



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**La planificación administrativa y su influencia en el desempeño  
laboral del área de teleinterconsulta de un establecimiento de  
salud, Lima, 2021**

**AUTOR:**

Ayala Mateo, Paul Renzo ([orcid.org/0000-0003-1690-3231](https://orcid.org/0000-0003-1690-3231))

**ASESOR:**

Dr. Rondón Vargas, Freddy ([orcid.org/0000-0003-2325-9579](https://orcid.org/0000-0003-2325-9579))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo sostenible y adaptación al cambio climático

LIMA - PERÚ

2022

### Dedicatoria

Primeramente, dedico esta investigación a Dios con amor a mis padres Maria y Vicente por encaminar mis estudios hasta donde estoy hoy, por forjar la persona que soy, puesto que mis logros son resultado de ellos por dar el mejor ejemplo de perseverancia y esfuerzo.

A mi hermana Katherine que, con sus consejos y comprensión, siempre una guía en mi camino como profesional.

A mi novia e hija que me brindan la fuerza para seguir adelante y a no bajar los brazos todos los días.

### Agradecimiento

A la escuela de posgrado de la universidad, sobre todo al Dr. Freddy Rondón, por sus enseñanzas y el seguimiento constante en la realización y culminación de esta investigación, y a todos los docentes que en el trayecto ofrecieron su conocimiento y experiencia.

Índice de contenido	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	19
3.1. Tipo y diseño de investigación	19
3.2. Variables y operacionalización.	20
3.3. Población y muestra	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	21
3.5. Procedimientos	22
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos.	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	39
VI. CONCLUSIONES	46
VII. RECOMENDACIONES	47
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	48
ANEXOS	56

Índice de tablas	Pág.
Tabla 1 Población de personal administrativo.	20
Tabla 2 Validez del cuestionario.	21
Tabla 3 Confiabilidad	22
Tabla 4 V1: Planificación administrativa, D1: Visión Sistémica	24
Tabla 5 V1: Planificación administrativa, D2: Gestión de la producción.	25
Tabla 6 V1: Planificación administrativa, D3: Sistemas de información.	26
Tabla 7 V1: Planificación administrativa, D4: Monitoreo y Evaluación.	27
Tabla 8 V2: Desempeño laboral, D1: Desempeño laboral integral.	29
Tabla 9 V2: desempeño laboral, D2: Desempeño contextual	30
Tabla 10 V2: Desempeño laboral, D3: Comportamientos contraproducentes	31
Tabla 11 V2: Desempeño laboral, D4: Desempeño de la tarea	32
Tabla 12 Correlación planificación administrativa y el desempeño laboral.	34
Tabla 13 Correlación la visión sistémica y el desempeño laboral.	35
Tabla 14 Correlación la gestión de la producción y el desempeño laboral.	36
Tabla 15 Correlación los sistemas de información y el desempeño laboral.	37
Tabla 16 Correlación monitoreo y evaluación con el desempeño laboral.	38
Tabla 17 Matriz de consistencia	56
Tabla 18 Matriz de operacionalización de las variables.	59
Tabla 19 Maestro en Gestión Pública, Cayotopa, B.	69
Tabla 20 Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud, Ayala, K.	74
Tabla 21 Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud, Akamine, M.	79

Índice de figuras	Pág.
Figura 1 Diseño Correlacional	19
Figura 2 V1: Planificación administrativa, D1: Visión Sistémica	24
Figura 3 V1: Planificación administrativa, D2: Gestión de la producción.	25
Figura 4 V1: Planificación administrativa, D3: Sistemas de información	27
Figura 5 V1: Planificación administrativa, D4: Monitoreo y Evaluación	28
Figura 6 V2: Desempeño laboral, D1: Desempeño laboral integral	29
Figura 7 V2: Desempeño laboral, D2: Desempeño contextual	30
Figura 8 V2: Desempeño laboral, D3: Comportamientos contraproducentes	31
Figura 9 V2: Desempeño laboral, D4: Desempeño de la tarea.	33

## Resumen

La actual investigación tiene como objetivo determinar de qué forma la planificación administrativa contribuye en el desempeño laboral del área de teleinterconsulta del establecimiento de salud – 2021.

El estudio es tipo aplicada, de nivel correlacional, con un diseño, no experimental, transversal – correlacional con enfoque cuantitativo, consta de 60 colaboradores para la muestra, se utilizó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento, sujetas a 2 variables, que es la planificación administrativa y el desempeño laboral, ambas compuestas de 4 dimensiones con 15 ítems C/U, con respuestas tipo Likert, para la confiabilidad del instrumento se usó Alfa de Cronbach, donde se obtuvo una alta correlación con un 0,955 y 0,923 respectivamente. Para el análisis estadístico que es tipo descriptivo, se utilizó el programa Excel, por lo cual se elaboró las tablas y gráficos pastel, que serían contrastadas con las hipótesis aplicando la prueba de Rho de Spearman.

En conclusión, si hay una relación significativa entre las variables Planificación administrativa y el desempeño laboral, con la prueba de Spearman (Sig. Bilateral  $p = 0,000) \leq 0,05$ ; Rho =, 742\*\*) aceptando la afirmación.

Palabras Clave: Planificación, administración, telesalud y desempeño laboral.

## Abstract

The current research aims to determine how administrative planning contributes to the job performance of the teleconsultation area of the health facility - 2021.

The study is applied type, correlational level, with a design, non-experimental, transversal - correlational with a quantitative approach, consists of 60 collaborators for the sample, the survey was reduced as a technique and the questionnaire as an instrument, subject to 2 variables, which is administrative planning and work performance, both composed of 4 dimensions with 15 elements C/U, with Likert-type responses, for the reliability of the instrument, Cronbach's Alpha was used, where a high correlation was obtained with 0.955 and 0.923, respectively. For the statistical analysis, which is descriptive, the Excel program was obtained, for which the tables and pie charts were prepared, which would be contrasted with the hypotheses by applying the Spearman's Rho test.

In conclusion, if there is a significant relationship between the Administrative planning variables and job performance, with the Spearman test (Bilateral Sig.  $p = 0.000) \leq 0.05$ ;  $Rho = ,742^{**}$ ) accepting the sustained one.

Keywords: Planning, administration, telehealth and job performance.



## I. INTRODUCCIÓN

Para la OMS (2020) la salud hace referencia al estado completo tanto físico, mental y social de un organismo o ser vivo que se encuentre sin lesiones o alguna enfermedad. En cuanto el MINSA (2018) detalla que el Perú cuenta con 169 metas según la agenda de desarrollo, a los cuales muchas de ellas ya pertenecían al rol del Ministerio de Salud, que fueron producto de las ODS (objetivos de desarrollo sostenible) que fueron desarrolladas en setiembre del 2015 en una junta de las Naciones Unidas, en la que se planteó 17 ODS.

El primer objetivo de desarrollo sostenible, se encuentra relacionado a la Salud, puesto que se detalla los índices de pobreza en la población del Perú, que según el Banco Mundial (2018) indica que Perú está por debajo de los márgenes de la pobreza internacional, en donde redujo el índice de pobreza del 13,5% al 3,5% en tan solo 10 años desde el 2006 hasta el 2016 pero aun así sigue por debajo del promedio en Latinoamérica. Sin embargo, está posicionada por encima de otros países de la región.

El segundo objetivo, detalla sobre la desnutrición en donde Banco Mundial (2018) indica que el Perú cuenta con un 13.1% referente a la baja alimentación en infantes pequeños de 5 años, a pesar de ser una cifra alta, es un gran avance con respecto al año 2008 donde se tenía un índice del 28.2%. Otro objetivo es reducir la mortalidad materna, en donde entre el 2004 y 2010 en Perú se registra entre 50 a 300 muertos por cada 100 mil recién nacidos. Uno de los objetivos planteados es reducir las enfermedades específicas como el VIH y la Tuberculosis. En el año 2015 fue de 0.02% que representa 117 casos de cada 100 mil habitantes respectivamente. En cuanto a las enfermedades no transmisibles, se encuentran cardiovasculares, diabetes y enfermedades respiratorias. Por último, el acceso a la planificación familiar y las inmunizaciones de niños en el Perú se encuentra por debajo de otras regiones con una tasa del 54,3% y 83% respectivamente. De acuerdo a los resultados hallados, se puede afirmar que la salud en el Perú tiene aspectos negativos en diversos sectores y para contrarrestar los índices mencionados es necesario una mayor inversión en el sector Salud.

Según el estudio elaborado por la Unidad de Análisis de Situaciones de Salud CDC (2016) indica que el Perú solo utiliza el 3,2% del PIB para el sector público en salud y solo el 2,3% del PIB en el sector privado.

Existe un total de 29,381,884 personas como población total respecto a los asegurados en el Perú. Donde un 44,4% se encuentra afiliado al Seguro Integral de Salud – SIS (13'039,920 personas), seguido por EsSalud con 7,299,949 personas que representa el 24,8%, finalmente se encuentran otros seguros que equivalen a 1,513,003 que representa el 5,1%. Un último dato es que tan solo el 1,1% (320,785 personas) se encuentran con 2 o más seguros afiliados. Recuperado del INEI (2018).

En 10 años se logró pasar de 18,4% en el 2007 a 44,4% de afiliados al Seguro Integral de Salud – SIS en el 2017, lo cual es un margen significativamente alto. En cuanto al seguro EsSalud en el año 2007 había un total de 17,4% de personas afiliadas al mismo y al 2017 incremento a un 24,8%. Finalmente, aquellos que están afiliados a otros seguros hubo una reducción del 0,8% pasando del 5,9% en el 2007 al 5,1% en el 2017.

El INEI (2018) recopiló las 4 dificultades de mayor relevancia según los usuarios de las oficinas del SIS, en primer lugar, se encuentra la falta de medicamentos que representa el 35,1%, seguido por la falta de citas con un 33,3%, otro factor es de que el personal no atendió el día de la cita con un 19,1%, en cuarto lugar esta que el medicamento en cuestión no está cubierto por el SIS por lo cual el usuario debía comprar sus medicamentos fuera del EE. SS representado por un 16,8% y otros con un 18,3%

Según el reporte de la institución Defensoría del Pueblo (2019) informa sobre las quejas hacia las entidades públicas, lo represento en ranking, en donde lidera con un 11,38% los centros de salud, debido a mala atención hacia los pacientes, la falta de medicinas, ambulancias no operativas y el mal uso del libro de reclamaciones. El informe detalla que los principales problemas son la mala administración pública, omisión de respuesta, retraso o demora para acceder a la atención de salud.

Otro informe de la Defensoría del Pueblo (2020) manifestó sobre el colapso de atención que hubo después del inicio de la pandemia, debido a que en los

establecimientos de salud carecían de personal con los equipos requeridos para evadir las infecciones por Covid-19, la falta de camas UCI, ventiladores mecánicos, oxígeno, pruebas moleculares o descarte, lo cual dificultó el trabajo del personal de la salud. Estos problemas se presentaron con mayor magnitud en los establecimientos de Salud de la DIRIS Lima Norte (Sergio Bernales Collique, Cayetano Heredia, entre otros. Por su parte en la DIRIS Lima Sur se encuentra el Heves (Hospital de Villa el Salvador) y el HAMA (María Auxiliadora) por Lima centro colapso el Hospital Guillermo Almenara en la victoria.

Una nueva forma de atención se acrecentó gracias a la pandemia iniciada en el 2020, se le denomina Telemedicina que ya tenía mucho tiempo siendo utilizada, pero en Perú tomó mayor relevancia, por consiguiente, su implementación en todos los centros de salud. Telemedicina tiene por definición servicio de atención de salud, brindada por videoconferencia (internet y/o llamada telefónica) entre el paciente y el especialista, en casos donde la distancia con relación al paciente y el establecimiento de salud es una gran dificultad para muchos usuarios. La lejanía es un factor que los pacientes deben afrontar para lograr atenderse, por ello es que los especialistas y profesionales de la salud deben implementar el uso de la TIC (Tecnologías de la información) con el objetivo de asistir e intercambiar información con los pacientes, logrando así realizar un diagnóstico que puede ser presuntivo o definitivo, así como también programar actividades de evaluación para finalmente fortalecer el nivel de atención a la salud en diversas regiones del país. Recuperado de la Organización Mundial de la Salud (2020).

Dentro de la DIRIS Lima Sur se encuentra el hospital que para reserva de su nombre a continuación se denominara Establecimiento de salud de Lima Sur, que es un establecimiento del Ministerio de Salud, con clasificación nivel III-1, se ubica en el en la Av. Miguel Iglesias en Lima sur correspondiente a la localidad de San Juan de Miraflores, este es el centro de salud más grande del Sur de Lima metropolitana brindando una atención especializada a los pacientes residentes a la zona, información rescatada de El Comercio (2015).

La realidad de este hospital Según el informe del diario El Correo (2019) detalla que la Historia de este hospital nace con la idea de ser un Centro Materno Infantil, debido a la gran demanda. Con el tiempo convirtieron de este establecimiento de

salud en un hospital con una amplia variedad de especialidades, por ello es el establecimiento de Salud más relevante de la zona sur de la capital, atendiendo a más de 2 millones de personas. En los últimos años, hace denotar su falta de capacidad resolutive y su infraestructura que no es capaz de abastecerse, debido a la gran cantidad de pacientes por lo que en el 2015 se apertura el Hospital de Villa el Salvador, para así brindar un apoyo al Establecimiento de salud. En el 2018 el miembro del congreso Alberto Belaunde ejecuto una inspección a dicho centro de salud encontrando lo que ya por muchos años se venía anunciando por los usuarios, la falta de camillas, equipos y materiales de trabajo para los médicos, poco personal de salud. Lo cual lleva a la conclusión de que se necesita con urgencia nuevas infraestructuras y un mayor número de trabajadores para atender la gran demanda. Es así, que en el 2018 el director general del Hospital anuncia la edificación de nuevas áreas que tomara unos 2 años en realizarse, pero no se llegó a concluir dicha obra.

Para el MINSA (2018) las políticas y lineamientos que tienen como objetivo que todas las localidades tenga una atención de salud de calidad, sobre todo para las comunidades más vulnerable, puesto que los establecimientos de salud en el Perú se encuentran a su capacidad máxima a nivel nacional. Para ello desean implementar el Aseguramiento Universal, que tiene como objetivo que toda la población tenga acceso a un seguro de salud, que pueda evitar o prever las enfermedades y la recuperación de las mismas gracias a la colaboración de los establecimientos de salud del sector público o privado. Gracias a las encuestas nacionales a hogares (ENAH) en los primeros meses del 2018, el 47.4% de damas y un 41.1% de caballeros cuentan con el seguro SIS (Seguro Integral de Salud) en donde se busca que este seguro sea universal, es decir, que todo peruano tenga acceso a la salud de forma gratuita.

En conclusión, los establecimientos de salud están seriamente afectados debido a la congestión por la gran demanda de pacientes enfermos, por la covid 19 y otras enfermedades que debido a la pandemia deben pasar por una prueba de descarte que conlleva a una demora en la atención de estos pacientes, la falta de personal tanto médico y administrativo ha sido también un factor importante para que en la actualidad el hospital pase por un momento de crisis, que tiene como resultado una

mala atención por parte del personal, la falta de equipos y medicamentos por la poca inversión que existe al sector salud, obligando a muchos ciudadanos de bajos recursos a comprar sus propios medicamentos en farmacias privadas que en ocasiones el precio del medicamento solicitado es elevado.

Para el problema general se realiza la siguiente interrogante ¿De qué forma la planificación administrativa influye al desempeño laboral del área de teleinterconsulta de un establecimiento de salud – 2021?, de acuerdo a ello se realizan los problemas específicos en relación a sus dimensiones 1. ¿De qué manera una visión sistémica influye en el desempeño laboral del área de teleinterconsulta de un establecimiento de salud?, 2. ¿De qué forma la Gestión de la producción influye en el desempeño laboral del área de teleinterconsulta de un establecimiento de salud?, 3. ¿De qué manera los sistemas de información influye en el desempeño laboral del área de teleinterconsulta de un establecimiento de salud?, 4. ¿De qué manera el Monitoreo y evaluación influye en el desempeño laboral del área de teleinterconsulta de un establecimiento de salud?.

La justificación teórica del presente estudio apoya en determinar y proponer mejoras que afectara de manera positiva el desempeño laboral en el área de teleinterconsultas, para ello es necesario que reciban información sobre el significado de la planificación administrativa, capacitar al personal para prever y anticipar los problemas y así agilizar los trámites documentarios de los usuarios, establecer metas e indicadores que motiven al personal mejorando su productividad, implementar las programaciones anticipadas, actualizar los sistemas de información y consigo tener un sistema universal que conecten a todos los establecimientos de salud. Esto ayudara al establecimiento de salud a tener un mejor manejo de las teleconsultas, ser más eficiente con el manejo de sus citas, una mejor programación de sus médicos, mejorar la relación entre el EE. SS con los pacientes, además un mejor manejo de productividad gracias a los sistemas de información más actualizados. Respecto a la justificación práctica, el estudio realizado busca informar y ayudar a otras entidades de salud ya sean del sector público o privado a que puedan tener un mejor manejo administrativo, para la toma de decisiones, implementar mejoras en sus sistemas de información. Se utiliza

herramientas validadas por juicio de expertos en la recolección de datos y su debido procesamiento en el programa SPSS V.21 para el estudio

La investigación es de modelo teórico, debido a que se utilizaran criterios con finalidad de establecer el nivel de influencia de las variables, además de manera practica se analiza la atribución de las 2 variables de Planificación administrativa y el desempeño laboral gracias a un conjunto de conceptos y lineamientos. Por último, metodológica, debido a que se utilizó instrumentos que ayudaron a determinar la influencia que existen entre las 2 variables. Santa Cruz (2015).

Como objetivo general se define como: Determinar de qué forma la planificación administrativa influye en el desempeño laboral del área de teleinterconsulta del establecimiento de salud, 2021, de acuerdo a sus dimensiones se detalla lo siguiente: 1. Determinar de qué manera una visión sistémica influye en el desempeño laboral del área de teleinterconsulta de un establecimiento de salud, 2. Determinar de qué manera la Gestión de la producción influye en el desempeño laboral del área de teleinterconsulta de un establecimiento de salud, 3. Determinar de qué manera los sistemas de información influye en el esfuerzo laboral del área de teleinterconsulta de un establecimiento de salud, 4. Determinar de qué manera el Monitoreo y evaluación influye en el desempeño laboral del área de teleinterconsulta de un establecimiento de salud.

La Hipótesis general afirma lo siguiente: La Planificación administrativa influye considerablemente en el desempeño laboral del área de teleinterconsulta de un establecimiento de salud, 2021, en cuanto a las Hipótesis específicas, de igual forma se relacionan con las dimensiones H1: Una visión sistémica influye notablemente en el desempeño laboral del área de teleinterconsulta de un establecimiento de salud, H2: La Gestión de la producción influye significativamente en el desempeño laboral del área de teleinterconsulta de un establecimiento de salud, H3: Los sistemas de información influyen considerablemente en el desempeño laboral del área de teleinterconsulta de un establecimiento de salud, H4: El Monitoreo y evaluación influye notablemente en el desempeño laboral del área de teleinterconsulta de un establecimiento de salud.

## II. MARCO TEÓRICO

La firma Ventana Research (2022) que brinda servicios de asesoría, en su artículo denominado Business Planning Value Index desarrollado en la ciudad de Oregón en Estados Unidos, manifiesta que la planificación administrativa como el reflejo del propósito de los objetivos de la organización para crear un plan y así tomar las mejores decisiones y busca ser eficiente, es decir, que los procesos sean más rápidos, más ágiles y más inteligentes, de esta forma los directores o gerentes puedan decidir de acuerdo a los datos recopilados, en este artículo se busca encontrar la visión de una plataforma de software de presupuestos corporativos, que sirve para que los negocios planifiquen mejor según sus necesidades para construir un plan operativo y presupuesto único, esta idea surge debido a que todas las organizaciones planifican, pero de un estilo informal, así como los colaboradores planifican las ventas, productos, servicios y la distribución. La planificación consiste en encontrar el mejor camino hacia el éxito, en cuanto al presupuesto se encarga de imponer el control financiero, para evitar que la organización baje sus utilidades, esto hace entender a las organizaciones que la planificación es respetar los objetivos y limitaciones financieras, esto hace a una empresa exitosa, debido a que lo vuelve más productivo y estratégico a la hora de presupuestar.

Para la organización Leadership + Design (2022) ubicada en la ciudad de California en Estados Unidos, en su informe denominado Strategic Planning in a Time of Flux se detalla que la planificación administrativa engloba a la planificación estratégica puesto que tienen el mismo objetivo, el cual es alcanzar las metas de una organización, En su investigación está enfocada en el proceso y producto, indicando que hay 6 etapas en el proceso de la planificación, la planificación previa que garantice el equilibrio y alineamiento entre sus colaboradores y sus procesos, la segunda etapa es la exploración de oportunidades que consiste en captar el conocimiento de sus fortalezas internas y externas, tercera etapa es la convergencia de las áreas de investigación, la siguiente etapa es explorar las posibles soluciones, esto ayuda a enfocarse en cada problema y encontrar la solución más idónea, esto sirve a su vez para no quedar atrapado en alternativas ya conocidas, la quinta etapa es la selección deseada para las soluciones esto

quiere decir, limitar los resultados de soluciones futuros, por último la iteración y entrega.

Un estudio realizado por Mark et. al (2021) denominado Strategic Planning and Staff Management, Afirman la existencia de una correlación entre la planificación administrativa con la gestión y eficacia del personal de los programas de posgrado en las universidades, en la cual definen a la planificación administrativa como un conjunto de ideas, procedimientos y herramientas para facilitar las tareas y actividades de los líderes, permitiendo así una explicación más detallada los objetivos y estrategias de la organización, demostrando así la importancia de la planificación como una herramienta de la gestión puesto que ayuda a las organizaciones a ser más exitosas, incluso los profesionales indican que la planeación tiene un potencial para el éxito del logro de objetivos en muchas entidades.

En el informe realizado por Avunduk (2021) que lleva de título Job Satisfaction and Job performance, desarrollado en la Universidad de Estambul, en la ciudad de Estambul – Turquía, define el desempeño laboral como la actividad mostrada por el empleado dentro de los deberes encargados al mismo, es el nivel de éxito que posee un empleado a la hora de realizar sus actividades, evaluando su esfuerzo y desempeño para realizar dicha actividad que tiene por finalidad alcanzar la meta laboral que proponga la empresa y si este lo llegase a cumplir, será recompensado, con la finalidad de aumentar el esfuerzo y éxito del trabajo, el desempeño está altamente relacionado con la satisfacción laboral, este es un factor de suma importancia, es por ello que el objetivo de este informe es encontrar si las organizaciones encuentren los factores que se involucran con la satisfacción del trabajador, una vez encontrado será necesario reforzarlo, es decir, la satisfacción laboral es un sentimiento que surge a través de la armonía y buena convivencia dentro de centro de labores, esto también dependerá de las condiciones de trabajo en las que se encuentren sus colaboradores.

Arteaga (2021) en su investigación Planificación administrativa relacionado al desempeño organizacional en la empresa Hidromaxi S.A. realizado en la urbe de Manabí - Ecuador, Manifiesta que la planificación fortalece el desempeño de la empresa mediante un diagnóstico actual de la misma (análisis FODA y PEST), un



análisis documental y diseñar un plan estratégico debido a los diversos problemas que presenta dicha entidad como el poco conocimiento de los métodos y herramientas para planificar, no pudiendo identificar los principales problemas, debido a que no conocen las fortalezas y debilidades de la misma, otro problema radica en el ambiente laboral que cuando surgen problemas y errores se empieza a denotar el poco conocimiento de los funcionarios, la mala comunicación, falta de liderazgo y los pocos beneficios laborales. Gracias al estudio se concluye mediante una entrevista realizada a los directivos se evidencia que la empresa efectivamente no cuenta con una planificación administrativa, se identifica que no existen evaluaciones periódicas para verificar el desempeño de cada colaborador acorde a sus funciones, al conocer la visión, misión y estrategias de la empresa, el personal demuestra una mayor participación y compromiso en toda la organización.

Grant (2021) afirma en su informe *Remote Working and its Impact on Employee Job Satisfaction*, realizado en Winoma en Estados Unidos, en dicho informe define la satisfacción laboral como un nivel que tiene la persona frente a la actividad que realiza, mediante a sus cuestionarios llegaron a la conclusión de que el liderazgo tiene lleva a cargo de proporcionar un ambiente laboral positivo, esto tiene como resultado trabajadores satisfechos y un nivel muy bajo de rotación de los mismos, los resultados también demuestran que los empleados que trabajan de forma remota crea un buen ambiente laboral porque permite a la persona tener una buena relación trabajo y vida personal.

Mora y Mariscal (2019) en su investigación *Correlation between job satisfaction and job performance* elaborado en la ciudad de Babahoyo - Ecuador. Afirman que la satisfacción laboral es aquello que impulsa a los trabajadores a actuar, es decir, logra un impacto directo en los individuos en relación a su comportamiento, este puede ser un resultado positivo o negativo dependiendo del estímulo, tiene la finalidad de exponer la reciprocidad que existente entre la complacencia profesional con el desempeño desarrollado dentro del mismo, de esta forma encontrar cuales son los factores que la satisfacción puede lograr en el desempeño, en la corporación DISMERO, es donde se realiza los estudios a través de una medición de los factores tales como las condiciones de trabajo, bienestar, remuneración y nivel profesional, en dicho informe se encuentra que las personas buscan encontrar

la satisfacción de sus insuficiencias dentro de la organización, cuando logran su objetivo da como resultado motivación que es el motor de asumir responsabilidades y actuar del trabajador, tanto a nivel personal y organizacional.

El siguiente artículo elaborado por Sánchez (2021) en Bolivia en la ciudad de la Paz, que lleva de título Conciliación de los modelos de estimación en recursos humanos para el desempeño laboral, en dicho artículo brinda mayor atención a la gestión de recursos humanos y conseguir la mejora del desempeño organizacional, pretende crear un instrumento de evaluación donde se aprecien las dimensiones principales del desempeño en las organizaciones para ello adecuan el modelo Harvard de la 4C de Beer. Si las empresas u organizaciones realizan la evaluación de desempeño con herramientas que tienen limitantes, con este instrumento se busca lograr una mejor investigación exploratoria del desempeño laboral. El modelo de valoración de desempeño laboral propuesto se puede aplicar a empresas comerciales y financieras con cargos comerciales en su estructura, pero puede limitarse a las necesidades de las empresas que tengan otras exigencias laborales diferentes. Este artículo cuya elaboración se realizó en 2 etapas, cualitativa y cuantitativa se obtuvo una adaptación del contexto y herramienta de evaluación y desempeño, aunque se limite al estudio y producción teórica deja información para más estudios que puedan generalizar estos resultados y así este instrumento se pueda realizar en todas las estructuras organizacionales.

En la tesis desarrollada por Naranjo (2022) que lleva de título evaluación de la satisfacción laboral en el desempeño del personal en un hospital ubicado en la ciudad de Guayaquil en Ecuador, encuentra la relación entre estas 2 variables, utilizando un diseño metodológico no experimental, de tipo cuantitativo se realizó un cuestionario a 12 de sus trabajadores, dividiendo las preguntas en dimensiones como las políticas, condiciones y características del colaborador, en donde conceptualiza el desempeño laboral como el comportamiento respecto a los colaboradores al instante de cumplir o realizar una tarea, ello va en relación a las actitudes, su personalidad y el aprendizaje que este pueda tener, en otras palabras, es el actuar de las personas cuando utilizan sus capacidades para cumplir con los objetivos de manera positiva en la entidad donde laboren. Finalmente llega a la conclusión de que efectivamente la mayoría de trabajadores coinciden en que

ambas variables tienen una relación significativa. A pesar de identificar una satisfacción en el personal, se recomienda mantener capacitado al personal para que así puedan brindar un servicio de calidad a sus pacientes

En la investigación realizada por Salazar (2017) denominada Propuesta de un nuevo tipo de apreciación de desempeño laboral, elaborado en la localidad de Sucre en Bolivia. En dicha investigación presenta un nuevo modelo para la evaluación de desempeño laboral aplicado a bancos, se tiene como objeto de estudio a 86 personas trabajadores de un banco donde se busca observar el desempeño laboral de cada personal con la observación y descripción de sus labores, basándose en las teorías de organizaciones y el rendimiento de Campbell. También se toma en cuenta otros modelos de evaluación de desempeño laboral. El banco en evaluación de personal tiene enfoques de la administración de recursos humanos que no son actuales esto no permite tener evidencias del desempeño laboral y esto sucede mucho con otras organizaciones donde la evaluación del desempeño no tiene relación con el trabajo y calidad del servicio, estas evaluaciones no estimulan ni juzgan bien el valor y cualidades del personal de trabajo. Se debe desarrollar un nuevo modelo de evaluación que es lo que busca esta tesis. Se aplican varios tipos de evaluación a la población muestra para encontrar la que sea conveniente de acuerdo a su tipo de organización, labores, personal, servicio, etc. Para mejorar el desempeño de las funciones del personal se debe medir de forma real el rendimiento de cada trabajador para mejorar las necesidades del trabajador. La evaluación del desempeño debe ser por competencias con una sucesión lógica de ejecución con un previo periodo a la evaluación de planificación, siguiendo con el período de aplicación en sí de la evaluación y un posterior periodo de retroalimentación y rastreo, esto permitirá un mejor desempeño de los trabajadores y posteriormente la mejora de la organización.

En un artículo que tiene por título la Proposición de un plan para el progreso desarrollada por Diaz (2021) En la ciudad de Imaza – Perú, indica que la planificación administrativa sirve para saber el futuro de una empresa y su respectivo crecimiento, también se le solía llamar planificación a largo plazo, que se define como proyección a futuro, en cuanto a la planeación estratégica

representa la relación entre el proceso de razonamiento y lo intuitivo, es decir, que involucra varios factores de las fortalezas y sus debilidades de la organización, evalúa también la competencia tanto a nivel organizacional de nivel macro como lo es la tecnología.

En un artículo que lleva de título Crónicas interpersonales y el desempeño laboral desarrollado en la jurisdicción de Puno – Perú, por Hanco et. al. (2021) conceptualizan el desempeño laboral y detallan su importancia debido a que ofrece diversas ventajas hacia las organizaciones y los trabajadores, permitiendo así controlar o medir el éxito que está teniendo un trabajador respecto a la productividad de la actividad que realice dentro de la organización, entonces, el desempeño es la apreciación de las técnicas del comportamiento de cada persona, teniendo por dimensiones la calidad de trabajar, conocimiento, iniciativa, entre otras. Existe otra definición que indica que el desempeño es el actuar orientado al provecho de los objetivos de una entidad, es aquello que se puede ver y medir, puesto que el desempeño son conductas visibles, son los compartimientos de los trabajadores en consecuencia de conseguir los objetivos de una organización y ello puede medirse en cada colaborador.

Para Navarro (2018) en su Estudio de la Planificación Administrativa y su Correlación con la Garantía del Área de Asesoría Jurídica del Club de Regatas, elaborado en la capital Lima, Perú. Establece la relación que hay entre la efectividad y la planificación administrativa, mediante 2 dimensiones que son la eficacia y eficiencia. Esto debido a que no están definidas las labores cotidianas del club a través de lineamientos y políticas de la institución, esto hace denotar que no hay un plan estratégico. Según el autor las actividades se basan Según la guía de recomendaciones y por criterio empírico puesto que carecen de reuniones.

Finalmente, el estudio demuestra que hay una dependencia afirmativa entre la planificación de la administración y la eficacia, debido a que el actual planeamiento no optimiza los procesos, por consiguiente, es necesario el logro de los objetivos mediante una coordinación y comunicación constante del jefe hacia sus trabajadores.

En la investigación realizada por Terrones (2021). que tiene por título la planificación de la administración y su influencia de la parte operativa de la subgerencia provincial de impulso de inversiones, Realizado en el departamento de Piura en Perú, en dicha investigación identifica la influencia que existe entre la planificación de la administración y el control operativo de la subgerencia, que tuvo como método cuantitativo a un nivel correlacional, con un diseño - no transversal, esto debido a la 4 factores que el autor identifica dentro de estas instalaciones, la insuficiencia respecto a la capacidad de evaluar y construir políticas de trabajo, el mal ajuste de las políticas sectoriales, el pobre nivel en el desarrollo y la incoherencia de las mismas. Se concluye que la influencia de la planificación y gestión administrativa es de un 79.3% y 72.4% respectivamente, lo cual es aceptable. En cuanto a la notabilidad es continua y la alta dimensión de la planeación se encuentra en niveles de 75.9% y 72.4% respectivamente.

Boada (2019) comenta en el artículo denominado Complacencia laboral y su correspondencia con el desempeño dentro del trabajo en una Pyme llevado a cabo en Lima, Perú. La investigación de diversos personajes identifica a la satisfacción personal como gran factor influyente del desempeño laboral, en dicho estudio se tiene como meta verificar la correlación existente entre la satisfacción en el trabajo y la ocupación en el área donde realice sus labores el empleado vinculada a una empresa de vigilancia en Lima, se obtuvieron resultados que indicaban que existe una alta correlación en las tareas y el que tuvo menor relación es el beneficio económico respecto a la satisfacción personal con el desempeño de los trabajadores, sin embargo, esto denota que la hipótesis planteada es positiva debido a que la satisfacción si logro mostrar relación con el desempeño laboral, esto quiere decir que ante un aumento en la satisfacción tendrá como resultado un aumento en el desempeño laboral también. Respecto a la dimensión que obtuvo un mayor grado de correlación es el de la tarea, que se demostró que mientras mayor sea el esfuerzo y aporte de los colaboradores, el desempeño también tiene a aumentar, esto reafirma la teoría de motivación escrita por Herzberg (1959) que la satisfacción no se encuentra relacionado al ambiente laboral, sino más bien a la naturaleza del mismo, es decir, cuando se consigue lograr un objetivo o un reconocimiento, no tiene que ver con un aumento salarial ni beneficios.

En la tesis desarrollada por Morales (2021) que lleva por título Gestión administrativa y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa constructora Dvsantos, Elaborado en el departamento de Piura en Perú. Se encuentra problemas en la gestión de la administración de la empresa que se dedica al sector de inmuebles, quien afirma que los procesos de la misma organización son lentos lo que impacta en el desempeño de sus trabajadores, puesto que busca determinar la correlación entre la gestión de la administración y el desempeño de los trabajadores de esta empresa, de acuerdo a sus dimensiones la construcción, adquisición de maquinaria y equipos, el flujograma organizativo y la planeación administrativa se obtiene como resultado que respecto a la primera dimensión se aplicó la correlación Pearson para la cual obtuvo un 97%, quiere decir que su relación es directa y positiva, la 2da dimensión de maquinarias y equipos dio un resultado del 93.4% es decir, que al aumentar los equipos también aumentara el desempeño de los colaboradores, en la 3era dimensión se encontró un 97.4% y 4ta dimensión se obtuvo un 96.2% de coeficiente Pearson, lo cual indica que ante una mayor planificación aumentara significativamente el desempeño laboral.

Según el estudio realizado por Panduro, et al (2019) denominado Desempeño de los trabajadores y el control Administrativa de la UPP elaborado en el departamento de Pucallpa en Perú. Encuentran la analogía que hay entre el desempeño laboral y la gestión administrativa en dicha universidad mediante un estudio de diseño descriptivo correlacional, debido a diversos factores como el limitado recurso de máquinas modernas, incremento de estudiantes, cambio social, modernización de la infraestructura hace más complicado el buen desempeño laboral de la universidad. Para ello se tomó en cuenta 4 dimensiones, la primera atención al usuario en donde se obtuvo que el 78.13% de los encuestados marcaron la opción siempre, la segunda dimensión es la Implementación logística la cual obtuvo un similar resultado, la tercera dimensión es el comportamiento interpersonal, obtuvo un resultado del 71.88% afirmando que el desempeño laboral, la atención al estudiante, implementación logística y el comportamiento interpersonal si se relaciona con el control administrativa de la UPP.

Para Cabrera, (2021) define la dirección o planeación estratégica como aquellas actividades realizadas por gerencia o directorio con la finalidad de desarrollar estrategias para la organización, en ello se involucra las bases de la planificación que es la organización, planeación, control y dirección.

La importancia de planificar se debe a la relación permanente entre la planificación estratégica y el desempeño, los múltiples cambios que están sometidos el directorio junto a los gerentes a causa de la incertidumbre constante, para contrarrestarlo es preciso evaluar los constituyentes causantes y decidir las estrategias.

En cuanto al proceso de la administración estratégica se dividen en 6 pasos, la identificación de objetivos y las tácticas de la organización, análisis interno y externo, la formulación de estrategias, la implementación y evaluación de las mismas.

La planeación hace referencia a adelantarse, el que, como, cuando y quien debe hacerlo, es aquello que direcciona hacia donde quiere ir una persona u organización. La planeación también se define como un proceso exigente que requiere de acción, decisiones, conocimiento y estimaciones. Tiene por objetivo la reducción al mínimo del riesgo, aprovechar al máximo las oportunidades. El propósito de la planeación es conseguir el logro de metas, es una herramienta que permite encontrar los procesos o tareas a realizar para lograr los objetivos trazados por la organización. (Espinoza, 2015)

Según el sitio web Aulicum (2021) indica que la planeación es la 1era función administrativa, la cual tiene por objetivo estudiar la situación actual de la entidad, además, de establecer los objetivos y alcanzarlos mediante las estrategias a implementar, en otras palabras la planificación dentro de la administración sirve para saber en donde está actualmente la empresa, a donde quiere ir, que se hará cuando llegue ahí y por último, como lo va a conseguir, la planeación está relacionado a los niveles organizacionales por ello existe tipos del mismo, los cuales son: estratégico, táctico, operativo y normativo.

Para Contreras, (2021) en su informe web que lleva de título Definición del desempeño, indica que todos los activos de una organización tiene un fin dentro de ella, llamado como el desempeño, que es el resultado que se obtiene a través del

esfuerzo que realiza un colaborador para lograr desarrollar una tarea o actividad dentro de los parámetros determinados, en otras palabras el desempeño significa alcanzar el estado deseado, que se mide según el tiempo transcurrido hasta conseguir el resultado.

También define el desempeño incrementado, esto significa pasar de los resultados actuales a los esperados, es decir, que a través de estrategias y planificaciones se puede llegar al estado deseado.

Para Álvarez et. al (2018) En su artículo El desempeño laboral: un problema social de la ciencia, realizado en el CEDEG, en la localidad de Granma en Cuba, afirman que el desempeño laboral es como algo cotidiano en la vida organizacional, es una herramienta que es utilizada para encontrar el desarrollo del personal dentro de una organización, es un proceso que se desarrolla con frecuencia de forma sistemáticamente, que se utiliza para observar y analizar el desenvolvimiento de un trabajador, para poder encontrar el área o tarea idónea para dicho colaborador. Esto a su vez, puede ser utilizada para optimizar las habilidades del recurso humano y encontrar la eficiencia de la organización.

Bautista et. al (2020) Afirman que el término desempeño laboral en sus inicios se le denominó así a los puestos laborales, que en el transcurso de los años fue cambiando de concepto hasta ser hoy una herramienta para medir el rendimiento de los puestos laborales, al poder medir ello, se puede encontrar la efectividad de las organizaciones.

Existen muchos términos conocidos que a lo largo de los años se ha encontrado con muchas definiciones tales el caso de la planificación que según Westreicher (2020) es la estructura o construcción de acciones que en conjunto logra cumplir objetivos trazados por la organización, es decir, son los procedimientos y estrategias requeridos para lograr los objetivos.

La eficiencia se precisa como la correlación entre los recursos necesarios y los objetivos alcanzados a través de los mismos recursos, esto se ve reflejado cuando se utiliza menos recursos y se consigue el mismo resultado. En cuanto a la eficacia es el grado de lograr los objetivos, es decir, es la capacidad de conseguir lo que se plantea. (Gestión, 2022)



Para Aulicum (2021) el objetivo de una organización es aquello que impulsa a una organización, es la razón de ser, es el propósito del mismo., las estrategias son el conjunto de esfuerzo de los grupos de trabajo para centrarse la obtención de los objetivos y respecto a los recursos, es todo lo que dispone la organización, ya sea materiales, recurso humano o la infraestructura donde se desarrollan las actividades.

En un artículo Wanjiru y Wanyama (2021) manifiestan que el desempeño organizacional comprende la producción, es decir los resultados de una organización, esto en medida o relación con sus objetivos de la misma, se ha determinado que últimamente las organizaciones han intentado gestionar el desempeño dentro de una entidad, utilizando una metodología muy particular, que es el de rastrear y medir el desempeño en múltiples dimensiones, tales como el financiero (que es el retorno financiero), responsabilidad social (el compromiso de la empresa con los ciudadanos), alcance comunitario y administración de los colaboradores.

Para Wanjiru y Wanyama (2021) la medición del desempeño, es un indicador estadístico para determinar si en la empresa se está progresando en dirección al conseguir de las metas de la organización, para su medición correcta se utilizan sistemas para identificar el rendimiento. La definición del desempeño organizacional se basa a partir de la idea en que una entidad es la sociedad voluntaria de activos fructíferos, el recurso y capital humano. En resumen, el rendimiento es el criterio del valor esperados de quienes aportan activos a la organización, por ello la creación del valor se define como el recurso que proporciona la empresa, es el factor esencial del desempeño de cualquier organización, La contribución que hace el recurso humano al desempeño de una organización junto a la eficacia, es aquello que toda empresa busca conseguir, de todo recurso que puede necesitar una empresa, el principal y más crucial es el recurso humano, por esta razón el conseguir el recurso humano es la fuente más importante de la empresa, en la actualidad.

Según el artículo publicado por Louisiana State University (2022) El Sistema de Valoración del desempeño es un instrumento utilizado para medir el desempeño individual, alinear desempeño con los planes y metas institucionales, y desarrollar

y hacer crecer a los empleados para que sean exitosos y personas de alto rendimiento. Las evaluaciones de desempeño deben utilizarse para proporcionar la base para ajustes del mercado de compensación, promoción, desarrollo de carrera, capacitación y registro de trabajo fortalezas y debilidades del desempeño para acciones futuras.

El artículo publicado por la Louisiana State University (2022) define la evaluación del desempeño como una revisión sistemática del trabajo realmente realizado por el empleado en el cargo ocupado durante el período de calificación. Las evaluaciones de desempeño deben reflejar objetivamente el desempeño real del empleado basado en estándares que están directamente relacionados con el trabajo. Todos clasificados se incluyen los empleados, excepto aquellos con nombramientos restringidos o contingentes (por ejemplo, los salarios).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación.

El tipo de estudio es descriptivo, porque según sea el objetivo del investigador, el tipo de estudio dependerá al tipo de información que se desea. (WCG IRB, 2022)

El modelo de estudio es básico, es un tipo de investigación teórica, pura o dogmática.

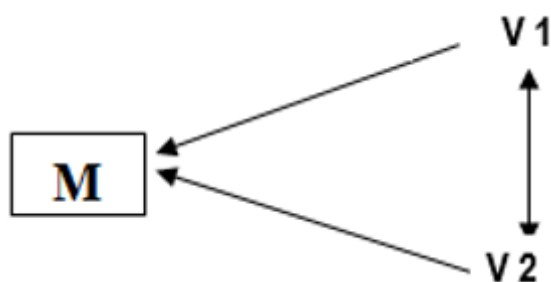
La actual investigación es de nivel correlacional que se refiere a encontrar la relación entre 2 o más variables utilizando datos y herramientas estadísticas, en este nivel el investigador debe buscar información e interpretarlas. (Leavy, 2017)

El estudio es de enfoque cuantitativo puesto que Sorensen et. al (2021) afirma que el objetivo del mismo, es recolectar datos, que serán estudiados y analizados para evidenciar las hipótesis planteadas al inicio de esta investigación.

La indagación tiene por diseño, no experimental, transversal – correlacional, según (Banal, 2022) puesto que se enfoca en la observación, en cuantificar las variables y de acuerdo a ello llegar a las conclusiones, probar si la hipótesis sea cierta o no.

Por lo anterior expuesto, se explica mediante la siguiente grafica.

*Figura 1 Diseño Correlacional*



M= Muestra

V1= Variable independiente: La planificación administrativa.

V2= Variable dependiente: Desempeño laboral.

### 3.2. Variables y operacionalización.

La operacionalización es un proceso que trata de descomponer las variables de una investigación, de general a específico, afirman Arnold et. al (2021).

Existe la variable independiente y dependiente, en cuanto a la primera variable es la planificación que se traduce como la toma de decisiones anticipadas y la administración es el proceso de transformar permanentemente las decisiones de anticipo que se dividen en recursos, actividades, instituciones, contexto y visión (Sagasti, 2019).

Bello, et. al (2021) La variable dependiente es el Desempeño Laboral que se define como una actitud frente al trabajo, es decir, un conjunto de estados de diferentes emociones que pueden ser positivos o negativos como resultado del trabajo o la experiencia vivida dentro de sus labores.

### 3.3. Población y muestra

Según Arias et. al (2016) la población es un conjunto de personas, definidos referentes a la muestra, que debe cumplir varios criterios, en donde no solo hace referencia a los seres humanos, si no va a depender al objeto en cuestión. De esta manera, la población en cuestión de esta investigación será a todos los trabajadores de la oficina de teleinterconsulta de un establecimiento de salud de Lima Sur.

La muestra Arias et. al (2016) lo definen como una fracción o parte del total de la población estudiada que deberán tener características similares a lo que se busca en los objetivos, estas se utilizan normalmente en muchas investigaciones debido a la extensa población que puede existir en una de ellas, dentro de las instalaciones del hospital en el área de teleinterconsultas existe una población menor a 100 personas, en total 60 trabajadores, por ello la investigación no tendrá muestra ni muestreo, denominado muestra censal.

Tabla 1

*Población de personal administrativo en el área de teleinterconsultas de un establecimiento de salud.*

Establecimiento de salud	Total
Área de teleinterconsulta	60
Total	60

El tipo de muestra es No probabilístico que se refiere a todas las técnicas de muestra que no requieren aplicar la aleatoriedad, es decir, puede seleccionarse la muestra a juicio propio, esto afirman Baltes y Ralph (2021)

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

La investigación en cuestión, se utilizó la técnica del cuestionario, para Shukla (2021) el cuestionario es un método de recopilación de datos utilizada comúnmente en investigaciones privadas o públicas, a través de preguntas relacionadas a las variables y dimensiones de la investigación.

El instrumento utilizado para recolectar los datos necesarios para esta investigación es la encuesta que Bulut (2022) lo define como una forma de recopilar información a través de preguntas, sofisticadas o difíciles, estas preguntas pueden ser abiertas o cerradas.

### Validación del instrumento

Se realiza a través de 3 expertos con estudios de maestría:

Tabla 2

*Validez del cuestionario, la planificación administrativa y su influencia en el desempeño laboral del área de teleinterconsulta.*

N°	Grado académico	Nombre y apellido	Dictamen
01	Mg	Akamine Perea Marco Antonio.	Aplicable
02	Mg	Ayala Mateo Katherine Estefany.	Aplicable
03	Mg	Cayotopa Pimentel Boris Tito.	Aplicable

### Confiabilidad del instrumento

En cuanto a la confiabilidad del instrumento se realizó una prueba piloto a 10 colaboradores con caracteres similares, a quienes se les entrego el cuestionario

para su posterior llenado en la plataforma Formularios de Google, dicha base de datos fue tabulada en el SPSS 21 para calcular el Alfa de Cronbach y así saber la confiabilidad de los instrumentos.

Para Padilla (2021) el alfa de Cronbach es un coeficiente que se relaciona con la fiabilidad del instrumento en cuestión que en psicología se le denomina prueba psicométrica, es decir, actúa como indicador de la estabilidad de las medidas de los resultados y evalúa si se repite o no.

Tabla 3

*Confiabilidad*

Cuestionario	Alfa de Cronbach	Nº de Ítems
Planificación administrativa	0,955	15
Desempeño Laboral	0,923	15

### 3.5. Procedimientos

Esta investigación siguió todos los procedimientos bajo un orden, en primera instancia se describe la problemática, objetivos e hipótesis, se realizó búsqueda de trabajos previos con características similares como investigaciones, informes, tesis nacionales e internacionales, todo ello relacionado a las 2 variables de la investigación. Finalmente se realizó la parte metodológica, indicando el tipo y diseño de la investigación.

Se elaboro la encuesta con 30 preguntas, 15 dirigidas para la variable de planificación administrativa y 15 para el desempeño laboral, aplicándolo en la prueba piloto a 10 personas, mismas que se realizaron a través de los formularios de Google, para la recolección de datos.

### 3.6. Método de análisis de datos

Se elaboro un análisis al procedimiento de confiabilidad a los instrumentos de esta investigación, además se ejecutó un ensayo piloto a 10 colaboradores que tiene características similares, datos que fueron recolectados por formularios de Google y su posterior tabulación en el software SPSS versión 21.

### 3.7. Aspectos éticos.

La ética es un conjunto de reglas que una sociedad, se implanta a sí misma, que guía el comportamiento de las personas, tanto en su accionar y elección, esto implica y justifica los valores y lineamientos, siguiendo la tradición o costumbre de los mismos (Rand, 2021)

La presente investigación realizó una prueba piloto a 10 personas mediante un cuestionario elaborado en formularios de Google a los colaboradores de la oficina de teleinterconsulta del Establecimiento de salud, por tanto, la investigación cumple con la recolección de información verídica, además de mantener el anonimato de las respuestas recolectadas.

#### IV. RESULTADOS

Presentación estadística descriptiva.

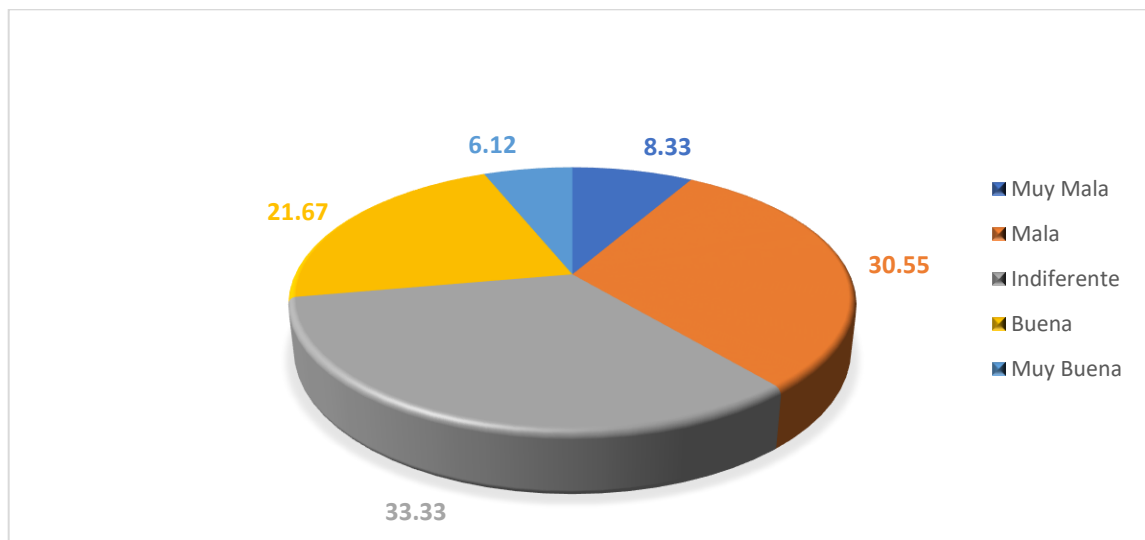
Tabla 4

*Consolidado V1: Planificación administrativa, Dimensión 1: Visión Sistémica*

Promedio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Muy Mala	5	8.33	8.33	8.33
Mala	18.33	30.55	30.55	38.88
Indiferente	20	33.33	33.33	72.21
Buena	13	21.67	21.67	93.88
Muy Buena	3.67	6.12	6.12	100.0
Total	60	100	100	

Figura 2

*V1: Planificación administrativa, dimensión 1: visión sistémica*





La tabla N° 4 y el grafico N° 1 son datos correspondientes a las 3 primeras preguntas de la dimensión de visión sistémica en el establecimiento de lima sur en la ciudad de Lima, para determinar la influencia existe entre la planificación administrativa y el desempeño laboral.

Del 100% de la población encuestada, el 8,33% manifiesta que es muy mala su desempeño para el logro de los objetivos de la organización, un 30,55% califica de mala su desempeño frente a los objetivos, muy por de cerca un 33,33% afirma que es indiferente ante estas preguntas, tan solo el 21,67% indica que si es buena el desempeño entregado en sus labores y por consiguiente un logro de los objetivos de la organización y por último un 6,12% indica que es muy buena su desempeño dentro de la misma.

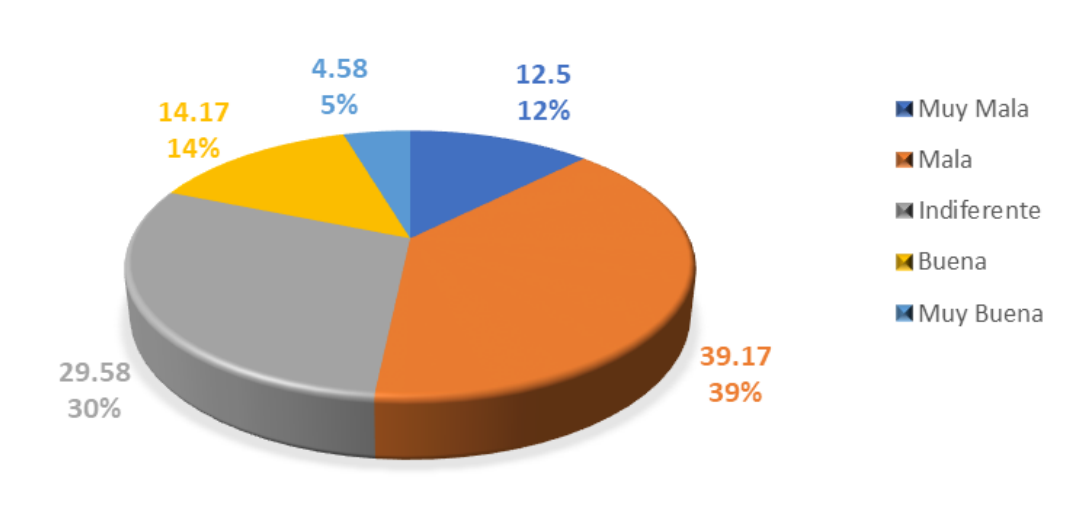
Tabla 5

*Consolidado V1: Planificación administrativa, Dimensión 2: Gestión de la producción.*

<b>Promedio</b>	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Muy Mala	7.5	12.5	12.5	12.5
Mala	23.5	39.17	39.17	51.67
Indiferente	17.75	29.58	29.58	81.25
Buena	8.5	14.17	14.17	95.42
Muy Buena	2.75	4.58	4.58	100.0
Total	60	100	100	

Figura 3

*V1: Planificación administrativa, dimensión 2: Gestión de la producción.*



La tabla N° 5 y el grafico N° 2 son datos correspondientes a las preguntas 4,5,6 y 7 de la dimensión de Gestión de la producción en el establecimiento de lima sur en la ciudad de Lima, para determinar la influencia existe entre la planificación administrativa y el desempeño laboral.

Del 100% de la población encuestada, el 12,5% manifiesta que es muy mala su producción y cumplimiento para el logro de los objetivos de la organización, un 39,17% califica de mala su producción frente a los objetivos, muy por de cerca un 29,58% afirma que es indiferente ante estas preguntas, tan solo el 14,17% indica que si tienen un buen manejo de su producción en su área de labores y por último un 4,58% indica que es muy buena su producción dentro de la misma.

Tabla 6

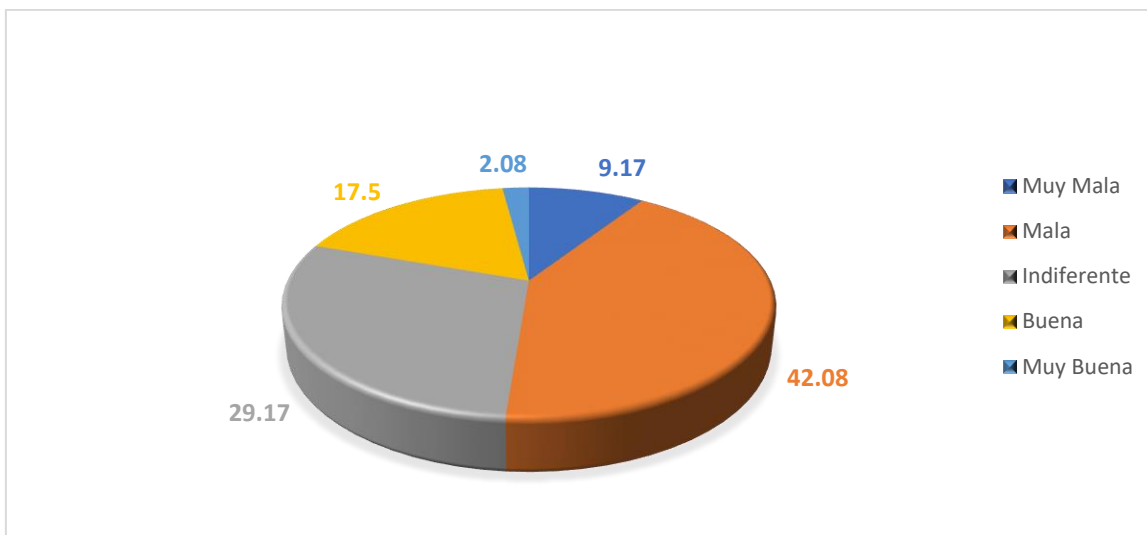
*Consolidado V1: planificación administrativa, dimensión 3: Sistemas de información*

<b>Promedio</b>	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Muy Mala	5.5	9.17	9.17	9.17
Mala	25.25	42.08	42.08	51.25
Indiferente	17.5	29.17	29.17	80.42
Buena	10.5	17.5	17.5	97.92
Muy Buena	1.25	2.08	2.08	100.0

Total	60	100	100
-------	----	-----	-----

Figura 4

V1: Planificación administrativa, dimensión 3: Sistemas de información



La tabla N° 6 y el grafico N° 3 son datos correspondientes a las preguntas 8,9,10 y 11 de la dimensión de Sistemas de información en el establecimiento de lima sur en la ciudad de Lima, para determinar la influencia existe entre la planificación administrativa y el desempeño laboral.

Del 100% de la población encuestada, el 9,17% manifiesta que es muy mala el manejo del sistema de la información de la organización, un 42,08% califica de mala su conocimiento de la tecnología de la información frente a los objetivos de la organización, seguidamente con un 29,17% afirma que es indiferente ante estas preguntas, tan solo el 17,5% indica que si tienen un buen manejo y control de la información en su área de labores y por último un 2,08% indica que es muy buena el manejo de información dentro de la misma.

Tabla 7

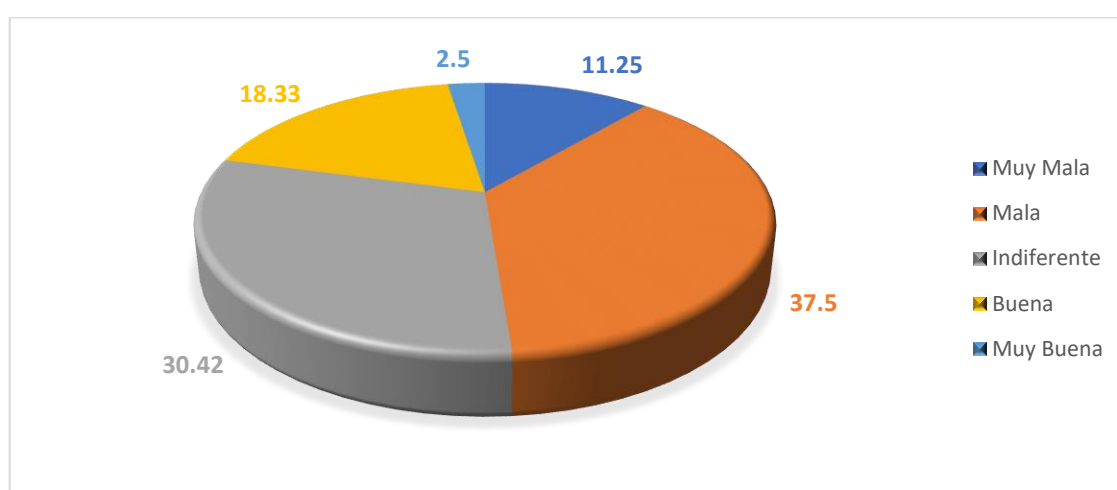
Consolidado V1: Planificación administrativa, dimensión 4: Monitoreo y Evaluación

Promedio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
----------	------------	------------	-------------------	----------------------

Muy Mala	6.75	11.25	11.25	11.25
Mala	22.5	37.5	37.5	48.75
Indiferente	18.25	30.42	30.42	79.17
Buena	11	18.33	18.33	97.5
Muy Buena	1.5	2.5	2.5	100.0
Total	60	100	100	

Figura 5

V1: Planificación administrativa, dimensión 4: Monitoreo y evaluación



La tabla N° 7 y el gráfico N° 4 son datos correspondientes a las preguntas 12,13,14 y 15 de Monitoreo y evaluación en el establecimiento de lima sur en la ciudad de Lima, para determinar la influencia existe entre la planificación administrativa y el desempeño laboral.

Del 100% de la población encuestada, el 11,25% manifiesta que es muy mala el control y revisión de las actividades realizadas en la organización, un 37,5% califica de mala en cuanto a la retroalimentación de los procesos frente a los objetivos de la organización, seguidamente con un 30,42% afirma que es indiferente ante estas preguntas, tan solo el 18,33% indica que si tienen un buen manejo y control de la evaluaciones a los procesos, en su área de labores y por último un 2,5% indica que es muy buena el manejo, gestión y monitoreo de los procesos dentro de la misma.

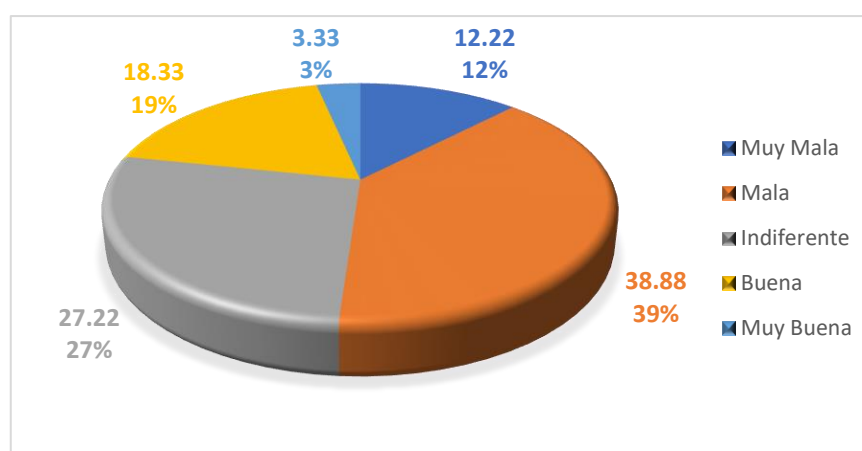
Tabla 8

*Consolidado V2: Desempeño laboral, dimensión 1: Desempeño laboral integral*

<b>Promedio</b>	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Muy Mala	7.33	12.22	12.22	12.22
Mala	23.33	38.88	38.88	51.1
Indiferente	16.33	27.22	27.22	78.32
Buena	11	18.33	18.33	96.65
Muy Buena	2	3.33	3.33	100.0
Total	60	100	100	

Figura 6

*V2: Desempeño laboral, dimensión 1: Desempeño laboral integral*



La tabla N° 8 y el gráfico N° 5 son datos correspondientes a las preguntas 16,17 y 18 del desempeño laboral integral en el establecimiento de lima sur en la ciudad de Lima, para determinar la influencia existe entre la planificación administrativa y el desempeño laboral.

Del 100% de la población encuestada, el 12,22% manifiesta que es muy mala en cuanto al desarrollo de actividades, por la poca capacitación y buenos materiales y equipos a disposición, un 38,8% califica de mala en cuanto a lo anterior

mencionado, seguidamente con un 27,22% afirma que es indiferente ante estas preguntas, tan solo el 18,33% indica que si tienen un buen manejo gracias a las capacitaciones y documentos de gestión actualizados en su área de labores y por último un 3,33% indica que es muy buena el manejo, gestión y monitoreo de los procesos dentro de la misma.

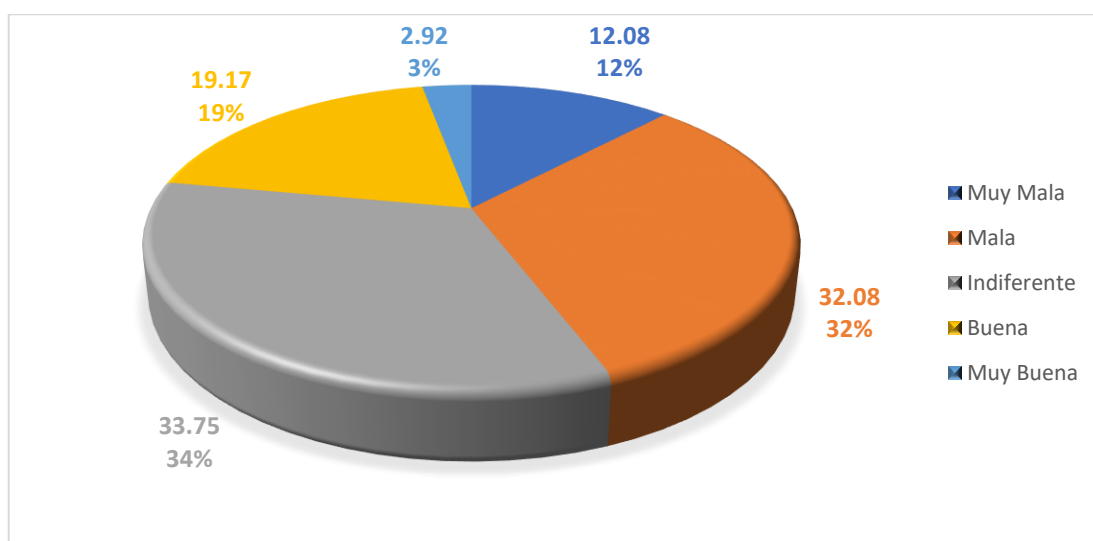
Tabla 9

*Consolidado V2: Desempeño laboral, Dimensión 2: Desempeño contextual*

<b>Promedio</b>	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Muy Mala	7.25	12.08	12.08	12.08
Mala	19.25	32.08	32.08	44.16
Indiferente	20.25	33.75	33.75	77.91
Buena	11.5	19.17	19.17	97.08
Muy Buena	1.75	2.92	2.92	100.0
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

Figura 7

*V2: Desempeño laboral, dimensión 2: Desempeño contextual*



La tabla N° 9 y el grafico N° 6 son datos correspondientes a las preguntas 19,20,21 y 22 del desempeño contextual en el establecimiento de lima sur en la ciudad de Lima, para determinar la influencia existe entre la planificación administrativa y el desempeño laboral.

Del 100% de la población encuestada, el 12,08% manifiesta que es muy mala en cuanto al cumplimiento de las metas e indicadores propuestas por la organización, un 32,08% califica de mala en cuanto a lo anterior mencionado, seguidamente con un 33,75% afirma que es indiferente ante estas preguntas, tan solo el 19,17% indica que si tienen un buen manejo gracias a que la oficina se encuentra abastecida por los útiles necesarios en el día a día y por último un 2,92% indica que es muy buena la coordinación y control de las actividades dentro de la misma.

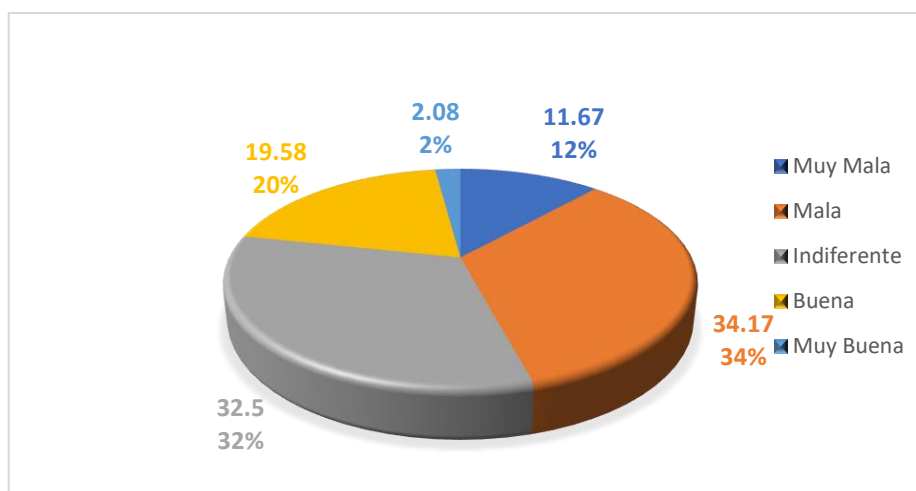
Tabla 10

*Consolidado V2: Desempeño laboral, Dimensión 3: Comportamientos contraproducentes*

<b>Promedio</b>	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Muy Mala	7	11.67	11.67	11.67
Mala	20.5	34.17	34.17	45.84
Indiferente	19.5	32.5	32.5	78.34
Buena	11.75	19.58	19.58	97.92
Muy Buena	1.25	2.08	2.08	100.0
Total	60	100	100	

Figura 8

V2: Desempeño laboral, dimensión 3: Comportamientos contraproducentes



La tabla N° 10 y el grafico N° 7 son datos correspondientes a las preguntas 23,24,25 y 26 de los comportamientos contraproducentes en el establecimiento de lima sur en la ciudad de Lima, para determinar la influencia existe entre la planificación administrativa y el desempeño laboral.

Del 100% de la población encuestada, el 11,67% manifiesta que es muy mala en cuanto al cumplimiento de la ética y moral propuestas por la organización, un 34,17% califica de mala en cuanto a lo anterior mencionado, seguidamente con un 32,5% afirma que es indiferente ante estas preguntas, tan solo el 19,58% indica que si tienen un buen manejo de la priorización de pacientes graves y por último un 2,08% indica que es muy buena la coordinación y control de las citas adelantadas y programadas dentro de la misma.

Tabla 11

Consolidado V2: Desempeño laboral, Dimensión 4: Desempeño de la tarea

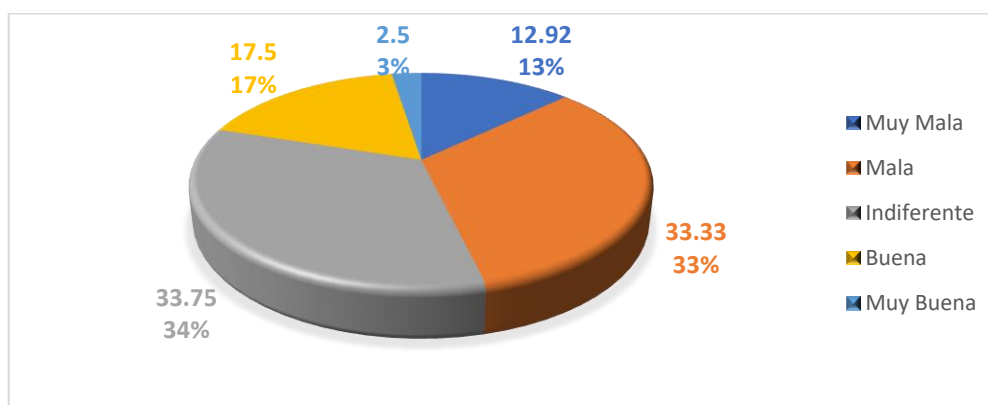
Promedio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Muy mala	7.75	12.92	12.92	12.92
Mala	20	33.33	33.33	46.25



Indiferente	20.25	33.75	33.75	80
Buena	10.5	17.5	17.5	97.5
Muy buena	1.5	2.5	2.5	100.0
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

Figura 9

V2: Desempeño laboral, dimensión 4: Desempeño de la tarea.



La tabla N° 11 y el grafico N° 8 son datos correspondientes a las preguntas 27,28,29 y 30 del desempeño de la tarea en el establecimiento de lima sur en la ciudad de Lima, para determinar la influencia existe entre la planificación administrativa y el desempeño laboral.

Del 100% de la población encuestada, el 12,92% manifiesta que es muy mala en cuanto al cumplimiento de la ética y moral propuestas por la organización, un 33,33% califica de mala en cuanto a lo anterior mencionado, seguidamente con un 33,75% afirma que es indiferente ante estas preguntas, tan solo el 17,5% indica que si tienen un buen manejo de la priorización de pacientes graves y por último un 2,5% indica que es muy buena la coordinación y control de las citas adelantadas y programadas dentro de la misma.

Prueba de hipótesis

Hipótesis general

**Ho.** No existe relación significativa entre la Planificación administrativa y el desempeño laboral del área de teleinterconsulta de un establecimiento de salud – 2021.

**Hi.** Existe relación significativa entre la Planificación administrativa y el desempeño laboral del área de teleinterconsulta de un establecimiento de salud – 2021.

Tabla 12

*Correlación planificación administrativa y el desempeño laboral.*

		Planificación administrativa	El desempeño Laboral
Rho de Spearman	Planificación administrativa	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000 . 60
	El desempeño Laboral	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,742** 1,000 .
		N	60

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 12, de acuerdo con el valor recolectado según Rho Spearman, muestra una correlación significativa, 742\*\* la cual es una correlación positiva alta, la significancia ( $p = 0,000$ )  $\leq 0,05$ , ello indica que rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis de la investigación.

Hipótesis específica 1

**Ho.** No existe relación significativa entre la visión sistémica y el desempeño laboral del área de teleinterconsulta de un establecimiento de salud.

**Hi.** Existe relación significativa entre la visión sistémica y el desempeño laboral del área de teleinterconsulta de un establecimiento de salud.

Tabla 13

*Correlación la visión sistémica y el desempeño laboral.*

		El desempeño Laboral	Visión sistémica
Rho de Spearman	El desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,698**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	60
	Visión sistémica	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	60

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 13, de acuerdo con el valor recolectado según Rho Spearman, muestra una correlación significativa, 698\*\* la cual es una correlación positiva moderada, con una significancia de  $(p = 0,000) \leq 0,05$ , ello indica que contradice la hipótesis nula y admite la hipótesis de la investigación.

Hipótesis específica 2

**Ho.** No existe relación significativa entre la Gestión de la producción y el desempeño laboral del área de teleinterconsulta de un establecimiento de salud.

**Hi.** Existe relación significativa entre la Gestión de la producción y el desempeño laboral del área de teleinterconsulta de un establecimiento de salud.

Tabla 14

*Correlación la gestión de la producción y el desempeño laboral.*

			El desempeño Laboral	Gestión de la producción
Rho de Spearman	El desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,641**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Gestión de la producción	Coeficiente de correlación	,641**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 14, de acuerdo con el valor recolectado según Rho Spearman, muestra una correlación significativa, 641\*\* la cual es una correlación positiva moderada, la significancia ( $p = 0,000$ )  $\leq 0,05$ , ello indica que contradice la hipótesis nula y acepta la hipótesis de la investigación.

Hipótesis específica 3

**Ho.** No existe relación significativa entre los sistemas de información y el desempeño laboral del área de teleinterconsulta de un establecimiento de salud.

**Hi.** Existe relación significativa entre los sistemas de información y el desempeño laboral del área de teleinterconsulta de un establecimiento de salud.

Tabla 15

*Correlación los sistemas de información y el desempeño laboral.*

			El desempeño Laboral	Sistemas de información
El desempeño Laboral	Coeficiente de correlación		1,000	,677**
	Sig. (bilateral)		.	,000
Rho de Spearman	N		60	60
Sistemas de información	Coeficiente de correlación		,677**	1,000
	Sig. (bilateral)		,000	.
	N		60	60

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 15, de acuerdo con el valor recolectado según Rho Spearman, muestra una correlación significativa, 677\*\* la cual es una correlación positiva moderada, la significancia ( $p = 0,000$ )  $\leq 0,05$ , ello indica que contradice la hipótesis nula y acepta la hipótesis de la investigación.

Hipótesis específica 4

**Ho.** No existe relación significativa entre el monitoreo y evaluación con el desempeño laboral del área de teleinterconsulta de un establecimiento de salud.

**Hi.** Existe relación significativa entre el monitoreo y evaluación con el desempeño laboral del área de teleinterconsulta de un establecimiento de salud.

Tabla 16

*Correlación monitoreo y evaluación con el desempeño laboral.*

		El desempeño Laboral	Monitoreo y Evaluación
Rho de Spearman	El desempeño Laboral	1,000	,695**
		Sig. (bilateral)	. ,000
		N	60 60
	Monitoreo y Evaluación	,695**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000 .
		N	60 60

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 16, de acuerdo con el valor recolectado según Rho Spearman, muestra una correlación significativa, 695\*\* la cual es una correlación positiva moderada, la significancia ( $p = 0,000$ )  $\leq 0,05$ , ello indica que rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis de la investigación.

## V. DISCUSIÓN

En el estudio de la actual tesis se ejecutó el estudio estadístico de condición descriptiva/ explicativa correlacional del sistema integrado de la planificación administrativa y su influencia en el desempeño laboral del área de teleinterconsulta de un establecimiento de salud – Lima 2021.

En primer lugar, el diagnóstico de esta tesis se desarrolló con el objetivo de fundar el nivel de valoraciones sobresalientes de las variables de estudio, y por consiguiente revelar la relación que existe entre las dimensiones de las variables Planificación administrativa y desempeño laboral del área de teleinterconsulta de un establecimiento de salud – 2021 y así poder Determinar de qué forma la planificación administrativa contribuye en el desempeño laboral del área de teleinterconsulta del establecimiento de salud – 2021

En la hipótesis general de la presente investigación, los resultados encontrados en la prueba de correlación de Spearman se muestra que hay una correlación significativa de 742\*\* lo cual indica que es una correlación alta y positiva la significancia ( $p = 0,000$ )  $\leq 0,05$ , ello indica que rechaza la hipótesis nula y acepta que existe una correlación alta y positiva entre las variables de Planificación administrativa y desempeño laboral del área de teleinterconsulta de un establecimiento de salud – 2021, por lo tanto la hipótesis de la investigación es aceptada. Es decir que a medida que se mejore la planificación administrativa se mejorará de manera importante el desempeño laboral del área de interconsultas del establecimiento de salud - 2021, al respecto la firma Ventana Research (2022) que brinda servicios de asesoría, en su artículo que lleva de título Business Planning Value Index buscó en su investigación encontrar la visión de una plataforma que es un software de presupuestos corporativos para construir un plan operativo y presupuesto único. En relación a ello, la firma Ventana Reasearch concluyó respecto a su sistema plataforma planificativa de software de presupuestos corporativos que la planificación es una prioridad necesaria por ello se debe dedicar y proporcionar recursos para que mejore la capacidad de una organización así se pueda evaluar proveedores según los méritos de compromiso con el cliente.

Así también en la investigación de Naranjo (2022) en su tesis denominada evaluación de la satisfacción laboral en el desempeño del personal, busca determinar la relación entre estas 2 variables, utilizando un diseño metodológico no experimental, de tipo cuantitativo realizó un cuestionario a 12 de sus trabajadores en un cuestionario con 3 dimensiones, en su investigación detalla el significado del desempeño laboral, que es el comportamiento de los colaboradores al instante de cumplir o realizar una tarea, es decir, es el actuar de las personas cuando utilizan sus capacidades para cumplir con los objetivos de manera positiva en la entidad donde laboren, en cuanto a los resultados recolectados se detalla que el 50% del talento humano que labora en dicho hospital considera estar satisfecho con las labores que realizan dentro de ella, debido a que pueden cumplir con sus metas al no existir una presión por parte de sus superiores, por ello una de sus recomendaciones es fomentar continuamente las relaciones entre los colaboradores de dicha área, creando así un ambiente laboral idóneo.

Al respecto de las Hipótesis específicas, la primera se denomina de la siguiente manera: Ho. No existe relación significativa entre la visión sistémica y el desempeño laboral del área de teleinterconsulta de un establecimiento de salud.

Hi. Existe relación significativa entre la visión sistémica y el desempeño laboral del área de teleinterconsulta de un establecimiento de salud. Por consiguiente, se recolectó según Rho Spearman, muestra una correlación significativa,  $698^{**}$  la cual es una correlación alta y positiva, la significancia ( $p = 0,000$ )  $\leq 0,05$ , ello indica que contradice la hipótesis nula y admite la hipótesis de la investigación, por lo tanto, se infiere que estas se relacionan a la planificación administrativa y el desempeño laboral del área de teleinterconsulta de un establecimiento de salud – Lima 2021. Eso quiere decir que a medida se implemente la planificación administrativa en un mayor grado se mejorará mucho el desempeño laboral del área de teleinterconsulta de un establecimiento de salud – Lima 2021 ello tiene concordancia con lo estudiado por Avunduk (2021) en su estudio llamado job satisfaction and job performance, en donde su objetivo es determinar el rendimiento de los trabajadores en la industria y midió la satisfacción laboral, los hallazgos indican de que la variable de género no tiene un efecto sobre la satisfacción laboral, es decir, que este factor no refleja un mayor rendimiento según sea el género del trabajador sólo se encontró



una insignificante diferencia entre el hombre y la mujer, las otras variables fueron la de estado civil, el cual tampoco tenía un efecto sobre el desempeño laboral, la siguiente dimensión es el periodo laboral, en donde los resultados muestran que no había un efecto en el desempeño laboral, otro factor son las puntuaciones en el desempeño laboral, que según el estudio si hubo un efecto positivo, poco relevante pero positivo, en relación a las variables.

Estos resultados son coherentes con los del estudio de Mark et. al (2021) denominado Strategic Planning and Staff Management, lo desarrollaron para determinar la correlación entre la planificación estratégica con la gestión y eficacia del personal de los programas de posgrado en las universidades, en la cual se define a la planificación estratégica como un conjunto de ideas, procedimientos y herramientas para facilitar las tareas y actividades de los líderes, permitiendo así una explicación más detallada los objetivos y estrategias de la organización, demostrando así la importancia de la planificación como una herramienta de la gestión puesto que ayuda a las organizaciones a ser más exitosas, incluso los profesionales indican que la planeación tiene un potencial para el éxito del logro de objetivos en muchas entidades, la cual es un instrumento de gestión que afirma la toma de providencias en toda organización, tiene como propósito consolidar, conseguir la eficiencia y eficacia en conducción de los instrumentos de gestión. En cuanto para la elaboración de la visión, misión, metas y objetivos las tareas operativas deben ser factibles, viables y articulados. Para que el periodo pueda ser evaluado y relacionado con los componentes educativos para las futuras disposiciones según el tipo de planificación estratégica situacional, dentro de la gestión escolar. La forma y el manejo de la planificación estratégico situacional alegó de manera positiva al estudio de la situación problemática que es la guía de trabajo para poder generar una adecuada planificación y generar los instrumentos de gestión de la entidad educativa, utilizando las estrategias para la crear de la visión, misión, metas, valores, objetivos y actividades asequibles y viables relacionado con los demás instrumentos de manejo escolar, por ello se encuentra que un análisis situacional problemático eficaz de la gestión institucional mejora positivamente en la formulación y disposición del objetivo y meta organizacional, de igual manera relacionada entre los diferentes instrumentos de gestión para ser cumplidas en su debido tiempo.

La segunda hipótesis específica tiene las siguientes denominaciones, Ho. No existe relación significativa entre la Gestión de la producción y el desempeño laboral del área de teleinterconsulta de un establecimiento de salud. Hi. Existe relación significativa entre la Gestión de la producción y el desempeño laboral del área de teleinterconsulta de un establecimiento de salud. Por consiguiente, se recolectó según Rho Spearman, muestra una correlación significativa, 641\*\* la cual es una correlación alta y positiva, la significancia ( $p = 0,000$ )  $\leq 0,05$ , ello indica que contradice la hipótesis nula y acepta la hipótesis de la investigación. Por lo tanto, hace referencia a que están relacionadas a la planificación administrativa y el desempeño laboral del área de teleinterconsulta de un establecimiento de salud – Lima 2021. Eso quiere decir que a medida se mejore la gestión de la producción un mayor grado de mejora habrá en el desempeño laboral del área de teleinterconsulta de un establecimiento de salud – Lima 2021 ello se asemeja con los resultados de Arteaga (2021) en su investigación Planificación administrativa relacionado al desempeño organizacional en la empresa Hidromaxi S.A Busca determinar si la planificación fortalece el desempeño de la empresa mediante un diagnóstico actual de la misma (análisis FODA y PEST), un análisis documental y diseñar un plan estratégico debido a los diversos problemas que presenta dicha entidad como el poco conocimiento de los métodos y herramientas para planificar. Dentro de los hallazgos se encontró que las principales causas de un paupérrimo desempeño laboral es la incorrecta forma de llevar a cabo los procesos administrativos, ello conlleva a realizar una encuesta para determinar los principales factores de dichas causas, se encuentra el género masculino como predominante en la empresa, que bordean los 30 a 40 años de edad, un 50 % de ellos menciona que no reciben estímulos, además esta empresa cuenta con muchas fortalezas que la hacen mucho más competitiva y que no están siendo aprovechadas al máximo.

La tercera hipótesis específica tiene las siguientes denominaciones Ho. No existe relación significativa entre los sistemas de información y el desempeño laboral del área de teleinterconsulta de un establecimiento de salud. Hi. Existe relación significativa entre los sistemas de información y el desempeño laboral del área de teleinterconsulta de un establecimiento de salud. Por consiguiente, se recolectó según el valor recolectado por Rho Spearman, muestra una correlación significativa, 677\*\* la cual es una correlación alta y positiva, la significancia ( $p =$

0,000)  $\leq$  0,05, ello indica que contradice la hipótesis nula y acepta la hipótesis de la investigación. Por lo tanto, hace referencia a que están relacionadas a la planificación administrativa y el desempeño laboral del área de teleinterconsulta de un establecimiento de salud, Lima 2021. Eso quiere decir que a medida se mejore la Sistemas de información, un mayor grado de mejora habrá en el desempeño laboral del área de teleinterconsulta de un establecimiento de salud, ello tiene relación con lo estudiado por Mora y Mariscal (2019) en su investigación *Correlation between job satisfaction and job performance* elaborado en la ciudad de Babahoyo – Ecuador, hallaron resultados interesantes respecto a la satisfacción laboral, relacionados a las actitudes, comportamiento y resultados, en diversas investigaciones se encuentra que es necesario la participación activa de los colaboradores para que se sientan integrados a la organización, con el objetivo de que su equipo sea de apoyo para el logro de los objetivos, se encuentra una correlación entre sus 2 variables que es la satisfacción y el desempeño, pero para determinar ello fue necesario dividir una de estas variables en dimensiones como las condiciones de trabajo, bienestar, remuneración, liderazgo y nivel profesional. Finalmente se comprueba de que las dimensiones si afectan significativamente a la satisfacción laboral, respecto a cómo realizan sus actividades, entre ellas se encuentra la cultura y sociedad, sostenimiento, atractivas, higiene, clima, competencia, interesante, conocimiento, horario, salud ergonómica, desarrollo individual y las condiciones laborales que comprende la superación, liderazgo, bienestar y remuneración, entre otras.

En la investigación de Sánchez (2021) denominado *Conciliación de los modelos de estimación en recursos humanos para el desempeño laboral en el cual desarrollo un instrumento que mide y regula el desempeño de sus trabajadores*, lo cual es necesario para que toda entidad tenga un control de los resultados en sus actividades utilizando el modelo de Harvard en una investigación tipo exploratoria cuantitativa, para ello de una población de 280 colaboradores solo se procedió a utilizar una muestra de 120 personas, y aplicar las dimensiones que son: Evaluación de competencias, costo - efectividad, congruencia y el compromiso, teniendo como resultado lo siguiente: en cuanto a la primera dimensión se obtuvo un coeficiente de 0,67 en alfa de Cronbach, que es un nivel medianamente superior y con ello afirmar la correlación de la dimensión con la variable, en el segundo caso

es de 0,88 lo cual afirma la correlación, muy de cerca la dimensión de congruencia alcanzó un coeficiente de 0,84 por lo tanto la hipótesis es afirmativa. Por último, la dimensión de compromiso alcanzó un 0,85 de coeficiente lo cual hace que la hipótesis sea asertiva.

En la cuarta hipótesis específica se denomina de la siguiente manera: Ho. No existe relación significativa entre el monitoreo y evaluación con el desempeño laboral del área de teleinterconsulta de un establecimiento de salud. Hi. Existe relación significativa entre el monitoreo y evaluación con el desempeño laboral del área de teleinterconsulta de un establecimiento de salud. En el cual según los resultados recolectados gracias al Rho Spearman, muestra una correlación significativa, 695\*\* la cual es una correlación alta y positiva, la significancia ( $p = 0,000$ )  $\leq 0,05$ , ello indica que rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis de la investigación, en ese sentido las variables si tienen correlación con esta dimensión, la cual se encuentra estrechamente relacionada con la investigación llevada a cabo por Salazar (2017) en su estudio llamado, propuesta de un nuevo modelo de evaluación, que busca medir el desempeño de sus colaboradores en el banco de crédito de Sucre, en la cual desarrollo un nuevo modelo de evaluación, investigando modelos pasados, analizar el modelo actual del banco, identificar los criterios que presentan sus colaboradores en dicha organización y por último entregar un nuevo modelo que cumpla con las nuevas necesidades de la misma. Para ello se estudia a los diferentes tipos de personal que hay en el banco, se encuentra al directivo, administrativo, técnico y servicio. En el primer caso se muestra que el desempeño laboral del personal directivo obtuvo una calificación de 33% en consecuencia a su control, organización, planificación y dirección, en el 2do caso un 38% de los colaboradores en estudio obtuvieron una calificación regular en cuanto a su creatividad y un 48% una calificación buena en cuanto a la relación existente entre sus compañeros. Al personal técnico se midió el cumplimiento de normas, iniciativa, relaciones interpersonales, productividad y el conocimiento en el campo laboral, 37% obtuvo una calificación en cuestión a su conocimiento en sus actividades realizadas en su trabajo, 55% respecto a la productividad y para las relaciones interpersonales se obtuvo un 45%. Por último, está el personal de servicio que se mide el cumplimiento de las medidas, organización, colaboración y actitud de servicio y responsabilidad, Los resultados fueron en promedio regular en 39%, un

61% en cuanto a la dimensión de colaboración y en la dimensión de organización se obtuvo como resultado un 50% con dicha calificación, teniendo estos resultados se llegó a la conclusión de que el personal se encuentra insatisfecho debido al método de evaluación que indican es muy tradicional, otro factor es que no se respetan las actividades programadas, haciendo imposible la medición correcta del desempeño laboral de los colaboradores.

Además se encuentra correlaciones con otra investigación realizada por Terrones (2021) su trabajo se denomina la planificación administrativa y su influencia en la gestión de una subgerencia en Piura, donde manifiesta la influencia de la planificación a la gestión de la subgerencia en cuestión, para ello aplica 4 dimensiones que es la planeación táctica, estratégica, operacional y por último la toma de decisiones, en los resultados de su hipótesis general se observa que un 79.3% si se acepta la variable de planificación administrativa, con respecto a la gestión operativa tiene un porcentaje de aceptación de un 72,4%, en cuanto a la primera hipótesis específica que es la planeación estratégica, cuenta con un 75,9% de gran aceptación, caso un poco contradictorio a la variable 2 (gestión operativa) con un 69% que sigue siendo aceptable a pesar de tener una considerable diferencia, en la planificación táctica se considera aceptable para el 72,4%, le sigue la afirmación adecuada con un 20,7% y por último inadecuada con el 3,4%. En cuanto a la planificación operacional se sitúan de igual manera en aceptable con un 75,9% le sigue la interpretación adecuada con un 17,2% por último la toma de decisiones es la 4ta dimensión, esta cuenta con resultados muy parecidos ya que el 72,4% indica un criterio aceptable, le sigue Adecuado con el 20,7%, ello determina una correlación directa entre dimensiones y las variables de esta investigación.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se encuentre una correlación positiva alta entre las variables Planificación administrativa y el desempeño laboral del área de teleinterconsulta de un establecimiento de salud Lima, 2021, en donde la prueba de Spearman afirma lo anterior mencionado.
2. Se identifica una correlación positiva moderada debido a las coincidencias significativas entre la visión sistémica y el desempeño laboral del área de teleinterconsulta de un establecimiento de salud, Lima, 2021. A la cual se realiza la prueba de Rho Spearman, comprobando así la correlación de la 1era dimensión y el desempeño laboral.
3. Se encuentra una correlación positiva moderada debido a las coincidencias significativas entre la Gestión de la producción y el desempeño laboral del área de teleinterconsulta de un establecimiento de salud Lima, 2021. Se comprueba gracias a la prueba de Rho Spearman.
4. Existe una correlación positiva moderada entre los sistemas de información y el desempeño laboral del área de teleinterconsulta de un establecimiento de salud Lima, 2021. En donde la prueba de Spearman indicando que es relativamente alta la correlación con lo anterior mencionado.
5. Se evidencia una correlación positiva moderada significativa, entre el monitoreo y evaluación con el desempeño laboral del área de teleinterconsulta de un establecimiento de salud Lima, 2021. Gracias a la prueba de Spearman se obtuvo un resultado positivo moderada, demostrando una correlación significativa entre la dimensión y la segunda variable que es el desempeño laboral.

## VII. RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos se generan las siguientes propuestas:

1. Según los resultados de la prueba de Spearman se sugiere implementar una planificación anticipada más detallada de todos los recursos que serán necesarios durante todo un periodo y no esperar a que los problemas sean resueltos en el mismo instante si no, preverlo y/o anticiparlo, ello ayudara en el rendimiento y desempeño de los colaboradores.
2. Encontrándose en relación la dimensión visión sistémica y el desempeño laboral, se plantea implementar objetivos a corto plazo, estableciendo firmemente indicadores que sirva de instrumento para evaluar resultados, además de definir las funciones de cada colaborador.
3. Se sugiere preparar con mayor tiempo de anticipo el cronograma de citas, enviar las hojas de respuesta de inmediato después de terminada una teleconsulta e establecer nuevos indicadores para aumentar la programación de citas.
4. Se propone una actualización al sistema del establecimiento, donde se puedan subir las hojas de respuesta en formato digital a sus historias clínicas de cada paciente.
5. Se recomienda habilitar el acceso a los establecimientos de salud a todas las hojas de respuesta, que las teleconsultas sean más concisas y coordinar semanas previas la disponibilidad de ambos establecimientos de salud.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AccountingTools. (08 de Enero de 2022). *Expense definition*.  
<https://www.accountingtools.com/articles/expense#:~:text=Examples%20of%20Expenses,wages%20expense%2C%20and%20utilities%20expense>.
- Álvarez, B., Alfonso, D., Indacochea, B. (2018). *El desempeño laboral: un problema social de la ciencia*. Cuba: Didasc@lia: Didáctica Y educación ISSN 2224-2643, 9(2), 147–158.  
<http://200.14.53.93/index.php/didascalía/article/view/758>
- Arias, J., Villasís, M., & Miranda, M. (2016). *POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO*. México: Revista Alergia México.
- Arnold, J., Muhling, A., & Kremer, K. (2021). *Exploring core ideas of procedural understanding in scientific inquiry using educational data mining*. Alemania: Research in Science & Technological Education.  
<https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/02635143.2021.1909552>
- Arteaga, R. (2021). *PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL: CASO HIDROMAXI CONSTRUCCIONES S.A.* Manabí - Ecuador: UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ.  
<http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3185/1/TESIS-%20PROYECTO%20DE%20INVESTIGACION-%20ARTEAGA%20RENNI.%20%281%29.pdf>
- Aulicum. (15 de marzo de 2021). *Planeación en Administración: Pasos para Elaborar Un Plan para Tu Colegio*. <https://aulicum.com/blog/planeacion-en-administracion-escolar/>
- Avunduk, Y. (2021). *The Relationship between Job Satisfaction and Job performance: A Study on Sports Industry*. Istanbul, Turkey: Faculty of Sport Sciences Istanbul Gelişim University.  
doi:<https://doi.org/10.5296/jei.v7i2.18949>
- Baltes, S., & Ralph, P. (2021). *Sampling in Software Engineering Research: A Critical Review and Guidelines*. Australia: University Adelaide.  
<https://arxiv.org/pdf/2002.07764.pdf>



- Banal, A. (2022). *Quantitative Methods of Market Regulation*. Barcelona: Barcelona School of Economics. <https://events.barcelonagse.eu/live/files/3076-12c012-quantitative-methods-of-market-regulation>
- Banco Mundial. (2018). <http://datos.bancomundial.org>
- Bautista, R., Cienfuegos, R., Aguilar, E. (2020). *El desempeño laboral desde una perspectiva teórica*. Lima - Perú: Valor agregado. doi:<https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Bello, M., Aina, C., & Oluwole, A. (2021). *Job Satisfaction and Employees' Performance of Hotel Industry: Empirical Evidence from Lagos State, Nigeria*. Nigeria: African Journal of Hospitality.
- Boada, N. (2019). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú*. Lima - Perú: Universidad San Ignacio de Loyola. <https://revistas.usil.edu.pe/index.php/jefib/article/view/398/740>
- Bulut, O. (2022). *Introducción al diseño de encuestas*. Edmonton, Canadá: Centre for Research in Applied Measurement and Evaluation. [https://www.ualberta.ca/pediatrics/media-library/pediatric-research/learning-resources/survey\\_design\\_101\\_part-i.pdf](https://www.ualberta.ca/pediatrics/media-library/pediatric-research/learning-resources/survey_design_101_part-i.pdf)
- Cabrera, C. (2021). *PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA*. Argentina : Universidad Democratica Laica Trascendente. <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/20882/Universidad%20Siglo%20XXI%202020%20-%20Final.docx%20-%20Cristian%20Cabrera.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Contreras, J. (2021). *Definición del desempeño*. Buenos Aires - Argentina.: Predictiva21. <https://predictiva21.com/definicion-desempeno-mantenimiento/#:~:text=El%20desempe%C3%B1o%20es%20el%20resultado,durante%20un%20periodo%20de%20tiempo>
- Defensoria del Pueblo. (4 de octubre de 2019). *Mala atención a pacientes*. <https://www.defensoria.gob.pe/mala-atencion-a-pacientes-es-el-principal->

problema-por-lo-que-coloca-a-establecimientos-medicos-como-las-  
instituciones-con-mas-quejas/

Defensoría del Pueblo. (20 de mayo de 2020). *Imposibilidad de atención en los servicios de salud de Lima es inminente*.  
<https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-del-pueblo-imposibilidad-de-atencion-en-los-servicios-de-salud-de-lima-es-inminente/>

Díaz, A. (2021). *Propuesta de un plan para el desarrollo de la municipalidad de Imaza*. Imaza Perú: Municipalidad Distrital de Imaza.  
[https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/10108/PLAN\\_10108\\_MOF%20Municipal\\_2011.pdf](https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/10108/PLAN_10108_MOF%20Municipal_2011.pdf)

El comercio. (2015). *Evalúan declarar en emergencia el hospital María Auxiliadora*.  
<https://elcomercio.pe/lima/evaluan-declarar-emergencia-hospital-maria-auxiliadora-338071-noticia/?foto=2>

El Correo. (24 de Febrero de 2019). *La realidad del María Auxiliadora*.  
<https://diariocorreo.pe/opinion/la-realidad-del-maria-auxiliadora-872384/>

Espinoza, G. (2015). *Proceso administrativo. Planificación, organización, ejecución y control*. Argentina.: Grandes Pymes.  
<https://articulateusercontent.com/rise/courses/ACwRUfGILMRd6wbbXz5hO04CMyb4cHWp/rwD-xmjRrXh7xUZR-Proceso%2520administrativo.%2520Planificaci%25C3%25B3n%252C%2520organizaci%25C3%25B3n%252C%2520ejecuci%25C3%25B3n%2520y%2520control.pdf>

Gestión. (10 de abril de 2022). Management & empleo. *¿Cuál es la diferencia entre eficiencia y eficacia?*, págs. 1-2. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/calculo-de-la-multa-para-empresas-que-permitan-el-ingreso-de-personal-con-vacunacion-contra-el-covid-19-incompleta-laboral-hr-legal-lab-noticia/>

Grant, M. (2021). *Remote Working and its Impact on Employee Job Satisfaction During COVID-19*. Winoma, Estados Unidos.: Leadership Education Capstones.

- Hanco, M., Carpio, A., Laura, Z., & Flores, E. (2021). *Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno*. Puno - Perú: Universidad Nacional del Altiplano. doi:<https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.552>
- Instituto Nacional de Estadística e informática. (2018). *Población afiliada a algún seguro de salud del 2017*. Lima: INEI. [https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1587/libro01.pdf](https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1587/libro01.pdf)
- Kurt, D. (8 de mayo de 2022). *Investopedia*. Types of Finance and Financial Services: <https://www.investopedia.com/ask/answers/what-is-finance/>
- Leadership and Design. (January de 2022). *Strategic Planning in a Time of Flux*. <https://sais.org/app/uploads/2022/01/Strategic-Planning-White-Paper-for-2022-v2.pdf>
- Leavy, P. (2017). *Quantitative, Qualitative, Mixed Methods, Arts-Bases, and Community - Based Participatory Research Approaches*. New York: The Guilford Press. <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=hxyDDgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Key+Elements+of+a+Research+Proposal+Quantitative+Design&ots=T58W2Xjfbf&sig=fFJ0gwjq0cqKQkk0Ahjswe4CI0#v=onepage&q&f=false>
- Louisiana State University. (2022). Performance Evaluations For Classified Employees. *Policy Digest*, 1-2. [https://www.lsu.edu/policies/ps/ps\\_39.pdf](https://www.lsu.edu/policies/ps/ps_39.pdf)
- Mark, M., Victoria, K., Asu-Okang, S., Ephraim, C., & Joseph, V. (2021). *Strategic Planning and Staff Management as Determinants of Post-Graduate Programmes' Effectiveness in Universities*. Calabar, Nigeria: Universal Journal of Educational Research. doi:10.13189/ujer.2021.091208
- MINSA. (2018). *Análisis de Situación Salud del Perú*. [https://www.dge.gob.pe/portal/docs/asis/Asis\\_peru19.pdf](https://www.dge.gob.pe/portal/docs/asis/Asis_peru19.pdf)
- Mora, J. y Mariscal, Z. (2019). *Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral*. Babahoyo - Ecuador.: Universidad Regional Autónoma de los Andes.

<https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1307/123>

Morales, O. (2021). *Gestión administrativa y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa constructora Dvsantos Guayaquil - Ecuador, 2021.* Piura. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69605/Morales\\_DLAOJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69605/Morales_DLAOJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Naranjo, S. (2022). *Evaluación de la satisfacción laboral en el desempeño del personal del hospital básico clínica naranjo.* Guayaquil, Ecuador: Universidad Católica. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/17967/1/T-UCSG-POS-MGSS-333.pdf>

Navarro Rengifo Sofía Aangélica. (2018). *LA PLANIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA EFECTIVIDAD DEL ÁREA DE ASESORÍA JURÍDICA DEL CLUB DE REGATAS LIMA.* Lima: Universidad Ricardo Palma. [http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1458/EMBARGO\\_T030\\_10632296\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1458/EMBARGO_T030_10632296_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Organización Mundial de la Salud. (2020). <https://www.who.int/es/about/frequently-asked-questions>

Padilla, J. (03 de Diciembre de 2021). *Alfa de Cronbach: ¿qué es y cómo se usa?* La Mente es Maravillosa: <https://lamenteesmaravillosa.com/alfa-cronbach/>

Panduro, L., Bollet, F., Ramírez, L. (2019). *DESEMPEÑO LABORAL Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE PUCALLPA, 2018-2019.* Pucallpa: UNIVERSIDAD PRIVADA DE PUCALLPA. doi:<https://doi.org/10.37292/riccva.v4i2.149>

Pérez, A. (2009). *Evaluación del Desempeño Laboral.* México: Instituto Politécnico Nacional. <https://www.repositoriodigital.ipn.mx/bitstream/123456789/5384/2/50-51-2.pdf>

- Rand, A. (2021). *Ethics and human interface*. India: Indian cc My gov. <https://indiancc.mygov.in/wp-content/uploads/2021/06/mygov-999999992041793079.pdf>
- Sagasti, F. (2019). *Renewing Strategic Planning and Management: A Paradoxical Approach*. Cambridge: Harvard Deusto Business Research. <https://franciscosagasti.com/site/wp-content/uploads/2022/02/Renewing-Strategic-Planning-and-Management-A-Paradoxical-Approach.pdf>
- Salazar, J. (2017). *Propuesta de un nuevo modelo de evaluación de desempeño laboral para el banco de crédito S.A. En la ciudad de sucre*. Sucre - Bolivia.: Universidad Andina Simón Bolívar. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/973/2/2017-002T-EC01.pdf>
- Sánchez, C. (2021). *Adecuación de los modelos de evaluación en recursos humanos para el desempeño laboral*. La Paz - Bolivia. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2223-30322021000100007#:~:text=Una%20definici%C3%B3n%20general%20de%20desempe%C3%B1o,%2C%20A.%2C%202009](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-30322021000100007#:~:text=Una%20definici%C3%B3n%20general%20de%20desempe%C3%B1o,%2C%20A.%2C%202009)
- Sánchez, J., Alvear, S. (2018). *PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE RECURSOS HUMANOS: EL CASO DE EMPRESAS CHILENAS*. Talca - Chile: Universidad de Talca. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6636016>
- Santa Cruz, F. (29 de setiembre de 2015). *Justificación de la Investigación*. <http://florfanyasantacruz.blogspot.com/2015/09/justificacion-de-la-investigacion.html#:~:text=Existen%20tres%20tipos%20de%20justificaci%C3%B3n%3A%20te%C3%B3rica%2C%20pr%C3%A1ctica%20y%20metodol%C3%B3gica>.
- Shukla, M. (2021). *QUESTIONNAIRE METHOD*. Gaya: Department of Psychology Magadh University. <https://magadhuniversity.ac.in/download/econtent/pdf/Questionnaire%20method.pdf>

- Sorensen, e., Mussalli, G., & Chen, M. (2021). *The Quantitative Approach for Sustainable Investing*. Oklahoma: PanAgora. <https://www.panagora.com/wp-content/uploads/PanAgoraJPMAug21TheQuantitativeApproach-2.pdf>
- Terrones, R. (2021). *La planificación administrativa y su influencia en la gestión operativa de la Subgerencia Regional de Promoción de Inversiones del Gobierno Regional Piura, 2019*. Piura: Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81531>
- The balance. (11 de Enero de 2022). *What Is a Budget?* <https://www.thebalance.com/what-is-a-budget-5215537>
- Trinidad, R. (2021). *Planificación estratégica situacional en la gestión escolar de las instituciones educativas*. Huancayo - Perú: Revista de Investigación Científica de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Educación. <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:G4vwRjgvDXAJ:https://revistas.uncp.edu.pe/index.php/albor/article/download/975/1128/2256+&cd=3&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>
- Unidad de Análisis de Situación de Salud. (2016). *Gasto en salud como porcentaje del PIB según países*. [https://www.dge.gob.pe/portal/docs/asis/Asis\\_peru19.pdf](https://www.dge.gob.pe/portal/docs/asis/Asis_peru19.pdf)
- Ventana Research. (2022). *Business Planning Value Index*. Obregon - Estados Unidos: IBM. <https://www.ibm.com/downloads/cas/YXKK2VLE>
- Wanjiru, M., & Wanyama, J. (2021). Effect of Human Resource Planning on Organizational Performance of Deloitte Kenya. *EdinBurg*, 33. <https://edinburgjournals.org/journals/index.php/journal-of-human-resource/article/download/15/15>
- WCG IRB. (2022). *WCG IRB Guide for Researchers*. Puyallup Washington: Association for the accreditation. [https://www.wcgirb.com/wp-content/uploads/sites/2/2020/08/Guide\\_for\\_Researchers.pdf](https://www.wcgirb.com/wp-content/uploads/sites/2/2020/08/Guide_for_Researchers.pdf)
- Westreicher, G. (25 de agosto de 2020). *La Planificación*. <https://economipedia.com/definiciones/planificacion.html>



## ANEXOS

*Tabla 17 Matriz de consistencia*

Tema: La planificación administrativa y su influencia en el desempeño laboral del área de teleinterconsulta de un establecimiento de salud – 2021.						
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores / categorías y subcategorías			
<p>General</p> <p>¿De qué forma la planificación administrativa contribuye al desempeño laboral del área de teleinterconsulta de un establecimiento de salud – 2021?</p> <p>Específico</p> <p>1. ¿De qué manera una visión sistémica influye en el desempeño laboral del área de teleinterconsulta de un establecimiento de salud?</p>	<p>General</p> <p>Determinar de qué forma la planificación administrativa contribuye en el desempeño laboral del área de teleinterconsulta del establecimiento de salud – 2021</p> <p>Específico</p> <p>1. Determinar de qué manera una visión sistémica contribuye en el desempeño laboral del área de teleinterconsulta de un establecimiento de salud.</p>	<p>General</p> <p>La Planificación administrativa contribuye considerablemente en el desempeño laboral del área de teleinterconsulta de un establecimiento de salud – 2021.</p> <p>Específico</p> <p>H1: Una visión sistémica influye notablemente en el desempeño laboral del área de teleinterconsulta de un establecimiento de salud.</p>	Henry Fayol señala que las funciones administrativas se encuentra la previsión, organización, coordinación y control, que posteriormente Sagasti (2019) reafirma lo anterior mencionado, modificándolo a recursos, actividades, instituciones, contexto y visión			
			Dimensiones	Indicadores	Escala	Nivel y rango
			Visión sistémica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Objetivos de la organización</li> <li>- Plan a corto plazo</li> <li>- MOF</li> </ul>	Ordinal 1: Muy mala 2: Mala 3: indiferente 4: Buena 5: Muy buena.	Malo Indiferente Bueno
Gestión de la producción.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cronograma de citas</li> <li>- Reprogramación de citas de desertores.</li> <li>- Tiempo de respuesta.</li> <li>- Programar citas</li> </ul>					



<p>2. ¿De qué forma la Gestión de la producción contribuye en el desempeño laboral del área de teleinterconsulta de un establecimiento de salud?</p> <p>3. ¿De qué manera los sistemas de información contribuyen en el desempeño laboral del área de teleinterconsulta de un establecimiento de salud?</p> <p>4. ¿De qué manera el Monitoreo y evaluación influye en el desempeño laboral del área de teleinterconsulta de un establecimiento de salud?</p>	<p>2. Determinar de qué manera la Gestión de la producción influye en el desempeño laboral del área de teleinterconsulta de un establecimiento de salud.</p> <p>3. Determinar de qué manera los sistemas de información contribuyen en el esfuerzo laboral del área de teleinterconsulta de un establecimiento de salud.</p> <p>4. Determinar de qué manera el Monitoreo y evaluación contribuyen en el desempeño laboral del área de teleinterconsulta de un establecimiento de salud.</p>	<p>H2: La Gestión de la producción influye significativamente en el desempeño laboral del área de teleinterconsulta de un establecimiento de salud.</p> <p>H3: Los sistemas de información influyen considerablemente en el desempeño laboral del área de teleinterconsulta de un establecimiento de salud.</p> <p>H4: El Monitoreo y evaluación influye notablemente en el desempeño laboral del área de teleinterconsulta de un establecimiento de salud.</p>	<p>Sistemas de información.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Productividad del HIS.</li> <li>- Hoja de respuesta.</li> <li>- Historia clínica</li> <li>- teleinterconsultas efectivas desde casa.</li> </ul>				
			<p>Monitoreo y Evaluación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respuestas al FAT</li> <li>- Disponibilidad</li> <li>- Hojas de respuesta para los EE. SS</li> <li>- Duración de cada teleinterconsulta.</li> </ul>				
			<p>Fuente: Según Pérez A, (2009) el desempeño laboral es como un procedimiento sistemático para valorar el comportamiento de los colaboradores y a su vez el resultado del trabajo finalizado</p>					
			<p>Variable 2: Aina y Oluwole (2021) el Desempeño Laboral que se define como una actitud frente al trabajo, es decir, un conjunto de estados de diferentes emociones que pueden ser positivos o negativos como resultado del trabajo o la experiencia vivida dentro de sus labores.</p>					
		Dimensiones	Indicadores	Escala	Nivel y rango			
		Desempeño laboral integral.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Materiales y equipos.</li> <li>- Capacitaciones.</li> <li>- Documentos de gestión.</li> </ul>	<p>Ordinal</p> <p>1: Muy mala</p> <p>2: Mala</p> <p>3: indiferente</p> <p>4: Buena</p> <p>5: Muy buena.</p>	<p>Malo</p> <p>Indiferente</p> <p>Bueno</p>			

			Desempeño contextual	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Objetivos y metas.</li> <li>- Abastecimiento de útiles.</li> <li>- Retroalimentación.</li> <li>- Información de horarios.</li> </ul>		
			Comportamientos contraproducentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Preferencias a familiares.</li> <li>- Priorización de citas aun no programadas.</li> <li>- Priorización Citas programadas.</li> <li>- transferencia inmediata.</li> </ul>		
			Desempeño de la tarea	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tareas diarias.</li> <li>- Actividades extracurriculares.</li> <li>- Horas extras.</li> <li>- Sobrecarga en días no laborales.</li> </ul>		

Tabla 18 Matriz de operacionalización de las variables.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Planificación administrativa	Henry Fayol señala que las funciones administrativas se encuentra la previsión, organización, coordinación y control, que posteriormente Sagasti (2019) reafirma lo anterior mencionado, modificándolo a recursos, actividades, instituciones, contexto y visión	La planeación o planificación para el Consejo nacional de población, son las actividades detalladas a ejecutar, solo por los últimos niveles jerárquicos de la organización.	1. Visión sistémica	- Objetivos de la organización - Plan a corto plazo - MOF	1 - 3
			2. Gestión de la producción.	- Cronograma de citas - Reprogramación de citas de desertores. - Tiempo de respuesta. - Programar citas	4 - 7
			3. Sistemas de información.	- Productividad del HIS. - Hoja de respuesta. - Historia clínica - teleinterconsultas efectivas desde casa.	8 - 11
			4. Monitoreo y Evaluación.	- Respuestas al FAT - Disponibilidad - Hojas de respuesta para los EE. SS - Duración de cada teleinterconsulta.	12 - 15
El desempeño Laboral.	Según Pérez A, (2009) el desempeño laboral es como un procedimiento sistemático para valorar el comportamiento de los colaboradores y a su vez el resultado del	Los objetivos de la evaluación del desempeño es encontrar a profundidad las causas y efectos de los resultados obtenidos por	1. Desempeño laboral integral.	- Materiales y equipos. - Capacitaciones. - Documentos de gestión.	1 - 3
			2. Desempeño contextual	- Objetivos y metas. - Abastecimiento de útiles. - Retroalimentación. - Información de horarios.	4 - 7

	<p>trabajo finalizado, se encuentra otra definición de Bello, Aina y Oluwole (2021) el Desempeño Laboral que se define como una actitud frente al trabajo, es decir, un conjunto de estados de diferentes emociones que pueden ser positivos o negativos como resultado del trabajo o la experiencia vivida dentro de sus labores.</p>	los colaboradores.	<p>3. Comportamientos contraproducentes</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Preferencias a familiares.</li> <li>- Priorización de citas aun no programadas.</li> <li>- Priorización Citas programadas.</li> <li>- transferencia inmediata.</li> </ul>	8 - 11
			<p>4. Desempeño de la tarea</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tareas diarias.</li> <li>- Actividades extracurriculares.</li> <li>- Horas extras.</li> <li>- Sobrecarga en días no laborales.</li> </ul>	12 - 15

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

### CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE PLANIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

La planificación administrativa y su influencia en el desempeño laboral del área de teleinterconsulta de un establecimiento de salud – 2021.

Fecha

N° Encuesta

Unidad ejecutora: .....

Datos del entrevistado

Profesión ..... Edad  Sexo M  F

Cargo que ocupa actualmente .....

	Dimensiones / Ítems	Muy mala	Mala	Indiferente	Buena	Muy Buena.
		1	2	3	4	5
	<b>Dimensión 1: Visión sistémica</b>					
1	¿De qué manera sus labores han ayudado a la organización a lograr sus objetivos?					
2	¿De qué manera las funciones que desempeña en la organización han ayudado a alcanzar los objetivos de esta?					
3	¿Cómo consideras el nivel de respuesta hacia los incidentes por parte de los colaboradores?					
	<b>Dimensión 2: Gestión de la producción.</b>					
4	¿Cuál es el nivel de cumplimiento del cronograma de citas?					
5	Evalúa el tiempo de reprogramación ante una cita a la cual no asiste el paciente.					
6	Evalúa el tiempo de respuesta al EE. SS ante una cita realizada					
7	Evalúa el tiempo que demora en programar una cita					
	<b>Dimensión 3: Sistemas de información.</b>					

8	Valora el tiempo de espera para encontrar el HIS (Historial informático de salud) subido al sistema de los médicos en casa.					
9	Valora el tiempo de espera para que el especialista suba la hoja de respuesta al sistema.					
10	Valora el tiempo de espera para subir la hoja de respuesta de la teleinterconsulta a la Historia clínica del paciente.					
11	Valora la cantidad de teleinterconsultas realizadas por médicos en casa, se llegan a concretizar.					
	<b>Dimensión 4: Monitoreo y Evaluación.</b>					
12	Evalué el tiempo de espera de respuesta de un FAT (formato de atención de teleinterconsultas) a los EE. SS					
13	Evalué el tiempo de espera a la disponibilidad del especialista					
14	Evalué el tiempo de espera de envío de las hojas de respuesta a los EE. SS					
15	¿La duración de la teleinterconsultas es la adecuada para atender debidamente al paciente?					

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

### CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE EL DESEMPEÑO LABORAL.

La planificación administrativa y su influencia en el desempeño laboral del área de teleinterconsulta de un establecimiento de salud – 2021.

Fecha

N° Encuesta

Unidad ejecutora: .....

#### Datos del entrevistado

Profesión ..... Edad  Sexo M  F

Cargo que ocupa actualmente .....

	Dimensiones / Ítems	Muy mala	Mala	Indiferente	Buena	Muy Buena.
		1	2	3	4	5
	<b>Dimensión 1: Desempeño laboral integral</b>					
1	Califique el estado de los materiales y equipos para el desarrollo de las actividades.					
2	Califique la preparación y capacitación de sus compañeros de trabajo					
3	Califique si los documentos de gestión están actualizados.					
	<b>Dimensión 2: Desempeño contextual</b>					
4	La oficina de teleinterconsulta cumple con sus objetivos y metas					
5	Considera que la oficina se encuentra abastecida a tiempo por útiles necesarios para la oficina.					
6	Como consideras la retroalimentación brindada a los colaboradores de la oficina.					
7	Considera que la información de los horarios de los especialistas es compartida a tiempo.					
	<b>Dimensión 3: Comportamientos contraproducentes</b>					
8	Como considera la preferencia a pacientes con familiares o amigos dentro de la oficina.					

9	Como consideras la programación de citas, aun no programadas debido a petición del EE. SS por enfermedades graves.					
10	Como consideras el adelanto de citas ya programadas debido a petición del EE. SS por enfermedades graves.					
11	Como consideras la transferencia inmediata de una especialidad a otra, a petición del médico especialista.					
	<b>Dimensión 4: Desempeño de la tarea</b>					
12	Califica la cantidad de tareas diarias.					
13	Como consideras las actividades encomendadas que están fuera de tus funciones.					
14	Como consideras el reintegro por las horas extras cumplidas.					
15	Como consideras las llamadas de trabajo en tus días de descanso.					



# VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PLANIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: VISIÓN SISTÉMICA</b>								
1	¿De qué manera sus labores han ayudado a la organización a lograr sus objetivos?	X		X		X		
2	¿De qué manera las funciones que desempeña en la organización han ayudado a alcanzar los objetivos de esta?	X		X		X		
3	¿Cómo consideras el nivel de respuesta hacia los incidentes por parte de los colaboradores?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: GESTIÓN DE LA PRODUCCIÓN.</b>								
4	¿Cuál es el nivel de cumplimiento del cronograma de citas?	X		X		X		
5	Evalúa el tiempo de reprogramación ante una cita a la cual no asiste el paciente.	X		X		X		
6	Evalúa el tiempo de respuesta al EE.SS ante una cita realizada	X		X		X		
7	Evalúa el tiempo que demora en programar una cita	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: SISTEMAS DE INFORMACIÓN.</b>								
8	Valora el tiempo de espera para encontrar el HIS (Historial informático de salud), subido al sistema de los médicos en casa.	X		X		X		
9	Valora el tiempo de espera para que el especialista suba la hoja de respuesta al sistema.	X		X		X		
10	Valora el tiempo de espera para subir la hoja de respuesta de la teleinterconsulta a la Historia clínica del paciente.	X		X		X		
11	Valora la cantidad de teleinterconsultas realizadas por médicos en casa, se llegan a concretizar.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: MONITOREO Y EVALUACIÓN.</b>								
12	Evalúe el tiempo de espera de respuesta de un FAT (formato de atención de teleinterconsultas) a los EE.SS	X		X		X		
13	Evalúe el tiempo de espera a la disponibilidad del especialista	X		X		X		
14	Evalúe el tiempo de espera de envío de las hojas de respuesta a los EE.SS	X		X		X		
15	¿La duración de la teleinterconsultas es la adecuada para atender debidamente al paciente?	X		X		X		

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

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ..... CAYOTORA PINAREL ADRIS TITO ..... DNI: 28706916 .....

Especialidad del validador: ..... MAGISTRADO 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

09 de Mayo del 2022

  
-----  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE EL DESEMPEÑO LABORAL.**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: DESEMPEÑO LABORAL INTEGRAL</b>								
1	Califique el estado de los materiales y equipos para el desarrollo de las actividades.	X		X		X		
2	Califique la preparación y capacitación de sus compañeros de trabajo	X		X		X		
3	Califique si los documentos de gestión están actualizados.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: DESEMPEÑO CONTEXTUAL</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
4	La oficina de teleinterconsulta cumple con sus objetivos y metas	X		X		X		
5	Considera que la oficina se encuentra abastecida a tiempo por útiles necesarios para la oficina.	X		X		X		
6	Como consideras la retroalimentación brindada a los colaboradores de la oficina.	X		X		X		
7	Considera que la información de los horarios de los especialistas es compartida a tiempo.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: COMPORTAMIENTOS CONTRAPRODUCTENTES</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
8	Como consideras la preferencia a pacientes con familiares o amigos dentro de la oficina.	X		X		X		
9	Como consideras la programación de citas, aun no programadas debido a petición del EE.SS por enfermedades graves.	X		X		X		
10	Como consideras el adelanto de citas ya programadas debido a petición del EE.SS por enfermedades graves.	X		X		X		
11	Como consideras la transferencia inmediata de una especialidad a otra, a petición del médico especialista.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: DESEMPEÑO DE LA TAREA</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
12	Califica la cantidad de tareas diarias.	X		X		X		
13	Como consideras las actividades encomendadas que están fuera de tus funciones.	X		X		X		
14	Como consideras el reintegro por las horas extras cumplidas.	X		X		X		
15	Como consideras las llamadas de trabajo en tus días de descanso.	X		X		X		

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

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: CAYOTORA PIMENTEL, BONIS TITO

DNI: 25706916

Especialidad del validador: MAESTRO 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

09 de MAYO del 2022

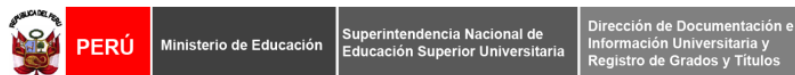


Firma del Experto Informante.

# Reporte SUNEDU – Grados y títulos.

Tabla 19 Maestro en Gestión Pública, Cayotopa, B.

21/5/22, 11:42



## REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
CAYOTOPA PIMENTEL, BORIS TITO DNI 25706916	<b>BACHILLER EN ADMINISTRACION Y CIENCIAS POLICIALES</b> Fecha de diploma: 25/03/2010 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	ESCUELA DE OFICIALES DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERÚ <b>PERU</b>
CAYOTOPA PIMENTEL, BORIS TITO DNI 25706916	<b>BACHILLER EN DERECHO</b> Fecha de diploma: 18/04/2011 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <b>PERU</b>
CAYOTOPA PIMENTEL, BORIS TITO DNI 25706916	<b>ABOGADO</b> Fecha de diploma: 18/03/2013 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <b>PERU</b>
CAYOTOPA PIMENTEL, BORIS TITO DNI 25706916	<b>LICENCIADO EN ADMINISTRACION Y CIENCIAS POLICIALES</b> Fecha de diploma: 24-12-2014 Modalidad de estudios: -	ESCUELA DE OFICIALES DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERÚ <b>PERU</b>
CAYOTOPA PIMENTEL, BORIS TITO DNI 25706916	<b>SEGUNDA ESPECIALIDAD EN COMANDO Y ASESORAMIENTO EN ESTADO MAYOR</b> Fecha de diploma: 31/08/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 10/12/2014 Fecha egreso: 13/01/2016	ESCUELA DE POSGRADO DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERÚ <b>PERU</b>
CAYOTOPA PIMENTEL, BORIS TITO DNI 25706916	<b>MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA</b> Fecha de diploma: 26/10/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 03/09/2018 Fecha egreso: 19/01/2020	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <b>PERU</b>

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE EL DESEMPEÑO LABORAL.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: DESEMPEÑO LABORAL INTEGRAL</b>								
1	Califique el estado de los materiales y equipos para el desarrollo de las actividades.	X		X		X		
2	Califique la preparación y capacitación de sus compañeros de trabajo	X		X		X		
3	Califique si los documentos de gestión están actualizados.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: DESEMPEÑO CONTEXTUAL</b>								
4	La oficina de teleinterconsulta cumple con sus objetivos y metas	X		X		X		
5	Considera que la oficina se encuentra abastecida a tiempo por útiles necesarios para la oficina.	X		X		X		
6	Como consideras la retroalimentación brindada a los colaboradores de la oficina.	X		X		X		
7	Considera que la información de los horarios de los especialistas es compartida a tiempo.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: COMPORTAMIENTOS CONTRAPRODUCENTES</b>								
8	Como considera la preferencia a pacientes con familiares o amigos dentro de la oficina.	X		X		X		
9	Como consideras la programación de citas, aun no programadas debido a petición del EE.SS por enfermedades graves.	X		X		X		
10	Como consideras el adelanto de citas ya programadas debido a petición del EE.SS por enfermedades graves.	X		X		X		
11	Como consideras la transferencia inmediata de una especialidad a otra, a petición del médico especialista.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: DESEMPEÑO DE LA TAREA</b>								
12	Califica la cantidad de tareas diarias.	X		X		X		
13	Como consideras las actividades encomendadas que están fuera de tus funciones.	X		X		X		
14	Como consideras el reintegro por las horas extras cumplidas.	X		X		X		
15	Como consideras las llamadas de trabajo en tus días de descanso.	X		X		X		



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

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Ayala Mateo Katherine Esthefany      DNI: 70914261

Especialidad del validador: Gestión de los servicios de la Salud

<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

.....de.....del 2022

  
Mg. C.D. Katherine Ayala Mateo  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PLANIFICACIÓN ADMINISTRATIVA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: VISIÓN SISTÉMICA</b>								
1	¿De qué manera sus labores han ayudado a la organización a lograr sus objetivos?	X		X		X		
2	¿De qué manera las funciones que desempeña en la organización han ayudado a alcanzar los objetivos de esta?	X		X		X		
3	¿Cómo consideras el nivel de respuesta hacia los incidentes por parte de los colaboradores?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: GESTIÓN DE LA PRODUCCIÓN.</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿Cuál es el nivel de cumplimiento del cronograma de citas?	X		X		X		
5	Evalúa el tiempo de reprogramación ante una cita a la cual no asiste el paciente.	X		X		X		
6	Evalúa el tiempo de respuesta al EE.SS ante una cita realizada	X		X		X		
7	Evalúa el tiempo que demora en programar una cita	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: SISTEMAS DE INFORMACIÓN.</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
8	Valora el tiempo de espera para encontrar el HIS (Historial informático de salud), subido al sistema de los médicos en casa.	X		X		X		
9	Valora el tiempo de espera para que el especialista suba la hoja de respuesta al sistema.	X		X		X		
10	Valora el tiempo de espera para subir la hoja de respuesta de la teleinterconsulta a la Historia clínica del paciente.	X		X		X		
11	Valora la cantidad de teleinterconsultas realizadas por médicos en casa, se llegan a concretizar.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: MONITOREO Y EVALUACIÓN.</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
12	Evalúe el tiempo de espera de respuesta de un FAT (formato de atención de teleinterconsultas) a los EE.SS	X		X		X		
13	Evalúe el tiempo de espera a la disponibilidad del especialista	X		X		X		
14	Evalúe el tiempo de espera de envío de las hojas de respuesta a los EE.SS	X		X		X		
15	¿La duración de la teleinterconsultas es la adecuada para atender debidamente al paciente?	X		X		X		



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

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Ayala Mateo Katherine Esthefany      DNI: 70914261

Especialidad del validador: Gestión en los servicios de la Salud

<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

.....de.....del 2022

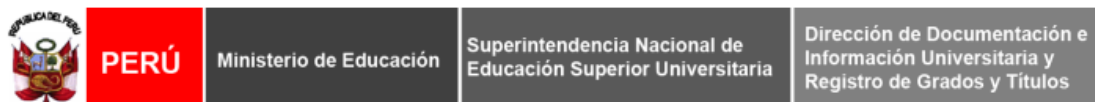


Mg. Cd. Katherine Ayala Mateo  
Firma del Experto Informante.

Reporte SUNEDU – Grados y títulos.

Tabla 20 Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud, Ayala, K.

21/5/22, 11:44



**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
AYALA MATEO, KATHERINE ESTHEFANY DNI 70914261	<b>BACHILLER EN ODONTOLOGIA</b> Fecha de diploma: 07/07/2014 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES <i>PERU</i>
AYALA MATEO, KATHERINE ESTHEFANY DNI 70914261	<b>CIRUJANO DENTISTA</b> Fecha de diploma: 02/03/15 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
AYALA MATEO, KATHERINE ESTHEFANY DNI 70914261	<b>MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD</b> Fecha de diploma: 11/07/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 22/04/2016 Fecha egreso: 29/12/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

# VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE EL DESEMPEÑO LABORAL.

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: DESEMPEÑO LABORAL INTEGRAL</b>								
1	Califique el estado de los materiales y equipos para el desarrollo de las actividades.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	Califique la preparación y capacitación de sus compañeros de trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	Califique si los documentos de gestión están actualizados.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>DIMENSIÓN 2: DESEMPEÑO CONTEXTUAL</b>								
4	La oficina de teleinterconsulta cumple con sus objetivos y metas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	Considera que la oficina se encuentra abastecida a tiempo por útiles necesarios para la oficina.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	Como consideras la retroalimentación brindada a los colaboradores de la oficina.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	Considera que la información de los horarios de los especialistas es compartida a tiempo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>DIMENSIÓN 3: COMPORTAMIENTOS CONTRAPRODUCTENTES</b>								
8	Como considera la preferencia a pacientes con familiares o amigos dentro de la oficina.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9	Como consideras la programación de citas, aun no programadas debido a petición del EE.SS por enfermedades graves.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10	Como consideras el adelanto de citas ya programadas debido a petición del EE.SS por enfermedades graves.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11	Como consideras la transferencia inmediata de una especialidad a otra, a petición del médico especialista.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>DIMENSIÓN 4: DESEMPEÑO DE LA TAREA</b>								
12	Califica la cantidad de tareas diarias.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13	Como consideras las actividades encomendadas que están fuera de tus funciones.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
14	Como consideras el reintegro por las horas extras cumplidas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15	Como consideras las llamadas de trabajo en tus días de descanso.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

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

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: AKAMINE PEREA MARCO ANTONIO   DNI: 08176568

Especialidad del validador: Mg. GESTION EN LOS SERVICIOS DE LA SALUD.

<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

07 de MAYO del 2022

  
-----  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PLANIFICACIÓN ADMINISTRATIVA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: VISIÓN SISTÉMICA</b>								
1	¿De qué manera sus labores han ayudado a la organización a lograr sus objetivos?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
2	¿De qué manera las funciones que desempeña en la organización han ayudado a alcanzar los objetivos de esta?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	¿Cómo consideras el nivel de respuesta hacia los incidentes por parte de los colaboradores?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
<b>DIMENSIÓN 2: GESTIÓN DE LA PRODUCCIÓN.</b>								
4	¿Cuál es el nivel de cumplimiento del cronograma de citas?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
5	Evalúa el tiempo de reprogramación ante una cita a la cual no asiste el paciente.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
6	Evalúa el tiempo de respuesta al EE.SS ante una cita realizada	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
7	Evalúa el tiempo que demora en programar una cita	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
<b>DIMENSIÓN 3: SISTEMAS DE INFORMACIÓN.</b>								
8	Valora el tiempo de espera para encontrar el HIS (Historial informático de salud), subido al sistema de los médicos en casa.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
9	Valora el tiempo de espera para que el especialista suba la hoja de respuesta al sistema.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
10	Valora el tiempo de espera para subir la hoja de respuesta de la teleinterconsulta a la Historia clínica del paciente.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
11	Valora la cantidad de teleinterconsultas realizadas por médicos en casa, se llegan a concretizar.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
<b>DIMENSIÓN 4: MONITOREO Y EVALUACIÓN.</b>								
12	Evalúe el tiempo de espera de respuesta de un FAT (formato de atención de teleinterconsultas) a los EE.SS	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
13	Evalúe el tiempo de espera a la disponibilidad del especialista	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
14	Evalúe el tiempo de espera de envío de las hojas de respuesta a los EE.SS	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
15	¿La duración de la teleinterconsultas es la adecuada para atender debidamente al paciente?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

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

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg/ AKAMINE PEREA MARCO ANTONIO DNI: 08176568

Especialidad del validador: Mg. GESTION EN LOS SERVICIOS DE LA SALUD

<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

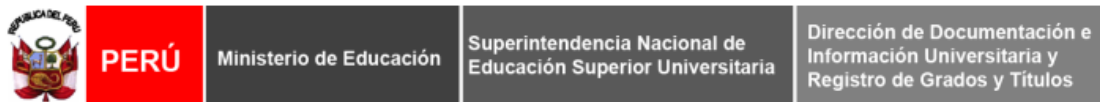
07 MAYO  
.....de.....del 2022

  
-----  
Firma del Experto Informante.

Reporte SUNEDU – Grados y títulos.

Tabla 21 Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud, Akamine, M.

21/5/22, 11:47



**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
AKAMINE PEREA, MARCO ANTONIO DNI 08176568	<b>BACHILLER EN ESTOMATOLOGIA</b> Fecha de diploma: 18/05/2010 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <b>PERU</b>
AKAMINE PEREA, MARCO ANTONIO DNI 08176568	<b>CIRUJANO DENTISTA</b> Fecha de diploma: 06/06/2011 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <b>PERU</b>
AKAMINE PEREA, MARCO ANTONIO DNI 08176568	<b>MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD</b> Fecha de diploma: 06/02/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 23/03/2016 Fecha egreso: 17/09/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <b>PERU</b>