficos estadísticos y se extraen conclusiones a partir de ahí en éste enfoque. Según Vara, en 2015 determinará el grado de relación entre al menos dos variables. En este estudio se utilizó el método de hipótesis-inferencia. En consecuencia, Andia en 2017 indica que dependerá de supuestos o posibles soluciones a estos problemas.

Diseño, de la siguiente investigación:



Dónde:

- P → Trabajadores
- V1 → Gestión administrativa
- V2 → Satisfacción laboral
- R → relación

### 3.2. Variables y operacionalización.

#### **Variable 1: Procedimientos Administrativo**

##### **Def. Conceptual**

Chiavenato en 2010; indica un procedimiento en el que se selecciona y desarrolla responsablemente el mejor curso de acción para lograr una meta. Esto requiere información clara sobre la evaluación objetiva y realista para considerar las acciones importantes a tomar.

##### **Def. Operacional**

Cuestionario 18 preguntas, autor Chiavenato 2010 y adaptado por el autor.

#### **Variable 2: Desempeño laboral**

##### **Def. Conceptual**

Robbins en 2013; se afirma que es una actitud positiva hacia la obra misma, como resultado de la valoración de sus valores.

##### **Def. Operacional**

Cuestionario 18 preguntas, autor Robbins 2013 y adaptado por el autor.

### 3.3. Población, muestra, muestreo

Según nos dice Carrasco en el año (2013), Ante la posibilidad de investigar el conjunto en su totalidad, se seleccionará un subconjunto al cual se denomina muestra. El tamaño de la población 80 colaboradores.

Con referencia, a los que nos está manifestando Ramírez (1999) sostiene que: Una muestra se considera censal cuando se selecciona el 100% de la población porque el investigador puede controlar el número total de unidades analíticas. Esto quiere

decir que una muestra es censal porque los elementos que componen la población representa a los sujetos en estudio.

### 3.4. Técnica é instrumento de recolección de datos

Se utilizó un cuestionario para recoger la información. Entonces, Andia (2017) cubrió el método de recolección de datos. Usándose, como herramienta un cuestionario. Consiste en una serie de preguntas que reflejan diferentes circunstancias. Se utilizará un cuestionario con 20 preguntas para cada variable; Cabe señalar que a raíz del COVID19, actualmente nos encontramos en un difícil escenario de salud a nivel mundial, por eso es recomendable realizar una encuesta virtual para evitar contagios. y así contribuir activamente a los esfuerzos de las autoridades para prevenir el desarrollo de este virus.

**Tabla 1**

*Validación del Instrumento por especialistas.*

<b>Experto</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Puntaje</b>
Mg. Victor Arcadio Bernal Fuentes	Suficiencia y aplicable	Muy alto
Mg. Maria Nicolasa Ramirez Rojas	Suficiencia y aplicable	Muy alto
Dr. Daniel Cárdenas Canales	Suficiencia y aplicable	Alto

En la Confiabilidad de prueba se realizó mediante la aplicación SPSS v.26, utilizando la prueba de precisión alfa de Cronbach.

### 3.5. Procedimiento

En Google Formas se utilizó para el ingreso de datos útiles; las respuestas son procesados por un aplicativo de cálculo como Micro. Excel; luego se traslada-copia al SPSS.

Todo el proceso de información se realizará para obtener el valor de cada variable, vincular-relacionar dimensiones y estudiar la frecuencia de ocurrencia de cada variable y sus dimensiones.

Por otro lado, prueba de normalidad y comprobar que se aplica una prueba de hipótesis, así poder calcular la correlación de variables, así como las dimensiones de la 1ra variable.

### 3.6. Método de análisis de datos

Las pruebas que caracterizan a los estudios cuantitativos son los análisis estadísticos e inferenciales, es por ello que para el análisis estadístico se realizaron: tablas de frecuencia y gráficos descriptivos, por otro lado, para el análisis inferencial se realizó la prueba de normalidad que evidenciara si los datos obtenidos son paramétricos o no paramétricos, además de las tablas de contingencia y la prueba de Rho de Spearman, para la contrastación de hipótesis.

### 3.7. Aspectos éticos

Con el mayor respeto por los individuos (sujetos) del grupo de investigación, este estudio se realizó de acuerdo con el estándar de respuestas anónimas y se administraron cuestionarios. Asimismo, la información conseguida producto de la revisión teórica científica, está debidamente referenciada y citada según lo establecido en las normas APA.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Análisis estadístico descriptivo de las variables

#### 4.1.1 Procedimientos Administrativos

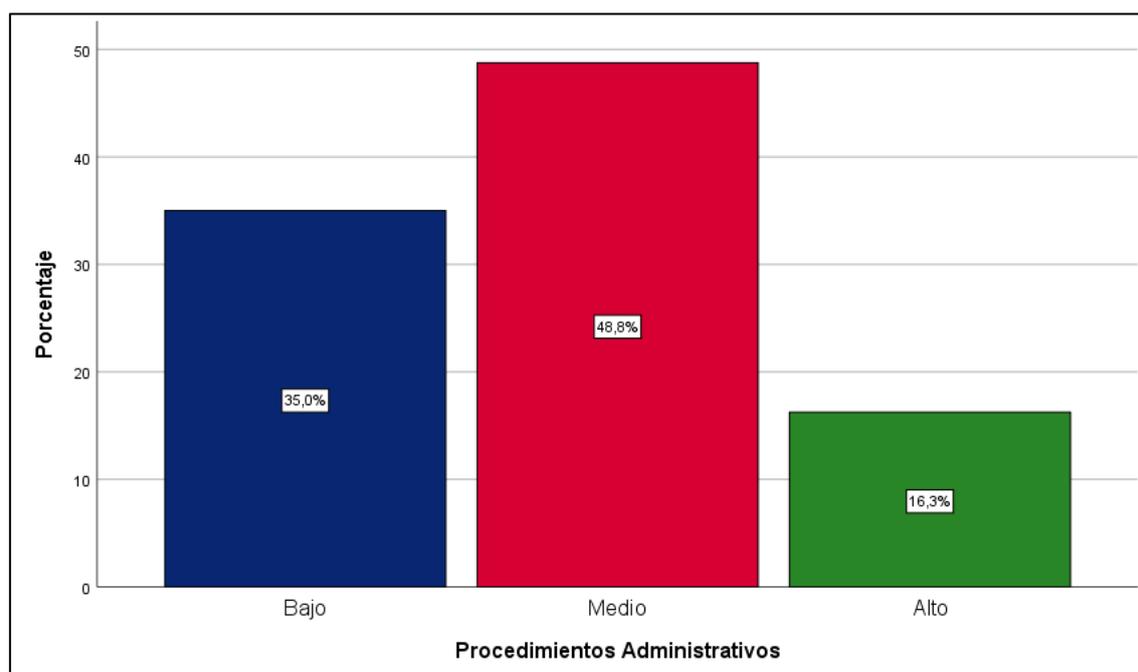
Tabla 2

*Datos Agrupados .V1*

		Frecuencia	Porcentaje(%)	% válido	% acumulado
Válido	Bajo	28	35,0	35,0	35,0
	Medio	39	48,8	48,8	83,8
	Alto	13	16,3	16,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Figura 1

*Niveles V1 “procedimientos administrativos” en una entidad de Essalud, en el Departamento de San Martín.*



#### Interpretación:

Tabla 2 y Figura 1, del 100% (80) colaboradores, el 35,0% (28), relatan que los procedimientos administrativos son deficientes(bajo), el 48.8% (39) manifiestan que son moderadas(medio), mientras que, el 16.3% (13) declaran los procedimientos administrativos son eficientes(alto).

### 4.1.2 Desempeño laboral

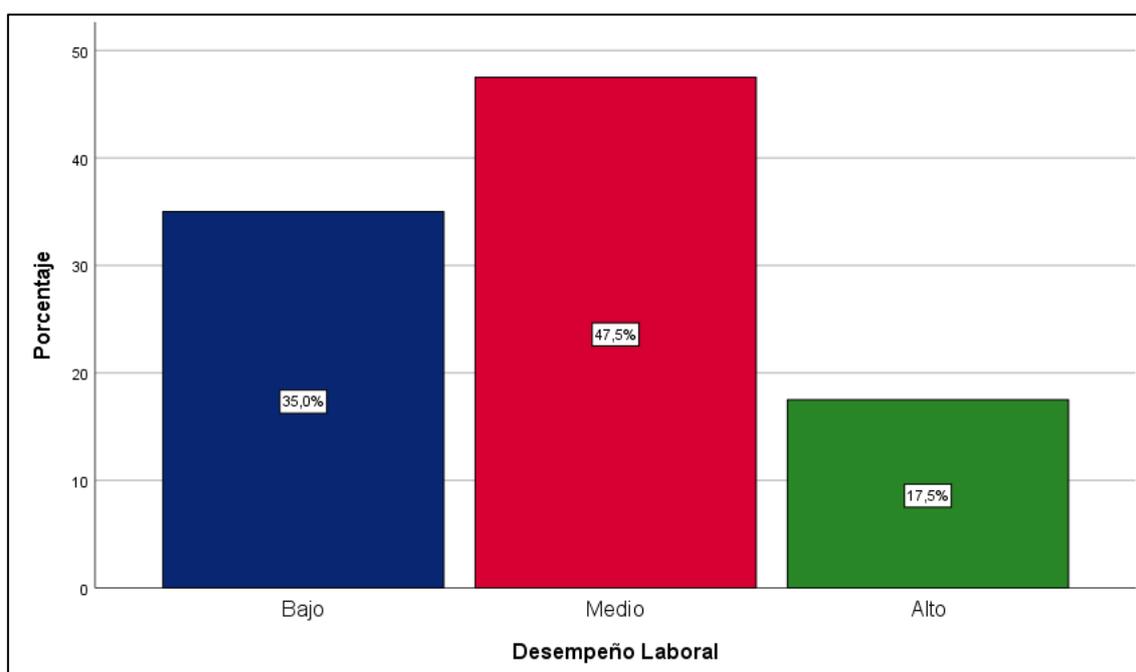
**Tabla 3**

*Datos Agrupados V2*

		Frecuencia	Porcentaje(%)	% válido	% acumulado
Válido	Bajo	28	35,0	35,0	35,0
	Medio	38	47,5	47,5	82,5
	Alto	14	17,5	17,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

**Figura 2**

*Niveles V2 “desempeño laboral” en una entidad de Essalud, en el Departamento de San Martín.*



**Interpretación:**

Tabla 3 y Figura 2, del 100% (80) colaboradores, el 35,0% (28c), relatan el desempeño laboral es deficiente(baja), el 47.5% (38c) lo manifiestan que es moderada(media), mientras que, 17.5% (14c) demuestran que el desempeño laboral es eficiente(alto).

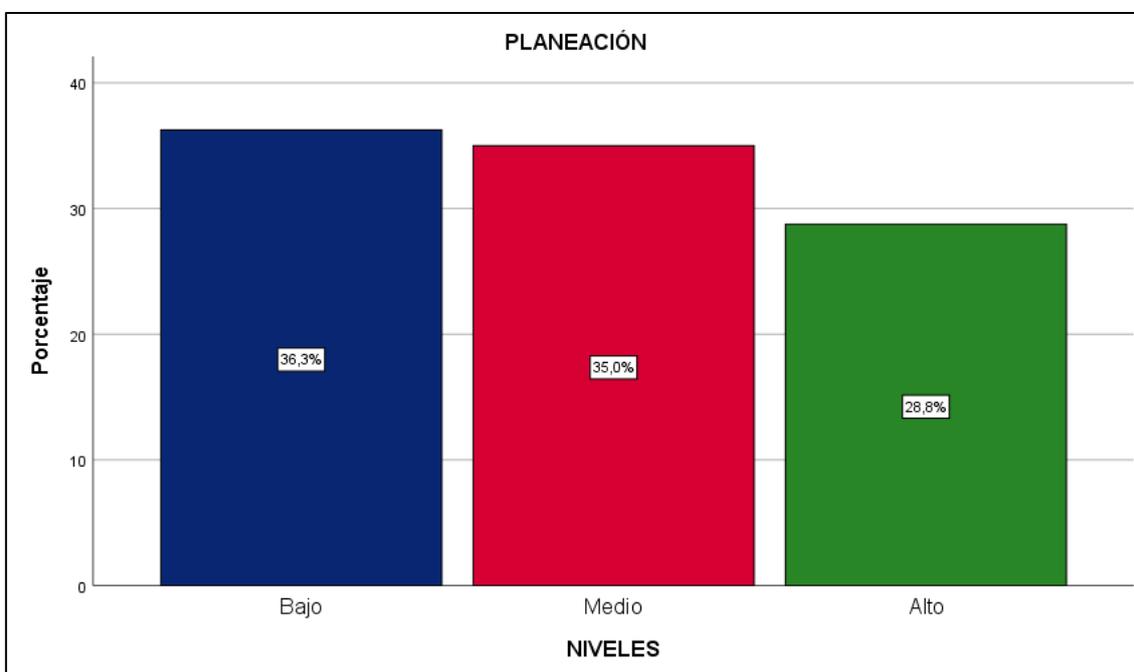
**Tabla 4**

*Datos agrupados de la D1 "Planeación" de la V1 "Procedimientos Administrativos"*

		Frecuencia	Porcentaje(%)	% válido	% acumulado
Válido	Bajo	29	36,3	36,3	36,3
	Medio	28	35,0	35,0	71,3
	Alto	23	28,7	28,7	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

**Figura 3**

*Niveles D1 "Planeación" de la V1 "Procedimientos Administrativos"*



**Interpretación:**

Tabla 4 y Figura 3, del 100% (80) colaboradores, el 36,3% (29c), indican la planeación es deficiente(baja), el 35.0% (28c) declararon es moderada(medio), mientras que, el 28.7% (23c) relatan que la planeación es eficiente(alto).

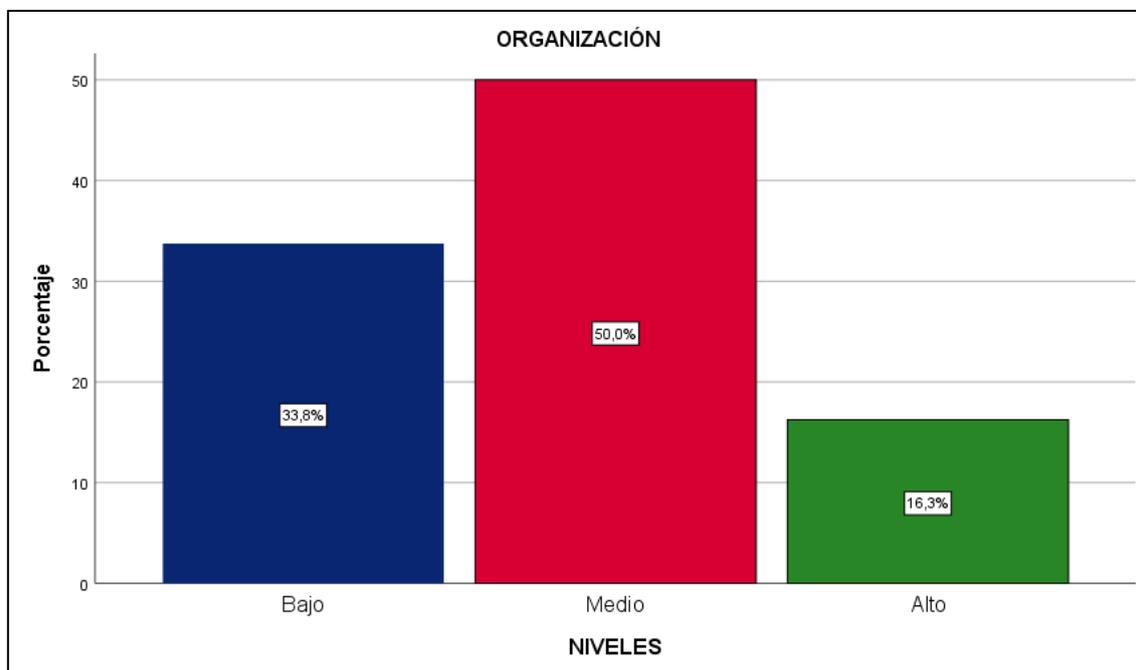
**Tabla 5**

*Datos agrupados D2 "Organización" V1 "Procedimientos Administrativos"*

		Frecuencia	Porcentaje(%)	% válido	% acumulado
Válido	Bajo	27	33,8	33,8	33,8
	Medio	40	50,0	50,0	83,8
	Alto	13	16,3	16,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

**Figura 4**

*Niveles de la D2 "Organización" de la V1 "Procedimientos Administrativos"*



**Interpretación:**

Tabla 5 y Figura 4, del 100% (80) colaboradores, el 33,8% (27c), manifiestan que la organización es deficiente(bajo), el 50.0% (40) declaran que es moderada(medio), mientras que, el 16.3% (13) relatan que la organización es eficiente(alto).

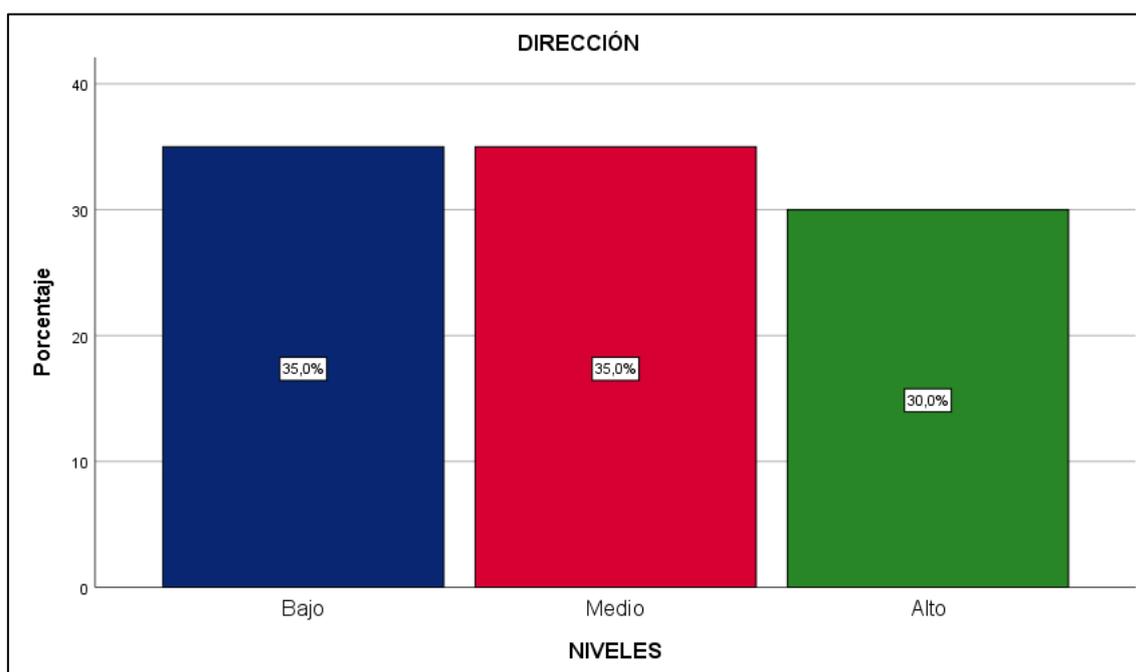
**Tabla 6**

*Datos agrupados D3 "Dirección" V1 "Procedimientos Administrativos"*

		Frecuencia	(%)	% válido	% acumulado
Válido	Bajo	28	35,0	35,0	35,0
	Medio	28	35,0	35,0	70,0
	Alto	24	30,0	30,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

**Figura 5**

*Niveles de la D3 "Dirección" de la V1 "Procedimientos Administrativos"*



**Interpretación:**

Tabla 6 y Figura 5, 100% (80c) colaboradores, el 35,0% (28c), relatan que la dirección es deficiente(bajo), el 35.0% (28c) declaran que es moderada(medio), mientras que, el 30.0% (24c) relatan que la dirección es eficiente(alto).

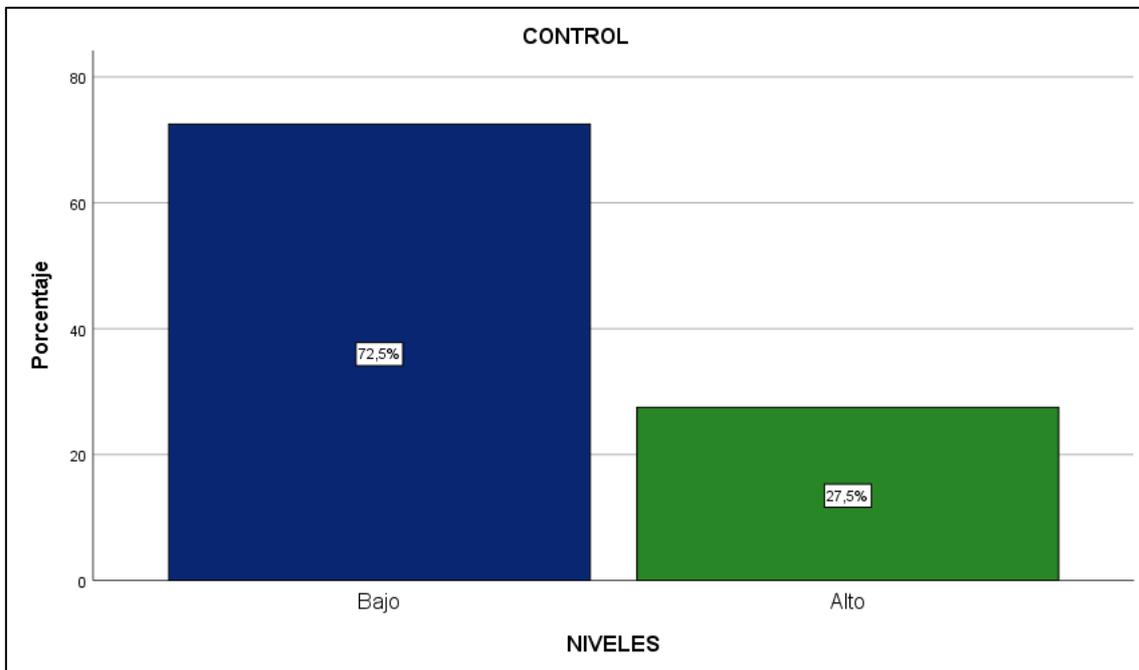
**Tabla 7**

*Datos agrupados D4 "Control" V1 "Procedimientos Administrativos"*

		Frecuencia	Porcentaje(%)	% válido	% acumulado
Válido	Bajo	58	72,5	72,5	72,5
	Alto	22	27,5	27,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

**Figura 6**

*Niveles de la D4 "Control" de la V1 "Procedimientos Administrativos"*



**Interpretación:**

Tabla 7 y Figura 6, 100% (80) colaboradores, el 72,5% (58c), expresan que el control es deficiente(bajo), y el 27.5% (22c) relatan que el control es eficiente(alto).

## TABLAS CRUZADAS.

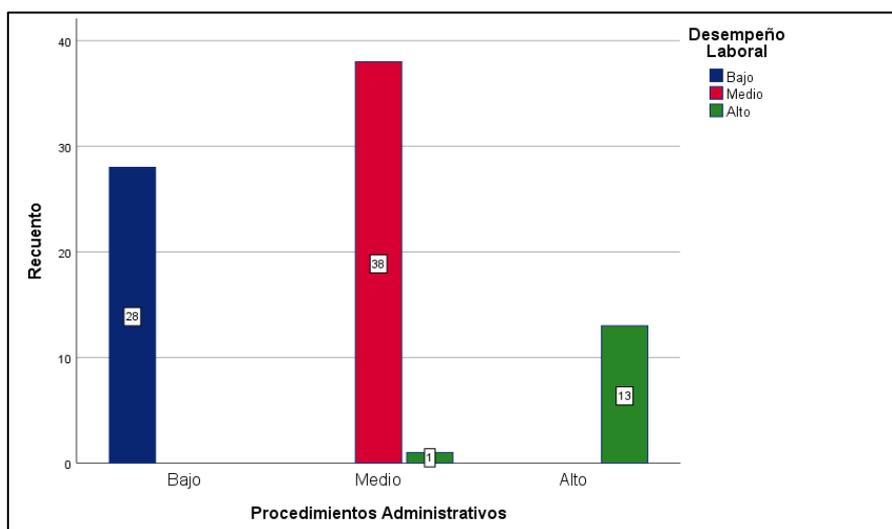
**Tabla 8**

*Tabla cruzada V1 “Procedimientos Administrativos” con la V2 “Desempeño laboral”*

			Desempeño Laboral			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Procedimientos Administrativos	Bajo	Recuento	28	0	0	28
		% del total	35,0%	0,0%	0,0%	35,0%
	Medio	Recuento	0	38	1	39
		% del total	0,0%	47,5%	1,3%	48,8%
	Alto	Recuento	0	0	13	13
		% del total	0,0%	0,0%	16,3%	16,3%
<b>Total</b>		Recuento	28	38	14	80
		% del total	35,0%	47,5%	17,5%	100,0%

**Figura 7**

*Niveles, tabla cruzada V1 “Procedimientos Administrativos” con la V2 “Desempeño laboral”*



**Interpretación:** El 35,0% (28) de los colaboradores en una entidad de EsSalud, en el Departamento de San Martín, distinguen que, cuando el desempeño laboral es bajo, los procedimientos administrativos son deficientes (bajos), el 47,5% (38) de los encuestados distinguen que, cuando el desempeño laboral está en un nivel medio, los procedimientos administrativos son moderados (medio), el 16,3% (13) de los encuestados distinguen que, cuando el desempeño laboral es alto, los procedimientos administrativos son eficientes (alto).

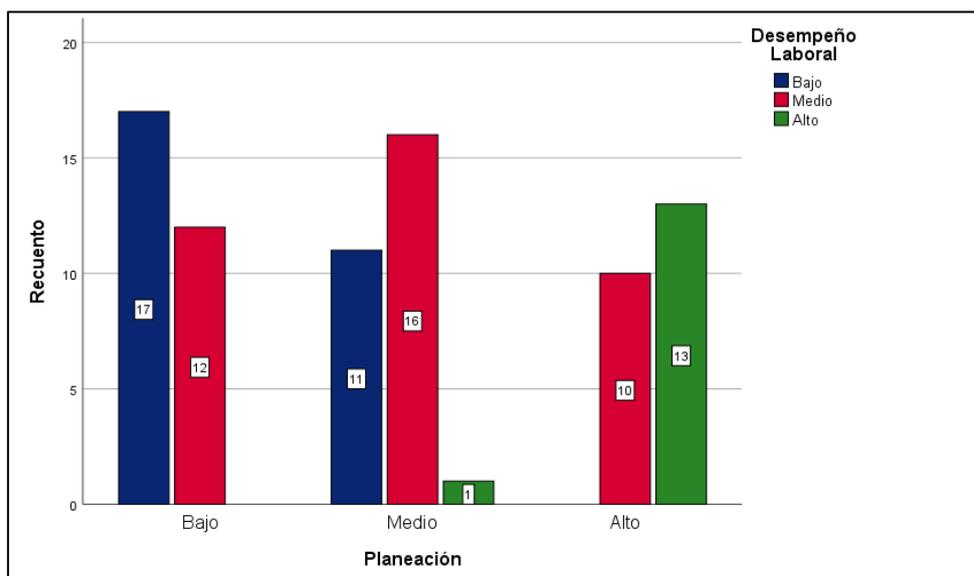
**Tabla 9**

*Tabla cruzada D1 "Planeación" de la V1 "Procedimientos Administrativos" con la V2 "Desempeño Laboral"*

			Desempeño Laboral			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Planeación	Bajo	Recuento	17	12	0	29
		% del total	21,3%	15,0%	0,0%	36,3%
	Medio	Recuento	11	16	1	28
		% del total	13,8%	20,0%	1,3%	35,0%
	Alto	Recuento	0	10	13	23
		% del total	0,0%	12,5%	16,3%	28,7%
Total	Recuento	28	38	14	80	
	% del total	35,0%	47,5%	17,5%	100,0%	

**Figura 8**

*Niveles, tabla cruzada de la D1 "Planeación" de la V1 "Procedimientos Administrativos" con la V2 "Desempeño Laboral"*



**Interpretación:**

Entre el total de encuestados en una entidad de EsSalud, en el Departamento de San Martín, el 23,3% distinguen que, cuando el desempeño laboral es bajo, la planeación es deficiente(baja), el 20,0% (16 enc.) distinguen que, cuando el desempeño laboral está en un nivel medio, la planeación es moderada(media), y solo el 16,3% (13) distingue que, cuando el desempeño laboral es eficiente(alto), la planeación es eficiente(alta).

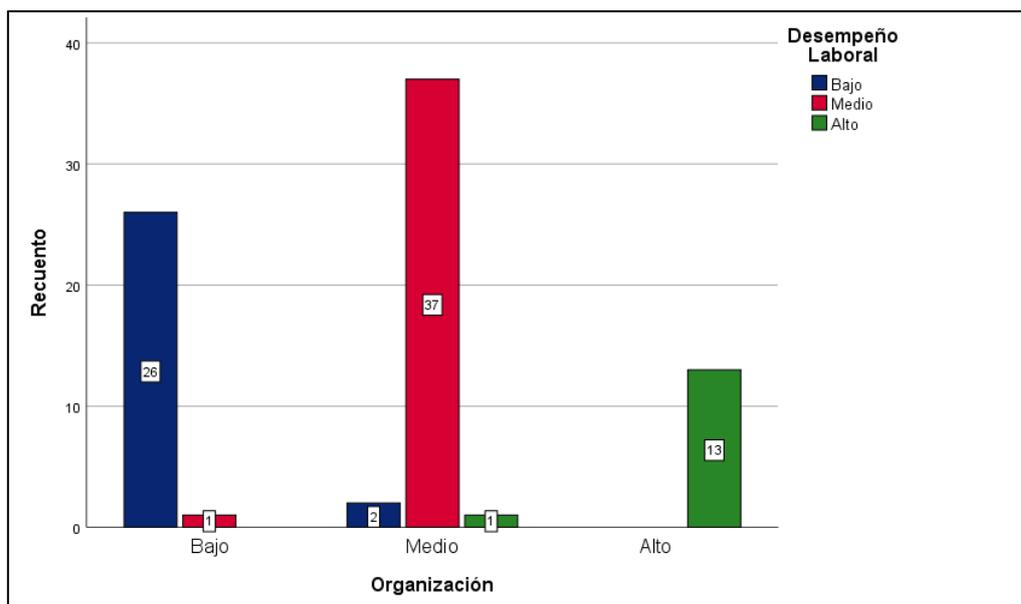
**Tabla 10**

*Tabla cruzada D2 “Organización” de la V1 “Procedimientos Administrativos” con la V2 “Desempeño Laboral”*

			Desempeño Laboral			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Organización	Baja	Recuento	26	1	0	27
		% del total	32,5%	1,3%	0,0%	33,8%
	Media	Recuento	2	37	1	40
		% del total	2,5%	46,3%	1,3%	50,0%
	Alta	Recuento	0	0	13	13
		% del total	0,0%	0,0%	16,3%	16,3%
Total	Recuento	28	38	14	80	
	% del total	35,0%	47,5%	17,5%	100,0%	

**Figura 9**

*Niveles, tabla cruzada D2 “Organización” de la V1 “Procedimientos Administrativos” con la V2 “Desempeño Laboral”*



**Interpretación:**

Como se observa, 26 trabajadores (que representan el 32,5%) manifiestan que, si el desempeño laboral es deficiente, entonces la organización tiene un nivel bajo, en comparación con el 46,3% (37 trabajadores) que indican que si el desempeño laboral tiene un nivel moderado; la organización alcanza un nivel bajo. Sin embargo, solo un pequeño porcentaje de los trabajadores (16,3%) evidenció que cuando el desempeño laboral es eficiente; solo así la organización también es eficiente.

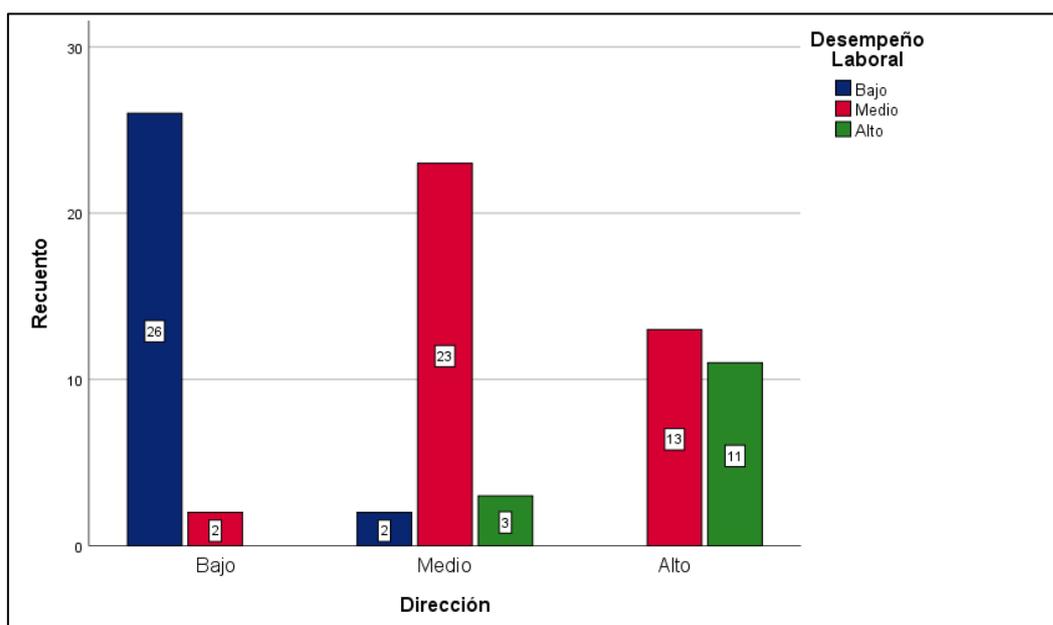
**Tabla 11**

*Tabla cruzada de la D3 "Dirección" de la V1 "Procedimientos Administrativos" con la V2 "Desempeño Laboral"*

			Desempeño Laboral			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Dirección	Bajo	Recuento	26	2	0	28
		% del total	32,5%	2,5%	0,0%	35,0%
	Medio	Recuento	2	23	3	28
		% del total	2,5%	28,7%	3,8%	35,0%
	Alto	Recuento	0	13	11	24
		% del total	0,0%	16,3%	13,8%	30,0%
Total		Recuento	28	38	14	80
		% del total	35,0%	47,5%	17,5%	100,0%

**Figura 10**

*Niveles, tabla cruzada de la D3 "Dirección" de la V1 "Procedimientos Administrativos" con la V2 "Desempeño Laboral"*



**Interpretación:** para un 32,5% (26) de los colaboradores en una entidad de EsSalud, en el Departamento de San Martín, el desempeño laboral es deficiente (bajo) cuando la dirección tiene un nivel bajo. Seguido, 28,7% (23) encuestados demuestran que cuando el desempeño laboral está en un nivel moderado (medio); la dirección es baja, mientras que, el 13,8% (11 enc.) distinguen que, cuando el desempeño laboral es eficiente (alto), la dirección es eficiente (alta).

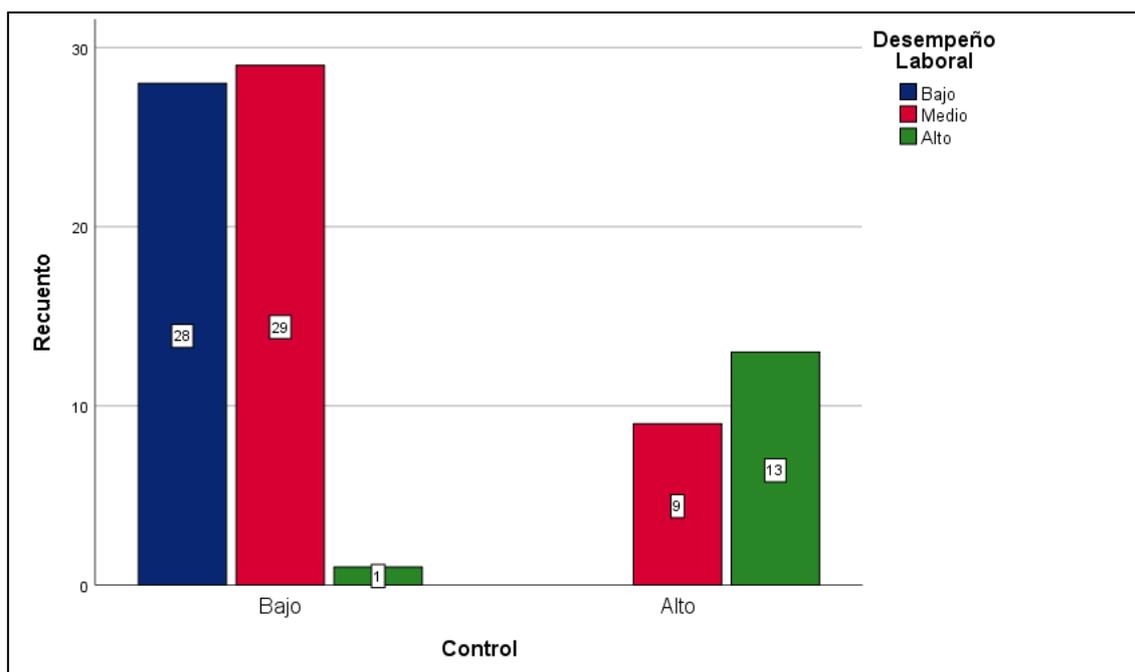
**Tabla 12**

*Tabla cruzada de la D4 "Control" de la V1 "Procedimientos Administrativos" con la V2 "Desempeño Laboral"*

			Desempeño Laboral			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Control	Bajo	Recuento	28	29	1	58
		% del total	35,0%	36,3%	1,3%	72,5%
	Alto	Recuento	0	9	13	22
		% del total	0,0%	11,3%	16,3%	27,5%
Total	Recuento	28	38	14	80	
	% del total	35,0%	47,5%	17,5%	100,0%	

**Figura 11**

*Niveles, tabla cruzada D4 "Control" de la V1 "Procedimientos Administrativos" con la V2 "Desempeño Laboral"*



**Interpretación:**

El 35,5% (28) de los colaboradores en una entidad de EsSalud, en el Departamento de San Martín, distinguen que el desempeño laboral es deficiente(bajo), el control es deficiente(bajo), el 16,3% (13 enc.) distinguen que el desempeño laboral es eficiente(alto), el control es eficiente(alto).

## ESTADÍSTICA INFERENCIAL

### Prueba de normalidad de los datos.

- $H_0$  Hay una normalidad en los resultados del cuestionario.  
 $H_1$  No hay una normalidad en los resultados del cuestionario.

Valor de significancia =  $< 0.005$

El número de encuestados y respuestas es de 80 unidades, por lo tanto se usó

**Tabla 13**

*Tabla de Normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Procedimientos Administrativos	,256	80	,000
Desempeño Laboral	,248	80	,000
Planeación – Desempeño Laboral	,236	80	,000
Organización – Desempeño Laboral	,263	80	,000
Dirección – Desempeño Laboral	,230	80	,000
Control – Desempeño Laboral	,455	80	,000

**Interpretación:** Como resultado, un valor menor a 0,005, por lo que estamos ante un resultado desde un punto de vista no paramétrico, y por tanto podemos realizar una prueba de hipótesis.

## Resultados correlacionales

### Procedimientos administrativos y desempeño laboral

#### Prueba de hipótesis general

- H<sub>0</sub>** Los procedimientos administrativos no se relacionan con el desempeño laboral en una entidad de EsSalud, en el Departamento de San Martín, Perú, 2022.
- H<sub>1</sub>** Los procedimientos administrativos se relacionan con el desempeño laboral en una entidad de EsSalud, en el Departamento de San Martín, Perú, 2022.

**Tabla 14**

*Prueba de correlación entre los procedimientos administrativos y el desempeño laboral en una entidad de EsSalud, en el Departamento de San Martín, Perú, 2022.*

			Procedimientos Administrativos	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Procedimiento	Coeficiente de correlación	1,000	,991**
	Administrativos	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Desempeño	Coeficiente de correlación	,991**	1,000
	Laboral	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

#### Interpretación:

Existe una correlación positiva muy alta entre los procedimientos administrativos y el desempeño laboral, con un nivel de Sig. bilateral .000, con un coeficiente de .991, una relación de acuerdo con los colaboradores de una entidad de EsSalud, en el Departamento de San Martín, denegándose (H<sub>0</sub>) y aceptándose la alterna (H<sub>1</sub>).

## Planeación y desempeño laboral

### Prueba de hipótesis – H1

- H<sub>0</sub>** La planeación no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en una entidad de EsSalud, en el Departamento de San Martín, Perú, 2022.
- H<sub>1</sub>** La planeación se relaciona significativamente con el desempeño laboral en una entidad de EsSalud, en el Departamento de San Martín, Perú, 2022.

**Tabla 15**

*Prueba de correlación entre la planeación y el desempeño laboral en una entidad de EsSalud, en el Departamento de San Martín, Perú, 2022.*

			Planeación	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Planeación	Coefficiente de correlación	1,000	,621**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,621**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

### Interpretación:

Los datos arrojan que la planeación y el desempeño laboral tienen una correlación significativa, por los siguientes valores: sig= 0,00 y Rho= ,621. Con esto se niega la H<sub>0</sub> y se acepta la hipótesis alterna (H<sub>1</sub>).

## Organización y desempeño laboral

### Prueba de hipótesis – H2

- H<sub>0</sub>** La organización no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en una entidad de EsSalud, en el Departamento de San Martín, Perú, 2022.
- H<sub>1</sub>** La organización se relaciona significativamente con el desempeño laboral en una entidad de EsSalud, en el Departamento de San Martín, Perú, 2022.

**Tabla 16**

*Prueba de correlación entre la organización y el desempeño laboral en una entidad de EsSalud, en el Departamento de San Martín, Perú, 2022.*

			Organización	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación	1,000	,944**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,944**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

**Interpretación:** Según los resultados, entre la organización y el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad de EsSalud, en el departamento de San Martín, existe una correlación significativa; debido a que los valores fueron: sig = 0,000 y Rho = ,944, denegándose (H<sub>0</sub>) y aceptada la alterna (H<sub>1</sub>).

## Dirección y desempeño laboral

### Prueba de hipótesis – H3

- H<sub>0</sub>** La dirección no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en una entidad de EsSalud, en el Departamento de San Martín, Perú, 2022.
- H<sub>1</sub>** La dirección se relaciona significativamente con el desempeño laboral en una entidad de EsSalud, en el Departamento de San Martín, Perú, 2022.

**Tabla 17**

*Prueba de correlación entre la dirección y el desempeño laboral en una entidad de EsSalud, en el Departamento de San Martín, Perú, 2022.*

			Dirección	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Dirección	Coefficiente de correlación	1,000	,821**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,821**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

**Interpretación:** La dirección y el desempeño laboral guardan una correlación significativa, ya que se conoció que el valor P fue de 0,000 y el valor de Rho = ,821. Frente a estos datos, se rechaza la Hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se acepta la alterna (H<sub>1</sub>).

## Control y desempeño laboral

### Prueba de hipótesis – H4

- H<sub>0</sub>** El control no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en una entidad de EsSalud, en el Departamento de San Martín, Perú, 2022.
- H<sub>1</sub>** El control se relaciona significativamente con el desempeño laboral en una entidad de EsSalud, en el Departamento de San Martín, Perú, 2022.

**Tabla 18**

*Prueba de correlación entre el control y el desempeño laboral en una entidad de EsSalud, en el Departamento de San Martín, Perú, 2022.*

			Control	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	1,000	,649**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,649**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

### Interpretación:

Correlación significativa, control y el desempeño laboral, con un nivel de Sig. bilateral .000, con un coeficiente de .649, significa una relación de los colaboradores de EsSalud, en el Departamento de San Martín, denegándose (H<sub>0</sub>) y aceptada la alterna (H<sub>1</sub>).

## V. DISCUSIÓN

El estudio realizado para determinar correlación de las variables procedimientos administrativos y desempeño laboral en una entidad de Essalud, en el Departamento de San Martín, Perú. Para ello, se examinó precedente y ver si había algunos resultados parecidos:

Para la variable procedimientos administrativos, se obtuvieron como resultados: Tabla 6 y Figura 5, 80 colab (100%), 28 colab. (35,0%), relatan que la dirección es deficiente(bajo), 28 colab. (35.0%) también relatan que es moderada (medio), mientras que, 24 colab. (30.0%) declaran que la dirección es eficiente(alto). “*Planeación*”; Tabla 4 y Figura 3, 80 colab. (100%) colaboradores, 29 colab. (36,3%), relatan que la planeación es deficiente(baja), 28 colab. (35.0%) manifiestan que es moderada(medio), mientras que, 23 colab. (28.7%) declaran que la planeación es eficiente(alto). “*Organización*”; Tabla 5 y Figura 4, 80 colab. (100%) colaboradores, 27 colab. (33,8%), relatan que la organización es deficiente(bajo), 40 colab. (50.0%) manifiestan que es moderada(medio), mientras que, 13 colab (16.3%) declaran que la organización es eficiente(alto). “*Dirección*”; Tabla 6 y Figura 5, 80 colab. (100%) colaboradores, 28 colab. (35,0%), relatan que la dirección es deficiente(bajo), 28 colab. (35.0%) manifiestan que es moderada(medio), mientras que, 24 colab (30.0%) declaran que la dirección es eficiente(alto). “*Control*”; Tabla 7 y Figura 6, se percibe que, 80 colab. (100%) colaboradores, el 72,5% (58), relatan que el control es deficiente(bajo), y 22 colab. (27.5%) lo ubican en un nivel eficiente(alto).

Para la variable desempeño laboral, los resultados fueron: según lo demostrado en la tabla 3 y figura 2, 25 colaboradores, que representan el 35% de los encuestados, lo ubicaron dentro de un nivel deficiente, seguido de 38 colab. (47,5%) indican que es moderado y solo el 17,5% de encuestados expresan que el desempeño laboral es eficiente.

Respecto a las tablas cruzadas, los datos obtenidos entre el cruce de la la variable procedimientos administrativos y desempeño laboral, se conoció que 28

colab. (35,0%) de los trabajadores en una entidad de EsSalud, en el Departamento de San Martín, distinguen que, cuando el desempeño laboral es deficiente(bajo), los procedimientos administrativos son deficientes(bajo), 38 colab. (47,5% del total) evidencian que cuando el desempeño laboral es moderado(medio), los procedimientos administrativos también son moderados(medio), mientras que, 13 colab. (16,3%) manifiesta que si el desempeño laboral es eficiente(alto), entonces los procedimientos administrativos son también eficientes(alto).

Seguidamente también se realizó el cruce de información entre la D1 “Planeación” de la V1 “Procedimientos Administrativos” con la V2 “Desempeño Laboral”, donde 17 colab. (21,3% de encuestados), en el Departamento de San Martín, distinguen que, cuando el desempeño laboral es deficiente(bajo), la planeación es deficiente(bajo), 16 colab. (20,0%) de los encuestados distinguen que, cuando el desempeño laboral está en un nivel moderado(medio), la planeación es moderada(medio), mientras que, 13 colab. (16,3%) de los encuestados distinguen en que si el desempeño laboral es eficiente(alto), la planeación es eficiente(alto).

Tabla cruzada de la D2 “Organización” de la V1 “Procedimientos Administrativos” con la V2 “Desempeño Laboral”, donde 16 colab. (32,5%) de los trabajadores en una entidad de EsSalud, en el Departamento de San Martín, distinguen que, cuando el desempeño laboral es deficiente(bajo), la organización es deficiente(bajo), 37 colab. (46,3%) de los encuestados distinguen que, cuando el desempeño laboral está en un nivel moderado(medio), la organización es deficiente(bajo), mientras que, 13 colab. (16,3%) de los encuestados distinguen que, cuando el desempeño laboral es eficiente(alto), la organización es eficiente(alto).

En el cruce de información de la D3 “Dirección” de la V1 “Procedimientos Administrativos” con la V2 “Desempeño Laboral”, 26 colab. (32,5%) de los trabajadores en una entidad de EsSalud, en el Departamento de San Martín, manifiestan que si el desempeño laboral es deficiente, la dirección también será deficiente, por otro lado, 23 encuestados (28,7% del total) evidencian que si el desempeño laboral es moderado, la dirección tendrá el mismo nivel. Solo 11 de los encuestados (que representan el 13,8%) demuestran que el desempeño laboral alcanza un nivel eficiente cuando la dirección alcanza de igual forma, un nivel eficiente.

En el caso de la dimensión 4 “control” con la variable 1 “Procedimientos administrativos” y la variable 2 “desempeño laboral”, los datos recogidos producto de las tablas cruzadas dan a conocer que: para el 35,5% de trabajadores el desempeño laboral es deficiente si el control también es deficiente, por otro lado, para el 16,3% de trabajadores (n°13) el desempeño laboral solo es eficiente si el control que se ejerce dentro de la institución también es eficiente.

Con relación a la HG, de nuestras variables la correlación es significativa (p-valor 0,000), Rho es .991, correlación positiva muy alta, aceptando la hipótesis alterna ( $H_1$ ) definiéndose a los procedimientos administrativos relacionarse con el desempeño laboral en una entidad de EsSalud, en el Departamento de San Martín, Perú, 2022. Vargas et al., en el (2018) En su investigación, presentó sobre la satisfacción laboral actual definida por 10 características libremente controlables, relacionadas con el desempeño laboral. Determinar la satisfacción y satisfacción de los empleados en organizaciones tanto de gobierno con empresas privadas fue su objetivo. Quiroga, R (2021) Su objetivo principal es evaluar las acciones administrativas y enfatizar la importancia de la implementación, ya que la realización de dichas acciones es relevante para hacer cumplir las obligaciones comerciales laborales. El estudio de sus variables demostró un valor de rho de 0,849 y un nivel de significancia de 0,000; con esto se muestra concordancia. Ante esto se pone de relieve que tanto el desempeño laboral como los procedimientos administrativos son aspectos importantes para los trabajadores de Essalud.

los resultados para la Hipótesis específica 1, la correlación D1 “*planeación*” y la V2 “*desempeño laboral*”, se tuvo como valor de sig = 0,000 y valor de Rho 0,621, por lo que se trata de una correlación de tipo positiva pero moderada. Se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ) la planeación se relaciona significativamente con el desempeño laboral en una entidad de EsSalud, en el Departamento de San Martín, Perú, 2022. Zans, A. (2017) Su objetivo es evaluar las acciones administrativas encaminadas a mejorar el clima laboral. Incluyendo una muestra de más de 300c. Donde los resultados demostraron que la gestión es ineficaz e inadecuada debido a que aún mantiene las características de la gestión tradicional, y no se ha desarrollado el nivel administrativo, lo que afecta la eficiencia y productividad del

trabajo. Esta meta se logrará al proponerse desarrollar un plan para mejorar la capacidad de gobernanza en el liderazgo.

Con relación a la 2da HE, con los resultados, la correlación V2 “*organización*” y la V2 “*desempeño laboral*” (p-valor 0,000), Rho es 0.944, correlación positiva muy alta, donde aceptamos ( $H_1$ ), la organización se relaciona significativamente con el desempeño laboral en una entidad de EsSalud, del Departamento de San Martín, Perú, 2022. De lo señalado, Reyes (2017), respalda la hipótesis ya que durante su investigación determinó que la organización en las instituciones tiene una relación significativa. Adicionalmente Rodríguez et al. (2008); manifiesta en sus conclusiones que debemos de tener en cuenta que la Organización en una porción integral en la evolución de gobierno.

Con relación a la 3ra HE, con los resultados, la correlación D3 “*dirección*” y la V2 “*desempeño laboral*”, Rho es 0.821, correlación positiva alta, donde aceptamos ( $H_1$ ), la dirección se relaciona significativamente con el desempeño laboral en una entidad de EsSalud, del Departamento de San Martín, Perú, 2022. Durand, F. (2018) resalta a la dirección con importancia y lo primordial en utilizar modelo de gestión estratégica para atraer personas a ella. Asimismo, Chiang et al. (2017), escribe sobre la importancia de que las metas y objetivos sean entendibles y estén bien formulados dentro de los niveles y áreas de toda la organización; esto con el fin de que se obtenga mayor y mejor participación por parte de los trabajadores y, sobre todo, por parte de la alta gerencia

Con relación a la 4ta HE, con los resultados, la correlación D4 “*control*” y la V2 “*desempeño laboral*”, Rho es 0.649, correlación positiva moderada, donde aceptamos ( $H_1$ ), en una entidad de EsSalud, del Departamento de San Martín, Perú, 2022. Existe similitud con Vargas. T et al., (2018), obtuvo relación positiva alta (Rho = ,898) de sus variables. Remarca lo sustancial que es implementar un control más estricto sin afectar el área laboral y el compromiso de todos los colaboradores dentro de la institución. Por otro lado Espaderos (2017) Menciona, los colaboradores son incumplidos debido a la falta de compromiso e identidad

organizacional, estos resultados no son comprtidos con nosotros porque relacionados entre sí nuestros resultados.

Durante nuestra investigación, hemos utilizado las tecnologías en línea y el formulario virtual de Google se usó como un instrumento para la elaboración de un cuestionario virtual, a través de la herramienta tecnológica App WhatsApp se compartió a los colaboradores para la realización de este.

## VI. CONCLUSIONES

1. Los Procedimientos Administrativos se relacionan con el desempeño laboral en una entidad de Essalud, en el Departamento de San Martín, debido a que los valores fueron:  $P= 0,000$  y  $Rho 0,991$ , lo que se infiere en que, si los procedimientos administrativos son ineficientes, entonces baja el desempeño laboral o viceversa, si en cuanto a los procedimientos administrativos son muy eficientes, entonces es alto el desempeño laboral.
2. Significativamente se relaciona la planeación con el desempeño laboral en una entidad de Essalud, en el Departamento de San Martín ( $sig. = 0.000$  y  $Rho = 0.621$ ) por lo que se explica que, si la planeación es ineficiente, entonces baja el desempeño laboral o viceversa, si en cuanto a los procedimientos administrativos son muy eficientes, entonces es alta la planeación.
3. Significativamente se relaciona la organización con el desempeño laboral en una entidad de Essalud, en el Departamento de San Martín, el valor de  $sig. = 0.000$  y valor de  $Rho = 0.944$ ; demostrándose que, si organización es ineficiente, entonces baja el desempeño laboral o viceversa, si en cuanto a los procedimientos administrativos son muy eficientes, entonces es alta la organización.
4. Significativamente se relaciona la dirección con el desempeño laboral en una entidad de Essalud, en el Departamento de San Martín, dado que el valor alcanzado fue de  $sig = 0,000$  y el valor de  $rho= ,944$ , evidenciando que la dirección es ineficiente cuando el desempeño laboral también es ineficiente o viceversa, si en cuanto a los procedimientos administrativos son muy eficientes, entonces es alta la dirección.
5. Significativamente se relaciona el control con el desempeño laboral en una entidad de EsSalud, en el Departamento de San Martín, el valor de  $sig. = 0.000$  y el valor de correlación  $0.649$ ; demostrando que, si control es ineficiente, entonces baja el desempeño laboral o viceversa, si en cuanto a los procedimientos administrativos son muy eficientes, entonces es alto el control.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 1.** De los hallazgos encontrados, recomendamos mantener el desarrollo de talleres motivacionales que permitan continuar fortaleciendo las capacidades de cada uno de los colaboradores en las funciones realizadas.
- 2.** De los hallazgos encontrados, recomendamos periódicamente evaluar, actualizar periódicamente la documentación interna, ayudando que el personal logre un mejor desempeño en las funciones diarias encomendadas.
- 3.** De los hallazgos encontrados, recomendamos fomentar mayor participación de los colaboradores, tener una mejor articulación entre el equipo a fin de completar las metas establecidas dentro de la organización.
- 4.** Según los resultados obtenidos, recomendamos continuar el trabajo de identificación al esfuerzo laboral de cada colaborador por las tareas y metas trazadas de cada de equipo de trabajo.
- 5.** Recomendamos a futuro que la investigación sea mejorada teniendo en consideración nuestras variables estudiadas, que permitan sentar nuevos objetivos, compromisos hipotéticos y áreas de trabajo aun nivel de usuario; que nuestra investigación sea la fuente de nueva información para posteriores investigaciones.

## REFERENCIAS

- Abizadeh, S. y Gray, J. (2011) *Provincial Government Spending in Canadá: An Empirical Analysis*, International Review of Applied Economics, 7: 69-90.
- Amorós, E. (2017). *Comportamiento organizacional: en busca del desarrollo de ventajas competitivas*.
- Andía, W. (2017) *Manual de investigación universitaria*. Ediciones Arte y pluma, 1ra edición. Lima-Perú.
- Arias, W., & Velarde, O. (2013). *Job satisfaction among employees from two department stores: a comparative study*. *Ciencia y trabajo*, 15(47), 41-46.  
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492013000200002>
- Amador (2003) *Definición de las teorías de la administración*.  
[http://www.joseacontreras.net/admon/gestiopolis/TeoriaOrganizacionGestioPolis.com\\_004.pdf](http://www.joseacontreras.net/admon/gestiopolis/TeoriaOrganizacionGestioPolis.com_004.pdf)
- Anzola, S. (2002). *Administración De Pequeñas Empresas*. México: Mc Graw Hill.
- Ashworth, J.; Geys, B. y Heyndels, B. (2015) *Government Weakness and Local Public Debt Development in Flemish Municipalities*, International Tax and Public Finance, 12: 395-422.
- Bernal, C. y Sierra H. (2013). *Proceso Administrativo*. Colombia: Editorial Marisa de Anta.
- Bharthapudi, K. (2016). *The Effects of Autonomy on Job Satisfaction*.  
[http://www.ehow.com/info\\_12107936\\_effects-autonomy-job-satisfaction.html](http://www.ehow.com/info_12107936_effects-autonomy-job-satisfaction.html)
- Carrasco, S. (2013). *Metodología de la Investigación Científica*. Perú: San Marcos

- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. 5° edición. Bogotá, Colombia: Mc Graw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. 7° edic. México: Mc Graw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones*. 8° edic. México: Mc Graw-Hill Interamericana editores.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. 3° Edición. Mexico: Mc GrawHill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones*. 9° edic. México: Mc Graw-Hill Interamericana editores.
- Chiang, M., Gómez, N., & Hidalgo, J. (2017). *Job satisfaction of Chilean workers. A model of structural equations*. *Cuadernos de Administración*, 33(57), 48-60. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S012046452017000100048&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S012046452017000100048&script=sci_arttext&tlng=en)
- Avalos, D (2018). *La gestión administrativa y optimización de recursos en las microempresas de Arandas, jalisco, México*.
- Córdova, L. (2020). *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas*. Universidad César Vallejo. Perú. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41301/C%c3%b3rdova\\_LLY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41301/C%c3%b3rdova_LLY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Durand, F. (2018). *Gestión administrativa y productividad laboral de los colaboradores de la oficina de servicios generales INDECOPI*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Perú.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31929/Durand\\_AF.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31929/Durand_AF.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Espaderos, A. (2017). *Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucía. Guatemala.*

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2017/05/043/EspaderosAlejandro.pdf>

European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (2007). *Measuring job satisfaction in surveys – Comparative analytical report.*

Tomado de [http://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef\\_files/ewco/reports/TN0608TR01/TN0608TR01.pdf](http://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_files/ewco/reports/TN0608TR01/TN0608TR01.pdf)

Garrido, S. (2006). *Dirección estratégica.* (2ª ed.). Madrid: Mc Graw Hill. [https://www.marcialpons.es/libros/direccion-estrategica/9788448146498/.](https://www.marcialpons.es/libros/direccion-estrategica/9788448146498/)

García, D. (2010). *Satisfacción laboral. Una aproximación teórica.* <http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.pdf>.

García, J. (2014) *Gobierno abierto: transparencia, participación y colaboración en las administraciones públicas. Innovar. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 24(8), 75-88. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81832222006>

Gibson, I. (1997). *Las organizaciones.* Colombia: Mc Graw Hill.

Griffin, R. (2011). *Administración.* México: CENGAGE Learning.

Gomez, A (2019) *Procesos administrativos y calidad de servicios en la Subgerencia de Control, Operaciones y Sanciones.* Universidad César Vallejo. Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46673>

- Hernández, Fernández y Baptista. (2014). *Metodología de la investigación*. (6a ed.) México: Mc Gram - Hill.
- Herzberg, F., Mausner, B., y Snyderman, B. (1959). *The Motivation to Work*. Wiley: New York, United States. Wiley Ed.
- Lemos, M. (2017). *Collaborative agency in educational management: a joint object for school and community transformation*. *Revista de Administração de Empresas*, 57(6),555-566. doi: <https://dx.doi.org/10.1590/s0034-759020170604>.
- Locke, E. A. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. En: Dunnette, M. (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago: Rand Mc. Nally
- Martínez, L. (2012). *Administración Educativa*. México: Mc. Graw Hill.
- Maza, L. (2018) *Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE*. Universidad César Vallejo.
- Muñoz, A. (2017). *Gestión administrativa docente y satisfacción laboral en la Institución Educativa Particular "María Madre, Distrito de Trujillo*. Tesis de maestría) Universidad Privada del Norte.
- Humanez, P. (2018). *La gestión administrativa y la calidad educativa en la IE Cristóbal Colon de Montería*. Panamá: Universidad UMECIT, 2018.
- Newstron, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. (13.a ed.). México: McGrawHill
- Núñez, L., Bravo, L., Cruz, C. e Hinostraza, M. (2018). *Competencias gerenciales y competencias profesionales en la gestión presupuestaria*. *Revista Venezolana de Gerencia*.

- Proaño, S. (2020). *Planificación Estratégica para Mejorar la Gestión Administrativa en la Empresa Sani Group S.C.* (Tesis de maestría). Universidad Internacional del Ecuador.  
<https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4360/1/T-UIDE-1360.pdf>
- 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), Ecuador.  
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/21632/1/UPS-GT003568.pdf>
- Reyes, A. (2017). *Administración de empresas: Teoría y Práctica.* (5ta. Ed) México: Limusa
- Rodríguez, I. y Peiró, J. (2008). *Work stress, leadership and organizational health.* Papeles del Psicólogo. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77829109>.
- Robbins, S. (2013). *Comportamiento organizacional.*  
<https://books.google.com.pe/books?isbn=6073219806>
- Rodríguez, B. (2016). *Condiciones de trabajo, satisfacción laboral y calidad de vida laboral en Educación y Sanidad.* (Tesis de licenciatura). Recuperada de [http://dspace.umh.es/bitstream/11000/3018/1/TD%20Rodr%C3%ADguez%20Jarab o%2C%20Beatriz.pdf](http://dspace.umh.es/bitstream/11000/3018/1/TD%20Rodr%C3%ADguez%20Jarab%20o%2C%20Beatriz.pdf)
- Santa María, F. (2017). *Gestión del Talento Humano y su relación con el Desempeño Laboral en profesionales de la salud de una microred. Lambayeque.* Perú: Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo.
- Tarazona, M. (2018). *Evaluación del desempeño y conducta laboral en enfermeras del Hospital Cayetano Heredia.* (Tesis de Maestría - Universidad Cesar Vallejo): Lima - Perú.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14620/Tarazona\\_RMR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14620/Tarazona_RMR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vargas Vega, T. de J., Vizzuett Balderas, V., Amador Montiel, E., Becerra Córdova, L. E., & Villegas González, E. (2018). *La satisfacción laboral y su influencia en la productividad. Teuken Bidikay - Revista Latinoamericana De Investigación En Organizaciones, Ambiente Y Sociedad*, 9(13), 129-153. <https://doi.org/10.33571/teuken.v9n13a5>

Vara, A. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis*. Lima, Perú: Macro

Vargas, V. (2018). *Clima institucional y satisfacción laboral de docentes en Instituciones Educativas del nivel inicial, UGEL N°03–La Victoria- 2018*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Perú.

Werther, W. y Davis, K. (2008). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las empresas*. 6° edic. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores.

Yáñez, T. (2004). *Propuesta de mejora del proceso administrativo financiero de una institución de asistencia privada*. México: Mc Graw Hill.

Zans, A. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN*. Grado para optar al título / Máster en Gerencia Empresarial. Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua, Managua Facultad Regional Multidisciplinaria Matagalpa.

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES							
			VARIABLE 1: PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS							
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos			
<p><b>Problema General:</b> ¿Cómo se relaciona los procedimientos administrativos y el desempeño laboral en una entidad de Essalud, en el Departamento de San Martín, Perú, 2022?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p><b>PE1:</b> ¿Cómo se relaciona la planeación con el desempeño laboral en una entidad de Essalud, en el Departamento de San Martín, Perú, 2022?</p> <p><b>PE2:</b> ¿Cómo se relaciona la organización con el desempeño laboral en una entidad de Essalud, en el Departamento de San Martín, Perú, 2022?</p> <p><b>PE3:</b> ¿Cómo se relaciona la dirección con el desempeño laboral en una entidad de Essalud, en el Departamento de San Martín, Perú, 2022?</p> <p><b>PE4:</b> ¿Cómo se relaciona el control con el desempeño laboral en una entidad de Essalud, en el Departamento de San Martín, Perú, 2022?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar la relación que existe entre los procedimientos administrativos y el desempeño laboral en una entidad de Essalud, en el Departamento de San Martín, Perú, 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p><b>OE1:</b> Determinar la relación entre la planeación con el desempeño laboral en una entidad de Essalud, en el Departamento de San Martín, Perú, 2022.</p> <p><b>OE2:</b> Determinar la relación entre la organización con el desempeño laboral en una entidad de Essalud, en el Departamento de San Martín, Perú, 2022.</p> <p><b>OE3:</b> Determinar la relación entre la dirección con el desempeño laboral en una entidad de Essalud, en el Departamento de San Martín, Perú, 2022.</p> <p><b>OE4:</b> Determinar la relación entre el control con el desempeño laboral en una entidad de Essalud, en el Departamento de San Martín, Perú, 2022.</p>	<p><b>Hipótesis General:</b> Los procedimientos administrativos se relacionan con el desempeño laboral en una entidad de Essalud, en el Departamento de San Martín, Perú, 2022.</p> <p><b>Hipótesis Específicas:</b></p> <p><b>HE1:</b> La planeación se relaciona con el desempeño laboral en una entidad de Essalud, en el Departamento de San Martín, Perú, 2022.</p> <p><b>HE2:</b> La organización se relaciona con el desempeño laboral en una entidad de Essalud, en el Departamento de San Martín, Perú, 2022.</p> <p><b>HE3:</b> La dirección se relaciona con el desempeño laboral en una entidad de Essalud, en el Departamento de San Martín, Perú, 2022.</p> <p><b>HE4:</b> El control se relaciona con el desempeño laboral en una entidad de Essalud, en el Departamento de San Martín, Perú, 2022.</p>	<b>PLANEACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimientos</li> <li>Objetivos</li> <li>Canales de comunicación</li> </ul>	1 al 5	(5) Siempre (4) Casi Siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca	Deficiente Regular Bueno			
			<b>ORGANIZACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estructura</li> <li>Diseño organizacional</li> <li>Recursos humanos</li> </ul>	6 al 09					
			<b>DIRECCIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Motivación</li> <li>Políticas internas</li> <li>Toma de decisiones</li> </ul>	10 al 14					
			<b>CONTROL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Supervisión</li> <li>Cumplimiento de metas</li> <li>Instrumentos de evaluación</li> </ul>	15 al 18					
			VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL							
						Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
						<b>RETO DEL TRABAJO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsabilidad del trabajo</li> <li>Cumplimiento de objetivos</li> <li>Toma de decisiones</li> </ul>	1 al 4	(5) Siempre (4) Casi Siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca	Deficiente Regular Bueno
						<b>SISTEMA DE RECOMPENSAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apoyo mutuo</li> <li>Trabajo cooperativo</li> <li>Crítica constructiva</li> </ul>	5 al 10		
						<b>CONDICIONES FAVORABLES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitación al personal</li> <li>Reconocimiento</li> <li>Incentivos</li> </ul>	11 al 15		
						<b>APOYO Y COLABORACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Colegas cooperadores}</li> <li>Relaciones con los compañeros</li> <li>Líderes tolerantes</li> <li>Responsabilidad laboral</li> </ul>	16 al 18		

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p><b>ENFOQUE:</b> Cuantitativo</p> <p><b>TIPO:</b> Básica</p> <p><b>NIVEL:</b> Correlacional</p> <p><b>DISEÑO:</b> No experimental</p> <p><b>CORTE:</b> Transversal</p>	<p><b>Población censal:</b></p> <p>Estuvo conformada por 80 trabajadores de Essalud, en el Departamento de San Martín.</p>	<p><b>Variable 1:</b> Procedimientos administrativos</p> <p><b>Técnica:</b> Encuestas</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p> <p><b>Autor:</b> Nique, M (2021)</p> <p><b>Ámbito de aplicación:</b> Essalud, Departamento de San Martín</p> <p><b>Forma de Administración:</b> Colectiva</p> <hr/> <p><b>Variable 2:</b> Desempeño laboral</p> <p><b>Técnica:</b> Encuestas</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p> <p><b>Autor:</b> Nique, M (2021)</p> <p><b>Ámbito de aplicación:</b> Essalud, Departamento de San Martín</p> <p><b>Forma de Administración:</b> Colectiva</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tablas de frecuencia</li> <li>- Figuras estadísticas</li> </ul> <p><b>INFERENCIAL:</b> Para la prueba de Hipótesis se realizarán los cálculos estadísticos necesarios mediante las fórmulas de Correlación de Spearman:</p> $r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$ <p>Dónde:</p> <p><math>r_s</math> = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman</p> <p>d = Diferencia entre los rangos (X menos Y)</p> <p>n = Número de datos</p>

Anexo 2: Operacionalización de las variables

**Tabla 19**

*Operacionalización de la variable “Procedimientos Administrativos”*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Nivel y rango</b>
Planeación	Procedimientos	1 al 5		
	Objetivos			
	Canales de comunicación			
Organización	Estructura	6 al 09	<b>Ordinal de tipo Likert</b>	<b>Alto</b> <b>Medio</b> <b>Bajo</b>
	Diseño organizacional			
	Recursos humanos			
Dirección	Motivación	10 al 14		
	Políticas internas			
	Toma de decisiones			
Control	Supervisión	15 al 18		
	Cumplimiento de metas			
	Instrumentos de evaluación			

**Tabla 20***Operacionalización de la variable “Desempeño Laboral”*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Nivel y rango</b>
Reto del trabajo	Responsabilidad del trabajo Cumplimiento de objetivos Toma de decisiones	1 al 4		
Sistema de recompensas	Apoyo mutuo Trabajo cooperativo Crítica constructiva	5 al 10	<b>Ordinal de tipo Likert</b> [1] “Nunca” [2] “Casi nunca” [3] “A veces” [4] “Casi siempre” [5] “Siempre”	<b>Alto</b> <b>Medio</b> <b>Bajo</b>
Condiciones favorables	Capacitación al personal Reconocimiento Incentivos	11 al 15		
Apoyo y Colaboración	Colegas cooperadores Relación con los Compañerismo Lideres tolerantes Responsabilidad laboral	16 al 18		

### Anexo 3: Fiabilidad de las variables

**Tabla 21**

*Fiabilidad, 1ra Variable - Procedimientos Administrativos.*

Alfa de Cronbach	N° de
,929	18

**Interpretación:** 1ra Variable, procedimientos administrativos de 18 preguntas, el valor de alfa de Cronbach 0,929, lo que significa que la cualidad es muy buena y cumple con los requisitos de confiabilidad necesarios del instrumento.

**Tabla 22**

*Fiabilidad, 2da Variable - Desempeño Laboral.*

Alfa de Cronbach	N° de
,941	18

**Interpretación:** 2da Variable; desempeño laboral de 18 preguntas, el valor de alfa de Cronbach 0,941, lo que significa que la cualidad es muy buena y cumple con los requisitos de confiabilidad necesarios del instrumento.

Anexo 4: Instrumentos de recolección de datos

**CUESTIONARIO SOBRE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

Lea atentamente y responda con honestidad marcando con un aspa o una “X” en la escala ordinal que se encuentra a la derecha de cada una de las premisas, de acuerdo con su nivel de percepción.

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

N°	Dimensiones/Items	1	2	3	4	5
	<b>D1: Planeación</b>					
01	La mejora en los métodos y planes de trabajo siempre se cumplen de forma oportuna.					
02	Siempre las decisiones que se toman en el área donde te desempeñas cumplen con las metas.					
03	Siempre se cumple el trabajo en base a las metas establecidas en la Institución.					
04	Toda aplicación de estrategias administrativas en la Institución es oportunas y adecuadas a las necesidades.					
05	La participación en el análisis de procedimientos internos siempre es adecuada y técnica.					
	<b>D2: Organización</b>					
06	Toda designación de cargos en la Institución se realiza de acuerdo con criterios técnicos y perfil profesional.					
07	Existe una constante evaluación de las políticas organizacionales vigentes en la Institución.					
08	La selección y reclutamiento del personal es por meritocracia.					
09	Toda selección y reclutamiento del personal administrativo en la Institución es de acuerdo con el perfil profesional.					
	<b>D3: Dirección</b>					
10	El comportamiento ante terceros en tu área de trabajo es la apropiada.					
11	Las relaciones interpersonales con los demás trabajadores son tolerante y armónica.					
12	Existe una satisfacción del personal por parte de la alta dirección.					
13	Existe motivación de la alta dirección hacia sus colaboradores					
14	El logro de objetivos trazados siempre está respaldado por el liderazgo de la dirección.					
	<b>D4: Control</b>					
15	Los sistemas de control del área donde te desempeñas son adecuados.					
16	Los patrones de desarrollo de las actividades laborales se realizan adecuadamente.					
17	La evaluación del desempeño laboral en el área donde laboras es realizada de acuerdo con su competencia.					
18	Se da seguimiento a los mecanismos de control al momento de presentarse algún problema.					

## CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL

Lea atentamente y responda con honestidad marcando con un aspa o una "X" en la escala ordinal que se encuentra a la derecha de cada una de las premisas, de acuerdo a su nivel de percepción.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	Dimensiones/Items	1	2	3	4	5
	<b>D1: Reto del trabajo</b>					
01	El trabajo estimula las ganas de superación.					
02	Existe satisfacción en tu trabajo por sí mismo.					
03	Existe una responsabilidad personal si el trabajo tiene mayor o menor éxito					
04	Todos los trabajadores ponen de su parte al desempeñar su labor diaria.					
	<b>D2: Sistema de recompensas</b>					
05	Se valora el buen trabajo y siempre recibe algún tipo de reconocimiento.					
06	La Institución ofrece puestos de trabajo constantemente.					
07	Se percibe un salario estándar en esta Entidad que te brinda cierta estabilidad económica.					
08	Las condiciones salariales existentes en tu empleo satisfacen todas tus necesidades básicas.					
09	La Institución valora el trabajo y brinda oportunidades de ascenso.					
10	La rotación del personal presenta "igualdad" y "justicia".					
	<b>D3: Condiciones favorables</b>					
11	La Institución cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales.					
12	Todos los trabajadores cuentan con todos los bienes y materiales para tu mejor desempeño laboral.					
13	Existe libertad para elegir su propio método de trabajo.					
14	La distribución física del área de trabajo facilita la realización de sus labores.					
15	Las reglas y procedimientos contribuyen a hacer bien el trabajo.					
	<b>D4: Apoyo y colaboración</b>					
16	Todos tienen un trato amable y siempre cooperan contigo.					
17	La dirección valora el esfuerzo que hacen todos en su trabajo.					
18	La dirección apoya y explica de manera clara y completa las tareas a realizar.					

## Anexo 5: Certificados de Validez de expertos

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

N o	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Planeación</b>							
1	La mejora en los métodos y planes de trabajo siempre se cumplen de forma oportuna.	X		X		X		
2	Siempre las decisiones que se toman en el área donde te desempeñas cumplen con las metas.	X		X		X		
3	Siempre se cumple el trabajo en base a las metas establecidas en la Institución.	X		X		X		
4	Toda aplicación de estrategias administrativas en la Institución es oportunas y adecuadas a las necesidades.	X		X		X		
5	La participación en el análisis de procedimientos internos siempre es adecuada y técnica.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Organización</b>							
6	Toda designación de cargos en la Institución se realiza de acuerdo con criterios técnicos y perfil profesional.	X		X		X		
7	Existe una constante evaluación de las políticas organizacionales vigentes en la Institución.	X		X		X		
8	La selección y reclutamiento del personal es por meritocracia.	X		X		X		
9	Toda selección y reclutamiento del personal administrativo en la Institución es de acuerdo con el perfil profesional.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Dirección</b>							
10	El comportamiento ante terceros en tu área de trabajo es la apropiada.	X		X		X		

11	Las relaciones interpersonales con los demás trabajadores son tolerante y armónica.	X		X		X	
12	Existe una satisfacción del personal por parte de la alta dirección.	X		X		X	
13	Existe motivación de la alta dirección hacia sus colaboradores	X		X		X	
14	El logro de objetivos trazados siempre está respaldado por el liderazgo de la dirección.	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 4: Control</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>
15	Los sistemas de control del área donde te desempeñas son adecuados.	X		X		X	
16	Los patrones de desarrollo de las actividades laborales se realizan adecuadamente.	X		X		X	
17	La evaluación del desempeño laboral en el área donde laboras es realizada de acuerdo con su competencia.	X		X		X	
18	Se da seguimiento a los mecanismos de control al momento de presentarse algún problema.	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** CARDENAS CANALES DANIEL ..... **DNI:** .....07279232.....

**Grado y Especialidad del validador:** .....MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACIÓN .....

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

**Jesús María** .....04.de...JUNIO..... del 2022....

.....  .....

**Mg. Cardenas Canales Daniel**

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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:  
SATISFACCIÓN LABORAL**

N o	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Reto del trabajo</b>							
1	El trabajo estimula las ganas de superación.	X		X		X		
2	Existe satisfacción en tu trabajo por sí mismo.	X		X		X		
3	Existe una responsabilidad personal si el trabajo tiene mayor o menor éxito	X		X		X		
4	Todos los trabajadores ponen de su parte al desempeñar su labor diaria.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Sistema de recompensas</b>							
5	Se valora el buen trabajo y siempre recibe algún tipo de reconocimiento.							
6	La Institución ofrece puestos de trabajo constantemente.	X		X		X		
7	Se percibe un salario estándar en esta Entidad que te brinda cierta estabilidad económica.	X		X		X		
8	Las condiciones salariales existentes en tu empleo satisfacen todas tus necesidades básicas.	X		X		X		
9	La Institución valora el trabajo y brinda oportunidades de ascenso.	X		X		X		
10	La rotación del personal presenta "igualdad" y "justicia".							
	<b>DIMENSIÓN 3: Condiciones favorables</b>							
11	La Institución cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales.	X		X		X		

12	Todos los trabajadores cuentan con todos los bienes y materiales para tu mejor desempeño laboral.	X		X		X	
13	Existe libertad para elegir su propio método de trabajo.	X		X		X	
14	La distribución física del área de trabajo facilita la realización de sus labores.	X		X		X	
15	Las reglas y procedimientos contribuyen a hacer bien el trabajo.	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 4: Apoyo y colaboración</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
16	Todos tienen un trato amable y siempre cooperan contigo.	X		X		X	
17	La dirección valora el esfuerzo que hacen todos en su trabajo.	X		X		X	
18	La dirección apoya y explica de manera clara y completa las tareas a realizar.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador: **CARDENAS CANALES DANIEL** ..... DNI: .....07279232.....

Grado y Especialidad del validador: .....MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACIÓN .....

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Jesús María .....04.de...JUNIO      del 2022....

.....  .....

**Mg. Cardenas Canales Daniel**

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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:  
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

N o	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Planeación</b>							
1	La mejora en los métodos y planes de trabajo siempre se cumplen de forma oportuna.	X		X		X		
2	Siempre las decisiones que se toman en el área donde te desempeñas cumplen con las metas.	X		X		X		
3	Siempre se cumple el trabajo en base a las metas establecidas en la Institución.	X		X		X		
4	Toda aplicación de estrategias administrativas en la Institución es oportunas y adecuadas a las necesidades.	X		X		X		
5	La participación en el análisis de procedimientos internos siempre es adecuada y técnica.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Organización</b>							
6	Toda designación de cargos en la Institución se realiza de acuerdo con criterios técnicos y perfil profesional.	X		X		X		
7	Existe una constante evaluación de las políticas organizacionales vigentes en la Institución.	X		X		X		
8	La selección y reclutamiento del personal es por meritocracia.	X		X		X		
9	Toda selección y reclutamiento del personal administrativo en la Institución es de acuerdo con el perfil profesional.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Dirección</b>							
10	El comportamiento ante terceros en tu área de trabajo es la apropiada.	X		X		X		

11	Las relaciones interpersonales con los demás trabajadores son tolerante y armónica.	X		X		X	
12	Existe una satisfacción del personal por parte de la alta dirección.	X		X		X	
13	Existe motivación de la alta dirección hacia sus colaboradores	X		X		X	
14	El logro de objetivos trazados siempre está respaldado por el liderazgo de la dirección.	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 4: Control</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
15	Los sistemas de control del área donde te desempeñas son adecuados.	X		X		X	
16	Los patrones de desarrollo de las actividades laborales se realizan adecuadamente.	X		X		X	
17	La evaluación del desempeño laboral en el área donde laboras es realizada de acuerdo con su competencia.	X		X		X	
18	Se da seguimiento a los mecanismos de control al momento de presentarse algún problema.	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** BERNAL FUENTES VICTOR ARCADIO ..... **DNI:** .....41411250.....

**Grado y Especialidad del validador:** .....MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA .....

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

**Jesús María** ..... 11 de JUNIO ..... del 2022 ....

  
 \_\_\_\_\_  
**Mg. Bernal Fuentes Victor Arcadio**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:  
SATISFACCIÓN LABORAL**

N o	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Reto del trabajo</b>							
1	El trabajo estimula las ganas de superación.	X		X		X		
2	Existe satisfacción en tu trabajo por sí mismo.	X		X		X		
3	Existe una responsabilidad personal si el trabajo tiene mayor o menor éxito	X		X		X		
4	Todos los trabajadores ponen de su parte al desempeñar su labor diaria.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Sistema de recompensas</b>							
5	Se valora el buen trabajo y siempre recibe algún tipo de reconocimiento.							
6	La Institución ofrece puestos de trabajo constantemente.	X		X		X		
7	Se percibe un salario estándar en esta Entidad que te brinda cierta estabilidad económica.	X		X		X		
8	Las condiciones salariales existentes en tu empleo satisfacen todas tus necesidades básicas.	X		X		X		
9	La Institución valora el trabajo y brinda oportunidades de ascenso.	X		X		X		
10	La rotación del personal presenta "igualdad" y "justicia".							
	<b>DIMENSIÓN 3: Condiciones favorables</b>							
11	La Institución cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales.	X		X		X		

12	Todos los trabajadores cuentan con todos los bienes y materiales para tu mejor desempeño laboral.	X		X		X		
13	Existe libertad para elegir su propio método de trabajo.	X		X		X		
14	La distribución física del área de trabajo facilita la realización de sus labores.	X		X		X		
15	Las reglas y procedimientos contribuyen a hacer bien el trabajo.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Apoyo y colaboración</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
16	Todos tienen un trato amable y siempre cooperan contigo.	X		X		X		
17	La dirección valora el esfuerzo que hacen todos en su trabajo.	X		X		X		
18	La dirección apoya y explica de manera clara y completa las tareas a realizar.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador: BERNAL FUENTES VICTOR ARCADIO ..... DNI: .....41411250.....

Grado y Especialidad del validador: .....MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA .....

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Jesús María ..... 11. de ... JUNIO      del 2022 .....

  
 \_\_\_\_\_  
 Mg. Bernal Fuentes Víctor Arcadio

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:  
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

N. o	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Planeación</b>							
1	La mejora en los métodos y planes de trabajo siempre se cumplen de forma oportuna.	X		X		X		
2	Siempre las decisiones que se toman en el área donde te desempeñas cumplen con las metas.	X		X		X		
3	Siempre se cumple el trabajo en base a las metas establecidas en la Institución.	X		X		X		
4	Toda aplicación de estrategias administrativas en la Institución es oportunas y adecuadas a las necesidades.	X		X		X		
5	La participación en el análisis de procedimientos internos siempre es adecuada y técnica.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Organización</b>							
6	Toda designación de cargos en la Institución se realiza de acuerdo con criterios técnicos y perfil profesional.	X		X		X		
7	Existe una constante evaluación de las políticas organizacionales vigentes en la Institución.	X		X		X		
8	La selección y reclutamiento del personal es por meritocracia.	X		X		X		
9	Toda selección y reclutamiento del personal administrativo en la Institución es de acuerdo con el perfil profesional.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Dirección</b>							
10	El comportamiento ante terceros en tu área de trabajo es la apropiada.	X		X		X		

11	Las relaciones interpersonales con los demás trabajadores son tolerante y armónica.	X		X		X	
12	Existe una satisfacción del personal por parte de la alta dirección.	X		X		X	
13	Existe motivación de la alta dirección hacia sus colaboradores	X		X		X	
14	El logro de objetivos trazados siempre está respaldado por el liderazgo de la dirección.	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 4: Control</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
15	Los sistemas de control del área donde te desempeñas son adecuados.	X		X		X	
16	Los patrones de desarrollo de las actividades laborales se realizan adecuadamente.	X		X		X	
17	La evaluación del desempeño laboral en el área donde laboras es realizada de acuerdo con su competencia.	X		X		X	
18	Se da seguimiento a los mecanismos de control al momento de presentarse algún problema.	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** RAMÍREZ ROJAS MARÍA NICOLASA ..... **DNI:** .....01045794.....

**Grado y Especialidad del validador:** .....MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN.....

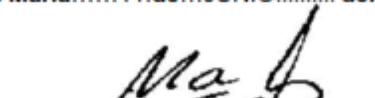
<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Jesús María ..... 11 de JUNIO ..... del 2022 ....

  
Mg. Ramírez Rojas María Nicolasa

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:  
SATISFACCIÓN LABORAL**

N o	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Reto del trabajo</b>							
1	El trabajo estimula las ganas de superación.	X		X		X		
2	Existe satisfacción en tu trabajo por sí mismo.	X		X		X		
3	Existe una responsabilidad personal si el trabajo tiene mayor o menor éxito	X		X		X		
4	Todos los trabajadores ponen de su parte al desempeñar su labor diaria.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Sistema de recompensas</b>							
5	Se valora el buen trabajo y siempre recibe algún tipo de reconocimiento.							
6	La Institución ofrece puestos de trabajo constantemente.	X		X		X		
7	Se percibe un salario estándar en esta Entidad que te brinda cierta estabilidad económica.	X		X		X		
8	Las condiciones salariales existentes en tu empleo satisfacen todas tus necesidades básicas.	X		X		X		
9	La Institución valora el trabajo y brinda oportunidades de ascenso.	X		X		X		
10	La rotación del personal presenta "igualdad" y "justicia".							
	<b>DIMENSIÓN 3: Condiciones favorables</b>							
11	La Institución cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales.	X		X		X		

12	Todos los trabajadores cuentan con todos los bienes y materiales para tu mejor desempeño laboral.	X		X		X		
13	Existe libertad para elegir su propio método de trabajo.	X		X		X		
14	La distribución física del área de trabajo facilita la realización de sus labores.	X		X		X		
15	Las reglas y procedimientos contribuyen a hacer bien el trabajo.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: Apoyo y colaboración</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
16	Todos tienen un trato amable y siempre cooperan contigo.	X		X		X		
17	La dirección valora el esfuerzo que hacen todos en su trabajo.	X		X		X		
18	La dirección apoya y explica de manera clara y completa las tareas a realizar.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** RAMÍREZ ROJAS MARÍA NICOLASA ..... **DNI:** .....01045794.....

**Grado y Especialidad del validador:** ..... MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN.....

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

**Jesús María** ..... 11. de ... JUNIO del 2022.....

  
 Mg. Ramirez Rojas María Nicolasa

## Anexo 6: Confiabilidad

PruebaPilotoFiabilidad.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 36 de 36 variables

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18
1	3	3	3	2	1	3	1	1	1	1	2	1	1	3	3	3	2	1
2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3
3	3	2	3	3	4	3	4	4	4	2	2	3	4	2	3	3	3	2
4	2	3	3	2	2	2	4	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2
5	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2
6	3	3	3	2	1	3	1	1	1	1	2	1	1	3	3	3	2	1
7	3	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	5	4	3	3	3	4	4
8	1	3	3	1	1	1	1	2	1	2	1	3	1	1	1	3	1	2
9	3	3	3	2	3	3	1	1	2	1	3	1	3	3	3	3	2	1
10	3	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	5	4	3	3	3	4	4
11	3	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	5	4	3	3	3	4	4
12	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3
13	3	3	3	2	1	3	1	1	1	1	2	1	1	3	3	3	2	1
14	2	3	3	2	2	2	4	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2
15	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2
16	3	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	5	4	3	3	3	4	4
17	1	2	2	2	4	1	1	2	3	2	2	3	4	1	1	2	2	2
18	1	4	4	2	3	1	2	1	2	2	3	2	4	1	1	4	2	1
19	1	2	2	1	1	1	1	2	4	2	2	3	4	1	1	2	1	2
20	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	1	2	4	2	2	2	2	3

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Fiabilidad.spv [Documento3] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

**Resultado**

- Registro
  - Fiabilidad
    - Título
    - Notas
    - Conjunto de datos activo
    - Escala: V1 = Procedimientos Admin
      - Título
      - Resumen de procesamiento de casos
      - Estadísticas de fiabilidad
  - Registro
    - Fiabilidad
      - Título
      - Notas
      - Escala: V2 = Satisfacción Laboral
        - Título
        - Resumen de procesamiento de casos
        - Estadísticas de fiabilidad

**Fiabilidad**

[ConjuntoDatos0]

**Escala: V1 = Procedimientos Administrativos**

**Resumen de procesamiento de casos**

Casos	Válido	N	%
	20	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,929	18

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

PruebaPilotoFiabilidad.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 36 de 36 variables

	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	p32	p33	p34	p35	p36
1	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	3	3	2	1
2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2
3	3	4	4	4	4	4	2	2	3	4	2	3	3	3	2	2	3	4
4	2	2	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	5
5	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2
6	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	3	3	2	1
7	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4	3
8	1	3	3	1	1	2	1	2	1	2	1	3	1	1	1	3	1	2
9	3	3	3	2	3	1	1	1	2	1	3	1	3	3	3	3	2	1
10	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4	3
11	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4
12	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3
13	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	3	3	2	1
14	3	2	2	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4
15	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3
16	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4	3
17	1	2	2	2	4	4	1	2	3	2	2	3	4	1	1	2	2	2
18	1	4	4	2	3	3	2	1	2	2	3	2	4	1	1	4	2	1
19	1	2	2	1	1	1	1	2	4	2	2	3	4	1	1	2	1	2
20	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	1	2	4	2	2	2	2	3

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Fiabilidad.spv [Documento3] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

**Fiabilidad**

**Escala: V2 = Desempeño Laboral**

**Resumen de procesamiento de casos**

Casos	Válido	N	%
	20	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,941	18

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON