



# **GESTIONES - REVISTA AVANZADA (MANAGEMENT - ADVANCED JOURNAL)**

**Volumen 2 N°1 (2022) © Investigación de Estudios Avanzados**

<b>Presentacion/Presentation.....</b>	<b>4</b>
<b>[e-2201]: Gestión de condiciones laborales y Motivación de las enfermeras de un Hospital a inicios del año 2020 (Management of working conditions and Motivation of nurses in a Hospital at the beginning of the year 2020)....</b>	<b>5</b>
<b>[e-2202]: Ejecución de obras públicas y gestión por resultados en un Gobierno Regional del Perú (Execution of public works and results-based management in a Peruvian Regional Government).....</b>	<b>13</b>
<b>[e-2203]: Efectividad de la gestión de comunicaciones y satisfacción del usuario en un Hospital (Effectiveness of communications management and user satisfaction in a hospital).....</b>	<b>22</b>
<b>[e-2204]: Gestión de actividades recreativas y desempeño laboral de los docentes de una institución de salud (Management of recreational activities and work performance of teachers in a healthcare institution).....</b>	<b>30</b>
<b>[e-2205]: Gestión de la psicomotricidad y el derecho a la vida: ¿Qué Aprendizaje proporcionó la Pandemia del COVID-19? (Psychomotor management and the right to life: What learning did the COVID-19 pandemic provide?).....</b>	<b>38</b>
<b>[e-2206]: Propuesta de cuestionario sobre desempeño laboral e interrelaciones humanas administrado por directivos de Universidad (Proposal for a questionnaire on job performance and human relations administered by university managers).....</b>	<b>44</b>
<b>[e-2207]: Modelo sociocrítico y la gestión de actividad física en estudiantes de educación de una Universidad (Socio-critical model and the management of physical activity in education students at a university).....</b>	<b>57</b>
<b>[e-2208]: Sobreexigencia laboral y Condiciones de Vida del Personal de salud de un hospital durante el periodo 2022-1 (Overwork and Living Conditions of Healthcare Staff at a Hospital during the 2022-1 Period).....</b>	<b>66</b>
<b>[e-2209]: El Clima organizacional y satisfacción del usuario al recibir atención en una municipalidad (The organizational climate and user satisfaction in a municipality).....</b>	<b>73</b>



**Vol.1 (2022), January-December. <https://gestion.es.pe/index.php/revista>**

The journal GESTIONES, publishes scientific articles through Open Journal Systems (OJS), continuously, free and open, operates under the Creative Commons Attribution 4.0 International license. It is edited by the academic organization Investigación de Estudios Avanzados S.A. (IDEASA) and aims to progressively consolidate itself as a reference in the dissemination of scientific information, through the creation of alliances and agreements with universities, journals and other institutions. Among its strengths are the progressive quality of the articles published, the experience of the members of the editorial committees and the editor of the journal. It should be noted that IDEASA (publisher of GESTIONES) has had outstanding achievements for several continuous years since 2009 and continues during the current year, such as the organization and development of five relevant programs: (1) authorized by UGEL 04 through Oficio N° 306-2009; (2) under the auspices of the Postgraduate University "EGV" through Resolution N° 1557-2013-EPG-UNE; (3) with Framework Agreement of Inter-institutional Cooperation with the National University of Ica SLG, endorsed by Rectoral Resolution RR-359-R-UNICA-2018; (4) the submission of free and supportive proposals to various municipalities in Northern Lima for the following years starting in 2021 for the following years. GESTIONES started its activities in January 2021, processing information and reviewing academic papers identified in previous workshops developed by IDEASA, with the collaboration of the participants and the editorial committees, until their conversion into scientific articles.

Management -Advanced journal is published by Investigación de Estudios Avanzados S.A.  
149 Urb. Tahuantinsuyo, Independencia, Lima-Peru.  
Contact: [ayudandotesis@gmail.com](mailto:ayudandotesis@gmail.com), [admin@gestion.es.pe](mailto:admin@gestion.es.pe)

Jr. Quipán

**Vol.1 (2022), enero-diciembre. <https://gestion.es.pe/index.php/revista>**

La revista GESTIONES, publica artículos científicos a través de Open Journal Systems (OJS), de modo continuado, libre y gratuito, opera bajo la licencia Creative Commons Attribution 4.0 International. Es editada por la organización académica Investigación de Estudios Avanzados S.A. (IDEASA) y tiene como objetivo consolidarse progresivamente como un referente en la difusión de información científica, mediante la creación de alianzas y convenios con universidades, revistas y otras instituciones. Entre sus fortalezas destacan la calidad progresiva de los artículos publicados, la experiencia de los integrantes de los comités editoriales y del director de la revista. Cabe destacar que IDEASA (editora de GESTIONES) ha tenido logros sobresalientes durante varios años continuados desde 2009 y continúa durante el presente año, como la organización y desarrollo de cinco programas relevantes: (1) Autorizado por UGEL 04 mediante el Oficio N° 306-2009; (2) con el auspicio del Posgrado de la Universidad "EGV" a través de la Resolución N° 1557-2013-EPG-UNE; (3) con un Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional con la Universidad Nacional SLG de Ica, respaldado por la Resolución Rectoral RR-359-R-UNICA-2018; (4) la presentación de propuestas gratuitas y solidarias a diversas municipalidades de Lima Norte para los siguientes años desde el año 2021 para los siguientes años. GESTIONES inició sus actividades en enero de 2021, procesando información y revisando trabajos académicos identificados en jornadas previas desarrolladas por IDEASA, con la colaboración de los participantes y los comités editoriales, hasta su conversión en artículos científicos.

La revista gestiones es editada por Investigación de Estudios Avanzados S.A.  
Jr. Quipán 149 Urb. Tahuantinsuyo, Independencia, Lima-Perú  
Contacto: [ayudandotesis@gmail.com](mailto:ayudandotesis@gmail.com), [admin@gestion.es.pe](mailto:admin@gestion.es.pe)



## Índice/Index

	Páginas
Presentacion/Presentation.....	4
[e-2201]: Gestión de condiciones laborales y Motivación de las enfermeras de un Hospital a inicios del año 2020.....	5
Marina Caján Villanueva: <a href="https://orcid.org/0000-0002-1559-4556">https://orcid.org/0000-0002-1559-4556</a>	
[e-2202]: Ejecución de obras públicas y gestión por resultados en un Gobierno Regional del Perú (Execution of public works and results-based management in a Peruvian Regional Government).....	13
Edith Zinthia Garay Paucar: <a href="https://orcid.org/0000-0003-3164-2404">https://orcid.org/0000-0003-3164-2404</a>	
Ysabel Victoria Chavez Taipe: <a href="https://orcid.org/0000-0002-2889-3221">https://orcid.org/0000-0002-2889-3221</a>	
Jorge Cutberto Atachao Mallqui : <a href="https://orcid.org/0009-0002-2452-1962">https://orcid.org/0009-0002-2452-1962</a>	
[e-2203]: Efectividad de la gestión de comunicaciones y satisfacción del usuario en un Hospital (Effectiveness of communications management and user satisfaction in a hospital).....	22
Margoth Sánchez Sánchez: <a href="https://orcid.org/0000-0003-1129-4596">https://orcid.org/0000-0003-1129-4596</a>	
Ynés Torres-Flores: <a href="https://orcid.org/0000-0002-2597-0922">https://orcid.org/0000-0002-2597-0922</a>	
Eduardo Rommel Rodríguez Gil : <a href="https://orcid.org/0009-0002-5528-471X">https://orcid.org/0009-0002-5528-471X</a>	
[e-2204]: Gestión de actividades recreativas y desempeño laboral de los docentes de una institución de Salud .....	30
Ysabel Victoria Chávez Taipe: <a href="https://orcid.org/0000-0002-2889-3221">https://orcid.org/0000-0002-2889-3221</a>	
Ronny Saul Micha Aponte : <a href="https://orcid.org/0000-0002-2431-4034">https://orcid.org/0000-0002-2431-4034</a>	
Alejandro Antonio Soto Espichan: <a href="https://orcid.org/0009-0009-0699-2542">https://orcid.org/0009-0009-0699-2542</a>	
[e-2205]: Gestión de la psicomotricidad y el derecho a la vida: ¿Qué Aprendizaje proporcionó la Pandemia del COVID-19?.....	38
Walter Jorge Mendizábal Anticona: <a href="https://orcid.org/0000-0002-4754-8298">https://orcid.org/0000-0002-4754-8298</a>	
Arturo Eduardo Melgar Begazo : <a href="https://orcid.org/0000-0002-1150-1519">https://orcid.org/0000-0002-1150-1519</a>	
Luren Azucena Lara Albarrán: <a href="https://orcid.org/0009-0007-1118-9864">https://orcid.org/0009-0007-1118-9864</a>	
[e-2206]: Propuesta de cuestionario sobre desempeño laboral e interrelaciones humanas administrado por directivos de Universidad.....	44
Romel Luis Ramos Quispe: <a href="https://orcid.org/0000-0002-4319-2351">https://orcid.org/0000-0002-4319-2351</a>	
[e-2207]: Modelo sociocrítico y la gestión de actividad física en estudiantes de educación de una Universidad.....	57
Randall Jesús Seminario Unzueta: <a href="https://orcid.org/0000-0002-2040-6716">https://orcid.org/0000-0002-2040-6716</a>	
Patricia Marlene Pérez García: <a href="https://orcid.org/0000-0002-1511-126X">https://orcid.org/0000-0002-1511-126X</a>	
Ronny Saul Micha Aponte: <a href="https://orcid.org/0000-0002-2431-4034">https://orcid.org/0000-0002-2431-4034</a>	
Zoila Ayvar Bazán: <a href="https://orcid.org/0000-0003-3844-585X">https://orcid.org/0000-0003-3844-585X</a>	
[e-2208]: Sobreexigencia laboral y Condiciones de Vida del Personal de salud de un hospital durante el periodo 2022-1 .....	66
Luz Antonia Barreto Espinoza: <a href="https://orcid.org/0000-0003-4839-6510">https://orcid.org/0000-0003-4839-6510</a>	
Marilú Elena Barreto Espinoza: <a href="https://orcid.org/0000-0001-8883-5501">https://orcid.org/0000-0001-8883-5501</a>	
[e-2209]:El Clima organizacional y satisfacción del usuario al recibir atención en municipalidad.....	73
Gladys Espinoza Vásquez: <a href="https://orcid.org/0000-0002-1333-5614">https://orcid.org/0000-0002-1333-5614</a>	
Rossana Enith Juárez-Gutierrez: <a href="https://orcid.org/0000-0002-0860-1068">https://orcid.org/0000-0002-0860-1068</a>	



## Presentación

GESTIONES se dedica a la publicación de artículos originales en áreas de Gestión: Social , Geo-Ambiental, **Servicios e Innovación**. La misión es difundir investigaciones de alta calidad que contribuyan al desarrollo de la gestión en diversas disciplinas. A través de rigurosos procesos de revisión por pares, garantizamos que los artículos cumplan con altos estándares académicos, brindando a los autores comentarios detallados para mejorar sus trabajos y, al ser publicados, se preservarán en los siguientes años en repositorios digitales como: Zenodo, Biblioteca Nacional y próximamente en Keepers. Invitamos a enviar sus artículos; los tiempos de revisión y publicación son menores que los establecidos habitualmente, y ofrecemos soluciones rápidas ante cualquier inconveniente de envío u otros problemas. Gracias a las alianzas con universidades, instituciones y revistas especializadas, disponemos de espacios para la publicación de artículos destacados y sugeridos, lo que impulsa el intercambio académico y aumenta la visibilidad global de la investigación. Los artículos escritos en idiomas distintos al inglés serán traducidos gratuitamente y enviados a los autores para su verificación. Además, publicamos en varios formatos para garantizar la accesibilidad internacional y facilitar la contribución al conocimiento global. Priorizamos estudios experimentales con implicaciones en investigaciones futuras que favorezcan el bienestar social y el desarrollo científico.

Editor/Director

## Presentation

GESTIONES is dedicated to the publication of original articles in the areas of Social Management, Geoenvironmental, Services and Innovation. The mission is to disseminate high quality research that contributes to the development of management in various disciplines. Through rigorous peer-review processes, we ensure that the articles meet high academic standards, providing authors with detailed feedback to improve their work. Once published, **When published, They will be preserved in the coming years in digital repositories as: Zenodo, the National Library, and soon in Keepers.** We invite you to submit your articles; review and publication deadlines are shorter than usual, and we offer quick solutions to any submission or other problems. Through collaboration with universities, institutions and specialized journals, we have spaces for the publication of featured and suggested articles, which enhances academic exchange and increases the global visibility of research. Articles written in languages other than English will be translated free of charge and sent to the authors for verification. In addition, we publish in various formats to ensure international accessibility and facilitate contribution to global knowledge. We give priority to experimental studies with implications for future research that promote social welfare and scientific development.

Editor/Director

## Apresentação

A GESTIONES dedica-se à publicação de artigos originais nas áreas de Gestão Social, Geoambiental, Serviços e Inovação. A missão é disseminar pesquisas de alta qualidade que contribuam para o desenvolvimento da gestão em diversas disciplinas. Através de rigorosos processos de revisão por pares, garantimos que os artigos atendam a altos padrões acadêmicos, oferecendo aos autores comentários detalhados para melhorar seus trabalhos. Quando publicados, serão preservados nos próximos anos em repositórios digitais como: Zenodo, Biblioteca Nacional e, em breve, no Keepers. Convidamos você a enviar seus artigos; os prazos de revisão e publicação são mais curtos do que o normal, e oferecemos soluções rápidas para qualquer problema de envio ou outros. Por meio da colaboração com universidades, instituições e periódicos, oferecemos espaço para a publicação de artigos em destaque e sugeridos, o que aprimora o intercâmbio acadêmico e aumenta a visibilidade global da pesquisa. Os artigos escritos em outros idiomas que não o inglês serão traduzidos gratuitamente e enviados aos autores para verificação. Além disso, publicamos em vários formatos para garantir a acessibilidade internacional e facilitar a contribuição para o conhecimento global. Damos prioridade a estudos experimentais com implicações para pesquisas futuras que promovam o bem-estar social e o desenvolvimento científico.

Editor/Diretor



**[e-2201]: Gestión de condiciones laborales y Motivación de las enfermeras de un Hospital a inicios del año 2020(Management of working conditions and motivation of nurses in a hospital at the beginning of 2020)**

Marina Caján Villanueva\* <https://orcid.org/0000-0002-1559-4556>

Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado, Perú

\*Contacto para la correspondencia: [investigacionavance@gmail.com](mailto:investigacionavance@gmail.com)

*Recibido: 2021-10-27*

*Aceptado: 2021-11-05*

*Publicado: 2022-01-06*

**Resumen:** La gestión de las condiciones laborales impacta en la calidad de vida y es crucial para la motivación y desempeño laboral. La satisfacción por logros, aunque sean mínimos, puede maximizar la motivación, sugiriendo un posible progreso. Esta investigación adoptó un enfoque cuantitativo con alcance descriptivo correlacional, examinando las condiciones laborales y la motivación de enfermeras en un hospital público durante el primer trimestre de 2020. Se encontraron correlaciones mayormente intermedias y débiles, con una correlación inversa de  $r=-0,24$ , lo que indica que la sobrecarga de trabajo no se alinea favorablemente con las condiciones laborales. La mayoría de las correlaciones fueron menores a 0,05, sugiriendo que, aunque ambas situaciones debían ser propicias para el desempeño, no lo fueron, lo que indica la influencia de otros factores y variables intervinientes en la relación entre condiciones laborales y motivación.

**Palabras clave:** Gestión, condiciones laborales, Motivación, enfermeras

**Management of working conditions and Motivation of nurses in a Hospital at the beginning of the year 2020**

**Abstract:** The management of working conditions impacts quality of life and is crucial to motivation and job performance. Satisfaction with even minimal achievements can maximize motivation, suggesting possible progress. This research adopted a quantitative approach with descriptive correlational scope, examining the working conditions and motivation of nurses in a public hospital during the first quarter of 2020. Mostly intermediate and weak correlations were found, with an inverse correlation of  $r=-0.24$ , indicating that work overload does not align favorably with working conditions. Most correlations were less than 0.05, suggesting that although both situations should be conducive to performance, they were not, indicating the influence of other factors and intervening variables in the relationship between working conditions and motivation. **Key words:** Management, working conditions, Motivation, nurses.

**Gestão das condições de trabalho e motivação dos enfermeiros em um hospital no início do ano de 2020**

**Resumo:** O gerenciamento das condições de trabalho tem impacto na qualidade de vida e é fundamental para a motivação e o desempenho no trabalho. A satisfação, mesmo com realizações mínimas, pode maximizar a motivação, sugerindo um possível progresso. Esta pesquisa adotou uma abordagem quantitativa com escopo correlacional descriptivo, examinando as condições de trabalho e a motivação dos enfermeiros em um hospital público durante o primeiro trimestre de 2020. Foram encontradas, em sua maioria, correlações intermediárias e fracas, com uma correlação inversa de  $r=-0,24$ , indicando que a sobrecarga de trabalho não se alinha favoravelmente com as condições de trabalho. A maioria das correlações foi inferior a 0,05, o que sugere que, embora ambas as situações devessem ser favoráveis ao desempenho, não o foram, indicando a influência de outros fatores e variáveis intervinientes na relação entre condições de trabalho e motivação. **Palavras-chave:** Gestão, condições de trabalho, Motivação, enfermeiros.



## I. Introducción

La gestión de condiciones laborales repercute en la calidad de vida; y es decisivo en la motivación para un adecuado desempeño laboral; debido a que cuando se tenga la satisfacción por algún porcentaje logrado, la motivación se maximiza; incluso en el caso de que el logro sea mínimo, existiendo la posibilidad latente de que dichos logros sean progresivos; logrando reducir el Estrés y Ansiedad del personal de salud, como es el caso de las enfermeras, quienes experimentaron altos niveles de estrés y ansiedad ante algunos rumores que está causando el inicio de una posible contaminación por el COVID-19, lo que afecta la salud mental y su capacidad para desempeñar sus funciones de manera efectiva. Según el artículo de Castro Sánchez et al. (2019), un clima motivacional positivo puede ser clave para mitigar estos efectos negativos.

Otro aspecto que afectó a dichas profesionales fue la Falta de Reconocimiento Profesional: Las expectativas de desarrollo profesional no siempre se ven satisfechas en el ámbito de la enfermería. El estudio de López et al. (2016) indica que un ambiente que no respalda las aspiraciones profesionales puede resultar en desmotivación y descontento laboral; además, la desconexión emocional en la motivación intrínseca fue esencial para el compromiso en el trabajo. Como se menciona en el estudio de Pérez García y Guzmán Luján (2019), la falta de pasión y compromiso puede disminuir la motivación, especialmente en situaciones desafiantes.

Para complementar los conceptos mencionados tenemos los antecedentes internacionales, así en el estudio de Suleiman, Hijazi, Kalalkeh y Sharour (2019) sobre factores relacionados a la calidad de vida laboral de 186 enfermeras del servicio de emergencia de Jordania, la cual fueron encuestadas se concluyó que existe una repercusión desfavorable notable en la calidad de vida de las enfermeras y que deberían realizarse estudios de intervención para la mejora del profesional de enfermería y así la mejora de su atención.

El estudio de Mogharab, Sharifi, Bigizadeh, Honarmand, Jamali (2019) sobre la asociación entre la calidad de vida y el desempeño laboral en el personal de la Universidad de Ciencias Médicas de Jahrom Farideh, encuestaron a 171 empleados y obtuvieron como resultados que ambas variables se encuentran fuertemente relacionadas.

Tenemos a Milad, Somayeh y Rohollah (2019) en su estudio sobre la interacción de las características laborales, demográficas y el exceso de actividades en la calidad de vida laboral en servicios con alta capacidad resolutive, en un estudio transversal, encuestó a 840 enfermeras y concluyeron que existe una fuerte relación entre la de edad, y el número de pacientes por turno, las horas extras y la carga de trabajo con la variable de estudio.

Así mismo Fathi y Simamora (2019) realizaron un estudio sobre las estrategias de afrontamiento como medida de apoyo de la calidad de vida de 134 enfermeras que laboran en hospitales públicos y privados, utilizando un estudio descriptivo transversal con cuestionario la cual concluyó que la religión, el replanteamiento positivo, el apoyo instrumental y la planificación son medidas de afrontamiento más utilizadas para mejorar su calidad de vida.



Según Bazazan, Dianat, Mombeini, Aynehchi (2019), en su estudio sobre la relación entre la calidad de vida, la fatiga y los problemas de salud mental en 990 enfermeras que laboran en hospitales iraníes, con datos recopilados con cuestionarios, concluyeron en la importancia de los aspectos físicos, psicológicos y ambientales de la calidad de vida y sugirieron la necesidad de posibles intervenciones para mejorar la fatiga física junto con la fatiga mental; es decir el estado de equilibrio entre la persona y su entorno.

Shu-Fen (2019) en su investigación evidencio cuales eran las causas desencadenantes vinculadas con la calidad de vida del trabajador, identificándose factores psicológicos, fisiológicos, ambientales y sociales, mediante una investigación aplicada, con diseño no experimental de corte transversal, concluyendo en la implementación de un modelo innovador de estrategias para aliviar los factores desencadenantes que disminuyen la calidad de vida apoyo emocional y terapéutico.

Con respecto a la variable de estudio calidad de vida laboral la Organización Mundial de la Salud (2020) la define como la apreciación que el individuo tiene sobre su vida, sobre su entorno y sobre sus virtudes en el que se desenvuelve y en correspondencia a sus objetivos, metas, deseos, normas, la calidad de vida está influenciada por la salud física, psicológica, el grado de autonomía, la convivencia con los demás, así como su relación con su entorno.

## **2. Metodología**

### **2.1. Tipo y diseño de investigación**

El enfoque utilizado para la presente investigación fue el cuantitativa, con un alcance descriptivo correlacional, es decir se cuantificaron los resultados obtenidos, los que fueron descritos y correlacionados tanto entre variables como en la dimensión de una variable con la otra. La investigación tuvo alcance descriptivo y correlacional, porque se describió objetivamente la realidad tal como se produjo y luego se determinó la correlación entre las variables

### **2.2. Variables**

Variable 1: Condiciones laborales, se medirá con 3 dimensiones. Tomado del Modelo de Cabezas (2000). Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de nueve ítems con escala de medida tipo Likert.

Variable 2: Motivación, se medirá con 3 dimensiones, tomado del Modelo de Borman (2001): Taxonomía del Desempeño Contextual; se midió con escala de medición ordinal. Se utilizó como instrumento el cuestionario conformada con nueve ítems.

### **2.3. Población, muestra y muestreo**



Se consideró a trabajadores que tienen como especificación común las actividades de enfermería en un Hospital público durante el primer trimestre del año 2020. La muestra fue no probabilística, determinada por conveniencia de manera censal, por haberse considerado a toda la población de 50 enfermeras de un hospital público

Criterios de selección: Personal de enfermería del servicio de emergencia, en funciones durante el tiempo en que se ejecutó la encuesta, que accedan voluntariamente a participar respondiendo la encuesta. Se excluyeron personal de enfermería que estaban ausentes, por vacaciones y/o Licencia que fueron solamente 2 enfermeras.

#### 2.4. Procedimiento

Para recoger los datos, primeramente se hizo la validación de expertos por tres especialistas que ostentaron experiencia en funciones de enfermería; los que a su vez mencionaron tener experiencia en metodología de la investigación científica, argumentando que se estaba desarrollando una investigación, después de tener la aceptación, se prosiguió a dialogar telefónicamente con los coordinadores de cada área, para lo cual se les anticipó que inicialmente se deseaba seleccionar a cinco trabajadores referenciales, por lo que se proporcionaron físicamente a sus oficinas 10 cuestionarios impresos (2 para cada trabajador), con dicha información se obtuvo la confiabilidad, mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach; siendo confiable, por ser un valor de 0,82 y 0,85 para cada variable.

Se volvió a dialogar telefónicamente con los coordinadores para aplicar los cuestionarios a todos los trabajadores, por lo que se les proporcionó físicamente el cuestionario a los que se encontraban de turno y a los demás se les envió los cuestionarios a sus correos electrónicos, quienes accedieron a contestar, luego de informarles de lo importante que significaba su participación de cada uno de las(os) enfermeras(os).

### 3. Resultados.

3.1. Resultados inferenciales: Se empleó el estadígrafo de Rho Spearman ( $r$ ); para una significancia:  $\text{Sig}=0.05$  con una confianza de 95%, efectuado durante el primer trimestre del año 2020

*Se llegó a los siguientes resultados:* Existe relación directa y débil de  $r = 0,34$  entre condiciones laborales y la motivación de las enfermeras de un hospital público. Existe relación inversa entre las sobrecargas de trabajo y la motivación de las enfermeras debido al valor de  $r=-0,24$ ; con una débil relación porque su valor es cercano a cero

Existe relación directa de nivel intermedio moderado de  $r =0,63$  entre la iniciativa y la motivación de las enfermeras, indicando que a mayor iniciativa, asciende la motivación

Existe relación directa y de un débil nivel, debido al valor de la correlación de  $r = 0,36$  entre el apoyo directivo y la motivación, indicando que, a mayor apoyo directivo, asciende la motivación





3.1.1. Interpretación de resultados: Las correlaciones las condiciones laborales y la motivación de las enfermeras de un hospital público durante el primer trimestre del año 2020 fueron mayormente intermedias y débiles; inclusive una correlación es inversa de  $r=-0,24$  debido a que las sobrecargas de trabajo es una dimensión que no está alineada favorablemente a las condiciones de trabajo; es decir que no existen condiciones de trabajo adecuadas para efectuar sobrecargas de trabajo y que se correlacionen con la motivación de las enfermeras.

#### IV. Discusión

Es importante saber la diversidad de motivaciones no reconocidas: La investigación de Pérez Muñoz et al. (2018) sugiere que la diversidad en las motivaciones del personal es un factor crítico que a menudo se pasa por alto. La falta de un entorno inclusivo puede limitar la retención del personal; además según De La Rosa, et al. (2018) la calidad de vida y sus respectivas normativas que rigen el desempeño de las profesionales

Dificultades en la Experiencia Laboral: Según Ureña Lopera et al. (2020), las enfermeras pueden no experimentar un "flujo" en su trabajo, lo que significa que no están completamente inmersas en sus tareas, afectando su satisfacción y rendimiento laboral.

La gestión de las condiciones laborales y la motivación del personal de enfermería es un tema de suma importancia, especialmente en un contexto de crisis como el vivido a inicios del año 2020. La implementación de estrategias enfocadas en mejorar el bienestar emocional y profesional del personal no solo beneficiará a las enfermeras, sino que también tendrá un impacto directo en la calidad de atención al paciente y en la eficacia del sistema de salud; así Suleiman (2019) refiere que deberían realizarse estudios de intervención para la mejora del profesional de enfermería y así la mejora de su atención.

En la observación de los datos obtenidos sobre la relación existente entre la primera dimensión de la calidad de vida, determinado como cargas de trabajo y el desempeño laboral, se ha encontrado que no existe relación directa ( $r = - 0,164$ : relación inversa); similarmente como hemos mencionado anteriormente López (2019) realizó estudios sobre las variables y dimensiones mencionadas concluyeron también que el apoyo directivo está relacionado significativamente con el desempeño laboral.

##### 4.1. Promoción de condiciones laborales

Siendo la promoción de condiciones laborales la causa de la motivación de las enfermeras, se mencionan consideraciones para fomentar condiciones

Fomento de un Clima Laboral Positivo: Implementar estrategias para crear un entorno de trabajo motivador puede ser esencial. Esto incluye la formación de equipos de trabajo, espacios para la comunicación abierta y el establecimiento de normas que promuevan el bienestar emocional.



**Programas de Desarrollo Profesional:** Ofrecer oportunidades de capacitación y desarrollo que alineen las expectativas de las enfermeras con los objetivos del hospital puede aumentar la motivación. Estas oportunidades deben ser comunicadas y accesibles.

**Iniciativas de Reconocimiento y Recompensa:** Crear un sistema de reconocimiento que valore el esfuerzo y la dedicación del personal puede ayudar a mejorar la motivación. Esto puede incluir premios, menciones honoríficas y celebraciones de logros, semejante a como Medina-Bueno et al (2021) en los resultados de su investigación aportan sobre el desarrollo de estilos de vida más sanos en los estudiantes universitarios a partir de las actividades programadas dentro del proceso docente. Las actividades propuestas son un complemento al proceso educativo con mayor calidad

**Flexibilidad Laboral:** Proporcionar opciones de horarios flexibles y apoyo psicológico puede ayudar a mitigar el estrés y mejorar la calidad de vida del personal de enfermería. Esto no solo beneficia a las enfermeras, sino que también puede resultar en una atención al paciente más efectiva; semejante a la adaptación docentes en el area educativa en el contexto COVID-19 para lo cual Reynosa et al. (2020) mencionaron que los procesos de enseñanza-aprendizaje, en los que se evidenció que el aprendizaje en línea y la salud mental, han influido en los procesos de adaptación de los docentes

**Promoción de la Inclusión y Diversidad:** Desarrollar políticas que reconozcan y valoren la diversidad de motivaciones entre el personal puede mejorar el ambiente laboral. Fomentar un espacio donde se escuchen y se valoren las distintas voces puede resultar en mayor compromiso y satisfacción.

#### 4.2. Aportes de las condiciones laborales

**Mejora en la Retención de Personal:** Al abordar estas problemáticas y aplicar las alternativas sugeridas, se espera un aumento en la retención del personal de enfermería, lo que es crucial en momentos de alta demanda. **Aumento de la Calidad del Cuidado:** Un personal de enfermería motivado y satisfecho tiende a ofrecer una mejor atención, lo que repercute positivamente en los resultados de salud de los pacientes.

**Desarrollo de una Cultura Organizacional Saludable:** Implementar prácticas que fomenten el bienestar y la motivación contribuirá a crear una cultura organizacional más fuerte, donde el personal se sienta valorado y comprometido.

**Investigación y Adaptación Continua:** Establecer mecanismos de feedback y evaluación continua sobre las condiciones laborales y la motivación permitirá ajustes necesarios, asegurando que el entorno de trabajo evolucione con las necesidades del personal.

#### **V. Conclusiones**

Las correlaciones las condiciones laborales y la motivación de las enfermeras de un hospital público durante el primer trimestre del año 2020 fueron en su mayoría menor de 0,05; es decir



intermedias débiles; interpretándose que siendo ambas situaciones favorables para su desempeño, debieron ser de alta correlación, pero dicha correlación no es tal, entendiéndose que existieron otros factores y variables intervinientes.

### Referencias

- Alali y Alsaedi (2019) Importancia de la Calidad de vida laboral del personal sanitario en un hospital de atención terciaria. España
- Alharbi, Alahmadi, Alali y Alsaedi (2019) Quality of nursing work life among hospital nurses in Saudi Arabia: A cross-sectional study. *J Nurs Manag.* Recuperado <https://doi.org/10.1111/jonm.12863>
- Altarribas, E., Castán, S., Rubio, C. y Aibar, C. Cuidados de enfermería y seguridad del paciente.
- Borman, W.C., Penner, L.A., Allen, T.D. y Motowidlo, S.J. (2001). Personality predictors of citizenship performance. *International Journal of Selection and Assessment*, 9, 52-69.
- Cabezas, C. (2000). La calidad de vida de los profesionales. *Revista Formación Médica Continuada*, 7, 53-68.
- Cauna (2019) Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en el Personal de Enfermería de los Servicios de Atención de Urgencia en la Región Tacna 2018.
- Cohaila (2019) Relación entre Calidad de servicio y satisfacción de la enfermera de emergencia de hospitales públicos de Lima Este – 2018
- Castro Sánchez, M., Zurita Ortega, F., Chacón-Cuberos, R. y Lózano Sánchez, A. M. (2019). Clima motivacional y niveles de ansiedad en futbolistas de categorías inferiores. *Retos: Nuevas Tendencias en Educación Física, Deporte y Recreación*, 35, 164-169. <https://doi.org/10.6018/sportk.342921>
- De La Rosa, M., Webb, M., Fesperman, F. y Johnston, L. (2018). Professional quality of life normative benchmarks. *Psychological Trauma: Theory, Research, Practice, and Policy*, Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.1037/tra0000263>
- Liu y Aunguroch (2019) Work stress, perceived social support, self-efficacy and burnout among Chinese registered nurses, *Journal of Nursing Management*. Wiley Online Library
- Liu y Aunguroch (2019) Calidad de vida profesional y apoyo social con la salud en enfermeras clínicas
- López, M. (2019) Carga Laboral y satisfacción Laboral en profesionales de enfermería del servicio de Emergencia. Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. ESSALUD, 2019
- Medina-Bueno, D; Elías-Costa, A. y Martínez-Aguilera, C (2021) La educación para la salud como vía necesaria en la educación física del nivel superior. The education for the health as way necessary in the education physics of level superior <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9120025>



- Mejía, S., Maddeleyne, P. y Murga, L. (2019) Sobrecarga laboral y calidad de cuidado del profesional de enfermería desde la perspectiva del usuario. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Pérez García, D. y Guzmán Luján, J. F. (2019). Predictores cognitivos de la intención de práctica y la percepción de las relaciones en el deporte: análisis de la pasión como mediadora. *Retos: Nuevas Tendencias en Educación Física, Deporte y Recreación*, (36), 193-202.
- Pérez Muñoz, S., Castaño Calle, R., Sánchez Muñoz, A., Rodríguez Cayetano, A., Mena Ramos, J. M., Fuentes Blanco, J. M. y Castaño Sáez, C. (2018). ¿Por qué juego al fútbol si soy una mujer?: Motivaciones para jugar al fútbol. *Retos: Nuevas Tendencias en Educación Física, Deporte y Recreación*, (34), 183-188.
- Pérez Muñoz, S., Sánchez Sánchez, J. y Urchaga Litago, J. D. (2015). Los motivos para la participación en fútbol: Estudio por categorías y nivel de competición de los jugadores. (The reasons for participation in football: a study by category and level of competition players). *Cultura, Ciencia y Deporte*, 10(30), 187-198. <https://doi.org/10.12800/ccd.v10i30.588>
- Reynosa Navarro, E., Rivera Arellano, E. G., Rodríguez Galán, D. B. y Bravo Díaz, R. E. (2020). Adaptación docente educativa en el contexto COVID-19: una revisión sistemática. *Conrado*, 16(77), 141-149. <https://biblat.unam.mx/es/revista/conrado/articulo/adaptacion-docente-educativa-en-el-contexto-covid-19-una-revision-sistemica>
- Ureña Lopera, C., Chinchilla Minguet, J. L., y Castillo-Rodríguez, A. (2020). Relación de la motivación y el flow situacional en futbolistas sub16 en estado basal y precompetitivo. *Retos: Nuevas Tendencias en Educación Física, Deporte y Recreación*, 37, 480-485.
- Shu-Fen, L., Li-Jung, CH., Hayter, M. y An-Chi, O. (2019) Una exploración de factores relacionados con la calidad de vida en los trabajadores de atención indonesios en Configuración de atención domiciliaria.
- Ying, L. y Yupin, A. (2019) Work stress, perceived social support, self-efficacy and burnout among Chinese registered nurses, *Journal of Nursing Management*, Recuperado de Wiley Online Library

**Financiación de la investigación:** Con recursos propios.

**Declaración de intereses:** La autora declara que no tiene ningún conflicto de intereses que pueda haber influido en los resultados obtenidos o en las interpretaciones propuestas.

**Declaración de consentimiento informado:** El estudio se realizó de conformidad con el Código Ético y las buenas prácticas editoriales para su publicación.

**Usabilidad:** Este texto está bajo Licencia Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0). Usted es libre de compartir, copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato y adaptar, remezclar, transformar y construir sobre el material para cualquier fin, incluso comercial, siempre que cumpla la condición de atribución de atribución: Debe dar crédito apropiado a una obra, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se han realizado cambios. Puede hacerlo de cualquier razonable, pero no de forma que sugiera que cuenta con el respaldo del licenciante o que recibe de su uso.





[e-2202]:

Preservado en Zenodo: DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.13317006> Las autoras son responsables de las informaciones de este artículo

## Ejecución de obras públicas y gestión por resultados en un Gobierno Regional del Perú (Execution of public works and results-based management in a Peruvian Regional Government)

Edith Zinthia Garay Paucar<sup>1\*</sup>: <https://orcid.org/0000-0003-3164-2404>

Ysabel Victoria Chavez Taipe<sup>2</sup>: <https://orcid.org/0000-0002-2889-3221>

Jorge Cutberto Atachao Mallqui<sup>3</sup>: <https://orcid.org/0009-0002-2452-1962>

<sup>1</sup>Gerente de Secretaría General de Municipalidad Provincial de Cañete, Perú

<sup>2</sup> Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado, Perú

<sup>3</sup>Instituto CERTUS, Perú

\*Autor para la correspondencia: [zgaray30@gmail.com](mailto:zgaray30@gmail.com)

*Recibido: 03/09/2021*

*Aceptado: 27/11/2021*

*Publicado: 27/01/2022*

**Resumen:** La ejecución de obras públicas y la gestión por resultados son elementos clave para garantizar la eficiencia y la efectividad de la gestión en un Gobierno Regional en Perú. Este estudio analiza la relación entre ambas variables en el año 2018, poniendo énfasis en cómo una gestión adecuada de obras públicas impacta directamente en el bienestar de la población y contribuye al desarrollo social. La investigación adoptó un enfoque no experimental y de tipo correlacional, utilizando una muestra de 23 trabajadores de un gobierno regional. Para la recolección de datos, se emplearon cuestionarios con escala Likert para medir la percepción de los involucrados sobre ambas variables. Los resultados obtenidos revelan una fuerte relación positiva de 0.85 entre la ejecución de obras públicas y la gestión por resultados, lo que sugiere que una mayor inversión en la ejecución de obras se traduce en una gestión más efectiva orientada a resultados. Esto implica que fortalecer la ejecución de obras públicas puede mejorar sustancialmente la gestión pública en los gobiernos regionales. **Palabras clave:** ejecución de obras, gestión por resultados, gobierno regional.

**Execution of public works and results-based management in a Peruvian Regional Government Abstract:** The execution of public works and management by results are key elements to guarantee the efficiency and effectiveness of management in a Regional Government in Peru. This study analyzes the relationship between both variables in 2018, emphasizing how an adequate management of public works directly impacts the welfare of the population and contributes to social development. The research adopted a non-experimental and correlational approach, using a sample of 23 workers from a regional government. For data collection, Likert scale questionnaires were used to measure the perception of those involved on both variables. The results obtained reveal a strong positive relationship of 0.85 between the execution of public works and management for results, which suggests that greater investment in the execution of works translates into more effective results-oriented management. This implies that strengthening the execution of public works can substantially improve public management in regional governments. **Keywords:** execution of works, results-based management, regional government

### **A execução de obras públicas e a gestão por resultados em um governo regional no Peru**

**Resumo:** A execução de obras públicas e a gestão baseada em resultados são elementos fundamentais para garantir a eficiência e a eficácia da gestão em um governo regional no Peru. Este estudo analisa a relação entre ambas as variáveis em 2018, enfatizando como a gestão adequada das obras públicas tem um impacto direto no bem-estar da população e contribui para o desenvolvimento social. A pesquisa adotou uma abordagem não experimental e correlacional, usando uma amostra de 23 trabalhadores de um governo regional. Para a coleta de dados, foram usados questionários em escala Likert para medir as percepções dos envolvidos sobre as duas variáveis. Os resultados obtidos revelam uma forte relação positiva de 0,85 entre a execução de obras públicas e a gestão baseada em resultados, sugerindo que um maior investimento na execução de obras se traduz em uma gestão orientada para resultados mais eficaz. Isso implica que o fortalecimento da execução de obras públicas pode melhorar substancialmente a gestão pública nos governos regionais. **Palavras-chave:** execução de obras, gestão por resultados, governo regional.



## I. Introducción

La Ejecución de obra pública mediante la Gestión de obras públicas tiene por objetivo satisfacer la finalidad pública que es buscar el bien común de sus miembros a través de los bienes, servicios y obras que el estado ejecuta en beneficio de la población como es la inversión en educación, salud, seguridad, etc. Además, para lograr la satisfacción de la finalidad pública se está aplicando el enfoque basado en la gestión por resultados que nos va a permitir medir las metas trazadas por cada ministerio.

### 1.1. Tipos de obras publicas

*Los tipos de obras públicas son:* Administración directa y por contrata.

#### 1.1.1. Gestión de obras públicas por administración directa

Según el Organismo Supervisor de Contrataciones del Estado (2011):

La Entidad, con sus propios recursos y personal, elabora de manera directa sus expedientes técnicos. Tal acción se realizará a través de sus áreas de estudios o de proyectos, siendo necesario que la Entidad cuente con los profesionales especializados, la infraestructura, recursos humanos y logística que lo permita. En este caso la responsabilidad sobre la elaboración del mismo recae en el funcionario designado para tal labor. Éste tipo de gestión es ejecutada por la misma entidad, es decir por los funcionarios de las diferentes áreas involucradas, para ello deben poseer capacidad técnica y contar con disponibilidad presupuestal.

#### 1.1.2. Gestión de obras públicas por contrata

Según el Organismo Supervisor de Contrataciones del Estado (2011):

Son procesos convocados para la ejecución de obras bajo las modalidades de concurso oferta o llave en mano, pues estas permiten contratar de manera conjunta la elaboración del expediente técnico y la ejecución de la obra. La ejecución está a cargo de una entidad distinta al pliego, privada o pública, sea a título oneroso o gratuito, que haya sido seleccionada en un proceso de concurso o de licitación pública. (p.20)

Es ejecutada por terceros quienes fueron seleccionados en un proceso de concurso o licitación, el contratista se encarga de adquirir los recursos necesarios, la responsabilidad es de los funcionarios y supervisor de la obra.

### 1.2 Gestión de Resultados

Según Angulo, R. (2017) señala que la gestión por resultados depende de del conocimiento, del proceso de creación, captura, almacenamiento, distribución y uso del conocimiento, mientras que el aprendizaje organizacional es el proceso de cambio en las capacidades y el comportamiento de las organizaciones; además, Bailey, J., Rodríguez, M.G., Flores, M., & González, P.E. (2017) analizan las contradicciones y propuestas para la educación en la sociedad del conocimiento. Los autores comienzan por definir la sociedad del conocimiento, y luego discuten los desafíos que esta sociedad plantea para la educación.

Por su parte CIFE. (2017) con respecto al registro documental, la búsqueda y la organización de la información científica. El manual comienza por definir los conceptos básicos de registro



documental, búsqueda y organización de la información científica. Luego, proporciona una serie de recomendaciones para realizar estas tareas de manera eficiente y efectiva.

Lazos, L., & Olivé, L. (2016). propone un modelo intercultural de sociedad del conocimiento para México, vinculado a la Gestión por resultados. El modelo se basa en los siguientes principios:

**Interculturalidad:** la sociedad del conocimiento debe ser inclusiva y respetuosa de la diversidad cultural.

**Participación:** todos los ciudadanos deben tener la oportunidad de participar en la sociedad del conocimiento.

**Sostenibilidad:** la sociedad del conocimiento debe ser sostenible desde el punto de vista social, económico y ambiental.

### **1.3 El Plan Anual de Contrataciones**

Según Andía (2015): Para la elaboración del plan Anual de Contrataciones, cada una de las dependencias de la Entidad determinará, dentro del plazo señalado por el Titular de la Entidad o la máxima autoridad administrativa, según corresponda, sus requerimientos de bienes, servicios y obras, en función de sus metas, señalando la programación de acuerdo a sus prioridades

Según Andía (2015):

El proceso de selección de obras es un procedimiento administrativo especial conformado por un conjunto de actos administrativos, de administración o hechos administrativos, que tiene por objeto la selección de la persona natural o jurídica con la cual las Entidades del Estado van a celebrar un contrato para la provisión de bienes y servicios o la ejecución de una nueva obra.

Es requisito para convocar a proceso de selección, bajo sanción de nulidad, que esté incluido en el Plan Anual de Contrataciones y cuente con el expediente de contratación debidamente aprobado, el mismo que incluirá la disponibilidad de recursos y su fuente de financiamiento, así como las Bases debidamente aprobadas, salvo las excepciones establecidas. (p.257)

Según Andía (2015): “Una entidad puede contratar por medio de licitación pública, concurso público, adjudicación pública simplificada, selección de consultores individuales, comparación de precios, subasta inversa electrónica y contratación”. (p. 263)

En este proceso, los funcionarios van a elegir a los responsables ya sea persona natural o jurídica, que trabajarán para llevar a cabo las actividades de ejecución de obras públicas



## II. Metodología:

La investigación se desarrollo con enfoque cuantitativo, de alcance correlacional, con diseño no experimental, de corte transversal. Muestra no probabilística, intencionada conformada por 23 integrantes de un gobierno regional

*Formulación del problema:* ¿Qué relación existe entre La ejecución de obras públicas y la gestión por resultados en un Gobierno regional del Perú-2018?

*Hipótesis.* Se muestra la Hipótesis. La contrastación de hipótesis se hará en los resultados:

Hipótesis nula: No existe relación significativa entre la ejecución de obras públicas y la gestión por resultados en un Gobierno regional del Perú-2018.

Hipótesis alterna: Existe relación significativa entre la ejecución de obras públicas y la gestión por resultados en un Gobierno regional del Perú-2018.

La contrastación de hipótesis se efectuará con el estadígrafo correlacion de Rho de Spearman.

### *Procedimientos*

Los ítems de cada Test fueron estructurados, tipo opción multiple, medidos con la escala de Likert, previamente lo aprobaron tres expertos en gestión pública, quienes evaluaron las preguntas con un promedio de aprobación del 98%.

A los entrevistados se les garantizó la confidencialidad de su identidad y se les explicó que el propósito de la aplicación de los Test, fue analizar y superar las problemáticas relacionadas con la la ejecución de obras públicas y la gestión por resultados en un Gobierno; fueron programadas para un tiempo aproximado de 15 minutos por cada uno de los dos tests.

El proceso de coordinación y recolección de informaciones fue viable debido a que algunos de los investigadores del estudio ya laboraban en algunas de las instituciones mencionadas, facilitando la coordinación de horarios con los encuestados. El trabajo de recolección de informaciones estuvo a cargo de un tercero, ajeno a las actividades operativas de las instituciones mencionadas, con el fin de garantizar la objetividad y confidencialidad del proceso.

## III. Resultados

**Tabla 1.** Correlaciones entre la Ejecución\_obras\_públicas y Gestión\_por\_resultados

	Ejecución_obras_públicas	Gestión_por_resultados
Rho de Spearman de Ejecución_obras_públicas Coeficiente de correlación	1,000	,850**





	Sig. (bilateral)	.	,001
	N	23	23
Gestión_por_ resultados	Coefficiente de correlación	,850**	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	23	23

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

*Interpretación:* En la Tabla mostrada, se determina que la significancia es menor de 0,05; es decir se rechaza la hipótesis nula: No existe relación significativa entre La ejecución de obras públicas y la gestión por resultados en un Gobierno regional del Perú-2018. Aprobándose la hipótesis alterna: Existe relación significativa entre la ejecución de obras públicas y la gestión por resultados en un Gobierno regional del Perú-2018

#### IV. Discusión

En comparación con la investigación de Escobar Carmelo, K, et al. (2021) se considera pertinente analizar el desempeño de los gobiernos subnacionales en la gestión de inversión pública en Perú. Se clasifica como un estudio básico, no experimental y de enfoque cualitativo, lo que implica que no se busca establecer relaciones causales directas, sino más bien comprender y describir fenómenos a través de la revisión documental de fuentes relevantes.

##### 4.1. Se hace alusión a algunas situaciones por mejorar:

**Desempeño Inadecuado:** Los gobiernos subnacionales exhiben un desempeño inapropiado en la gestión de inversiones públicas, lo cual se debe a una serie de factores interrelacionados

**Capacidad de Gestión:** Las limitaciones en la capacidad administrativa y operativa del personal afectan directamente la ejecución del gasto.

**Brechas en la Ejecución:** Se identifican notorias diferencias en cómo se ejecutan los recursos asignados para inversiones.

Comparación entre Gobiernos:

**Gobiernos Regionales vs. Locales:** Se concluye que los gobiernos regionales tienen un desempeño significativamente peor en la gestión de inversiones en comparación con los gobiernos locales, con decrecimientos del 5.53% frente al 1.30%.

##### 4.2. Ejecución de Obras Públicas y Gestión por Resultados:

- En el contexto de la ejecución de obras públicas y la gestión por resultados en un Gobierno regional del Perú, los hallazgos de la investigación son altamente relevantes. Un desempeño inapropiado en la gestión de inversiones puede traducirse en un impacto negativo en la calidad y efectividad de las obras públicas ejecutadas.

- La capacidad de gestión y la formación del personal son fundamentales para cumplir con los objetivos de gestión por resultados. Si las brechas en la ejecución y la falta de personal adecuado



persisten, es probable que las metas de inversión pública no se alcancen, afectando el desarrollo local.

- El deterioro de la gestión en años no electorales resalta la necesidad de estabilizar los procesos administrativos y asegurar que no sean influenciados por ciclos políticos, lo que es crucial para la continuidad y sostenibilidad de las obras públicas.

Es decir: la investigación revela desafíos significativos en la gestión de inversiones públicas por parte de los gobiernos subnacionales en Perú, que repercuten directamente en la ejecución de obras públicas y en la eficacia de la gestión por resultados. La mejora de la capacidad de gestión y la reducción de la influencia política son fundamentales para lograr un desempeño óptimo en la ejecución de proyectos y, en última instancia, para el bienestar de la comunidad.

Además en comparación con la investigación de Garay Paucar, E. Z., et al. (2021). Análogamente usó el mismo estadígrafo de correlación Rho de Spearman; también obtuvo alta correlación de 0,94 entre el Equilibrio emocional y estrategias de resolución en el personal de una municipalidad, año 2019; es decir que a mayor Equilibrio emocional más estrategias de resolución, señalando el progreso de dicho personal. Percibiéndose además que la mayor cantidad de personal con equilibrio emocional, no son los que suelen estar emocionalmente alegres, sino los que usualmente son serenos; para interpretar formalmente el tema *Equilibrio emocional y estrategias de resolución en el personal de una municipalidad* en el contexto de la *Ejecución de obras públicas y gestión por resultados en un Gobierno regional del Perú*, podemos desglosar los elementos clave de la siguiente manera:

#### *4.3. Eficiencia en la gestión pública es crucial para el desarrollo local y regional*

- Enfocado en la gestión de recursos y ejecución de proyectos de infraestructura.
- La eficiencia en la gestión pública es crucial para el desarrollo local y la satisfacción ciudadana.
- Un personal equilibrado emocionalmente es más productivo, toma decisiones más efectivas y tiene una mejor interacción con la comunidad.
- La gestión de emociones puede impactar directamente en la ejecución de proyectos, afectando la moral del equipo y la calidad de los resultados.

#### *4.4. Estrategias de Resolución*

- Se refiere a las técnicas y métodos que el personal utiliza para enfrentar y resolver conflictos o problemas que surgen durante la ejecución de obras públicas.

*Relación con la Ejecución de Obras Públicas.* Un equipo con equilibrio emocional y estrategias efectivas de resolución puede:

- Mejorar la comunicación entre departamentos.
- Acelerar la toma de decisiones.
- Aumentar la efectividad en la ejecución de obras, reduciendo tiempos y costos.

#### *4.5. Gestión por Resultados:*

- La implementación de estrategias de resolución y el mantenimiento del equilibrio emocional son clave para alcanzar objetivos definidos en la gestión por resultados.
- El éxito en la ejecución de proyectos no solo depende de recursos, sino también de la capacidad del personal para enfrentar desafíos de manera efectiva.

Es decir: Para un mejor desempeño en la ejecución de obras públicas, es esencial integrar el equilibrio emocional y estrategias de resolución como competencias clave del personal.



Es fundamental invertir en programas de formación que fortalezcan estas habilidades en el personal municipal, contribuyendo a una gestión pública más eficiente y orientada a resultados.

#### *4.6. Algunas investigaciones vinculadas:*

Mazzucato, M. (2019) en su obra, ofrece una reflexión profunda sobre la relación entre el Estado y el mercado, desafiando la visión tradicional de que el sector público es menos eficiente que el privado. En el contexto de un gobierno regional en Perú, la autora ofrece una base teórica para cuestionar los modelos tradicionales de gestión pública. Este enfoque es útil para entender cómo las políticas públicas y las obras de infraestructura pueden beneficiarse de un enfoque emprendedor del Estado, considerando al sector público como un motor de innovación y crecimiento económico, más allá de su rol tradicional de regulador y ejecutor de obras.

Díaz-Canel, M., & Núñez, J. (2020) muestran cómo la ciencia y la gestión pública se conjugan en la respuesta gubernamental frente a una crisis global como la pandemia de COVID-19. En el contexto peruano, esta referencia es relevante para comprender cómo la gestión por resultados puede ser aplicada en situaciones de emergencia, como la construcción y ejecución de obras públicas, donde la eficiencia y los resultados tangibles son cruciales. La experiencia cubana ofrece un marco de referencia interesante sobre la planificación y ejecución efectiva bajo presión, un aprendizaje aplicable a gobiernos regionales que enfrentan desafíos en la gestión pública.

La Asamblea Nacional del Poder Popular (ANPP). (2019) establece marcos normativos que podrían ser útiles para pensar en la gestión pública de obras, especialmente desde la perspectiva de la planificación centralizada y la relación entre Estado y ciudadanía. Si bien el caso de Cuba es diferente al contexto peruano, la referencia resalta la importancia de los marcos constitucionales para guiar la política pública y la gestión de proyectos de infraestructura, sugiriendo que las reformas constitucionales o el marco legal pueden influir en cómo se gestionan las obras públicas y la rendición de cuentas en un gobierno regional.

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2017) en un Informe anual sobre el progreso y los desafíos regionales de la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible en América Latina y el Caribe para medir el progreso hacia los ODS en la región, lo cual puede ayudar a los gobiernos regionales de Perú a alinear sus proyectos de obras públicas con estos objetivos. La implementación de una gestión por resultados podría ser impulsada por los datos y las recomendaciones que ofrece la CEPAL, proporcionando un marco para evaluar la efectividad y el impacto de las obras públicas en el desarrollo sostenible.

Arocena, R., & Sutz, J. (2020) abordan la necesidad de nuevas conceptualizaciones sobre los Sistemas Nacionales de Innovación, con un énfasis en América Latina. En el contexto de un gobierno regional, la implementación de innovaciones en la ejecución de obras públicas podría beneficiarse de este marco teórico, al integrar conceptos de innovación y políticas públicas que promuevan el uso de tecnologías y métodos novedosos en la gestión de proyectos.

Martínez et al. (2020) proporciona lecciones sobre la importancia de la innovación y la cooperación interinstitucional en tiempos de crisis. Aunque el enfoque está en la industria biofarmacéutica, la estrategia de colaboración entre instituciones gubernamentales y científicas



puede ser aplicada a la gestión de obras públicas, especialmente en la ejecución de proyectos regionales en contextos complejos y de alta demanda.

En consecuencia, la sinergia entre el equilibrio emocional del personal y las estrategias de resolución impacta positivamente en la efectividad de la ejecución de obras públicas y en el cumplimiento de los objetivos de gestión por resultados en un Gobierno regional del Perú.

## V. Conclusión

Existe una relación significativa alta de 0.85 entre la ejecución de obras públicas y la gestión por resultados en un Gobierno regional del Perú-2018; es decir que a mayor ejecución de obras públicas mayor gestión por resultados en un Gobierno regional del Perú; y a menor ejecución de obras públicas entonces menor gestión por resultados en un Gobierno regional del Perú durante el año 2018

## Referencias

Andia, W. (2015) *Manual de Gestión Pública. Pautas para la aplicación de los Sistemas Administrativos*. Lima: Arte y Pluma

Angulo, R. (2017). Gestión del Conocimiento y Aprendizaje Organizacional: una Visión Integral. *Informes Psicológicos*, 1(17), 53-70. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.18566/infpsic.v17n1a03>

Arocena, R., & Sutz, J. (2020). The need for new theoretical conceptualizations on National Systems of Innovation, based on the experience of Latin America. *Economics of Innovation and New Technology*. <https://doi.org/10.1080/10438599.2020.1719640>

Asamblea Nacional del Poder Popular (ANPP). (2019). Constitución de la República de Cuba (GOC-2019-406-Ex 5).

Bailey, J., Rodríguez, M.G., Flores, M., & González, P.E. (2017). Contradicciones y propuestas para la educación en la sociedad del conocimiento. *Sophia*, 13(2), 30-39.

CIFE. (2017). Metodología del registro documental para la búsqueda y organización de la información científica (1ra. Ed. ed.). México: CIFE, 2016. Atenas, 2019, vol. 3, núm. 47, Julio-Septiembre, ISSN: 1682-2749 PDF generado a partir de XML-JATS4R por Redalyc Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto 188

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2017). Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Una oportunidad para América Latina y el Caribe. Recuperado de <http://www.cepal.org>

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2017). Informe anual sobre el progreso y los desafíos regionales de la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible en América Latina y el Caribe. Foro de los países de América Latina y el Caribe sobre el desarrollo sostenible. Recuperado de <http://www.cepal.org>

Díaz-Canel M, Núñez J. Gestión gubernamental y ciencia cubana en el enfrentamiento a la COVID-19. *Anales de la Academia de Ciencias de Cuba*. 2020;10(2):1-10. Disponible en: <http://www.revistaccuba.cu/index.php/revacc/article/5>. [ Links ]

Escobar Carmelo, Keny Rodrigo; Terry Ponte, Otto Franklin; Zavaleta Chávez, Walter Enrique; Zárate Ruiz, Gustavo Ernesto (2021) Desempeño de los gobiernos subnacionales en la



- gestión de inversión pública del Perú. Revista Venezolana de Gerencia, vol. 26, núm. 95, 2021. Universidad del Zulia, Venezuela. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29069613008>
- Garay Paucar, E. Z., Calderón Torres, N. A., & Vargas Montejo, C. (2021). Equilibrio emocional y estrategias de resolución en el personal de una municipalidad (Emotional balance and resolution strategies in the staff of a municipality). GESTIONES, 1(1). Recuperado a partir de <https://gestiones.pe/index.php/revista/article/view/52>
- Lazos, L., & Olivé, L. (2016). Hacia un Modelo Intercultural de Sociedad del Conocimiento en México. Trilogía: Ciencia, Tecnología y Sociedad, 8(15), 151 - 155
- Gorbaneff, Yuri; y Cabarcas, Gina 2009 Equilibrio Económico y la Contratación Pública en Colombia, Barranquilla. En: *Revista de Derecho N° 31*, Universidad Peruana del Norte.
- Martínez, E. R., Pérez, L., Herrera Lage, A., & Castellanos, L. (2020). La industria biofarmacéutica cubana en el combate contra la pandemia de COVID-19. Anales de la Academia de Ciencias de Cuba, 10(2 especial COVID-19).
- Mazzucato, M. (2019). El Estado emprendedor: mitos del sector público frente al privado. RBA Economía.
- Organismo Supervisor de Contrataciones del Estado (2011) contratación de obras públicas. Subdirección de desarrollo de actividades. Perú: Recuperado de: [http://portal.osce.gob.pe/osce/sites/default/files/Documentos/Capacidades/Capacitacion/Virtual/curso\\_contratacion\\_obras/libro\\_cap1\\_obras.pdf](http://portal.osce.gob.pe/osce/sites/default/files/Documentos/Capacidades/Capacitacion/Virtual/curso_contratacion_obras/libro_cap1_obras.pdf)

**Conflicto de intereses:** Los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses.

**Contribuciones de los autores:** Todos los coautores han contribuido a este artículo.

**Financiación de la investigación:** Con recursos propios.

**Declaración de intereses:** El autor declara no tener ningún conflicto de intereses que haya podido influir en los resultados obtenidos o en las interpretaciones propuestas.

**Declaración de consentimiento informado:** El estudio se ha realizado respetando el Código Ético y las buenas prácticas editoriales para su publicación.

**Usabilidad:** Este texto está bajo licencia Creative Commons Attribution 4.0 International License (CC BY 4.0)



Usted es libre de compartir, copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato y adaptar, remezclar, transformar y construir sobre el material para cualquier propósito, incluso comercial, siempre que cumpla la condición de atribución: Debe dar el crédito apropiado a una obra, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se han realizado cambios. Puede hacerlo de cualquier forma razonable, pero no de ninguna forma que sugiera que cuenta con el respaldo del licenciante o que está recibiendo algún tipo de respaldo por su uso.



## **[e-2203]: Efectividad de la gestión de comunicaciones y satisfacción del usuario en un Hospital (Effectiveness of communications management and user satisfaction in a hospital)**

Margoth Sánchez Sánchez<sup>1</sup>: <https://orcid.org/0000-0003-1129-4596>

Ynés Torres-Flores<sup>2</sup>: <https://orcid.org/0000-0002-2597-0922>

Eduardo Rommel Rodríguez Gil<sup>3\*</sup>: <https://orcid.org/0009-0002-5528-471X>

<sup>1</sup>Universidad César Vallejo, Perú <sup>2</sup>Universidad Nacional de San Martín, Perú <sup>3</sup>Impulse, We Simplify the Internet, Perú

\*Contacto para correspondencia: [eduardommel@gmail.com](mailto:eduardommel@gmail.com)

*Recibido: 21/02/2022*

*Aceptado: 15/04/2022*

*Publicado: 23/05/2022*

**Resumen:** Este estudio es relevante porque presenta siete dimensiones para cada variable, que pueden servir como referencia para futuras investigaciones. Las dimensiones analizan la efectividad de la comunicación y la satisfacción de los usuarios en un hospital durante 2021. El objetivo fue determinar la relación entre ambas variables en un hospital público. La muestra consistió en 36 empleados, a quienes se les aplicó un cuestionario con 25 preguntas sobre Gestión de la Comunicación y 16 sobre Satisfacción del Usuario, utilizando una escala Likert. La investigación fue descriptivo-correlacional, no experimental, cuantitativa, transversal y censal. Los datos fueron procesados con estadísticas descriptivas e inferenciales mediante el software SPSS. Los resultados indicaron una relación positiva, moderada y significativa entre la eficacia de la comunicación y la satisfacción de los usuarios en el hospital público del Perú.

**Palabras clave:** Efectividad de la gestión, comunicación, satisfacción del usuario.

### **Effectiveness of communications management and user satisfaction in a hospital**

**Abstract:** This study is relevant because it presents seven dimensions for each variable, which can serve as a reference for future research. The dimensions analyze the effectiveness of communication and user satisfaction in a hospital during 2021. The objective was to determine the relationship between both variables in a public hospital. The sample consisted of 36 employees, who were administered a questionnaire with 25 questions on Communication Management and 16 on User Satisfaction, using a Likert scale. The research was descriptive- correlational, non-experimental, quantitative, cross-sectional and census. The data were processed with descriptive and inferential statistics using SPSS software. The results indicated a positive, moderate and significant relationship between communication effectiveness and user satisfaction in a public hospital in Peru. **Keywords:** Communication effectiveness, management, user satisfaction

### **Eficácia da comunicação e satisfação do usuário em um hospital**

**Resumo:** Este estudo é relevante porque apresenta sete dimensões para cada variável, que podem servir de referência para pesquisas futuras. As dimensões analisam a eficácia da comunicação e a satisfação do usuário em um hospital durante 2021. O objetivo era determinar a relação entre as duas variáveis em um hospital público. A amostra foi composta por 36 funcionários, aos quais foi aplicado um questionário com 25 perguntas sobre Gestão da Comunicação e 16 sobre Satisfação do Usuário, usando uma escala Likert. A pesquisa foi descritiva- correlacional, não experimental, quantitativa, transversal e censitária. Os dados foram processados com estatísticas descritivas e inferenciais usando o software SPSS. Os resultados indicaram uma relação positiva, moderada e significativa entre a eficácia da comunicação e a satisfação do usuário no hospital público peruano. **Palavras-chave:** Eficácia da gestão, comunicação, satisfação do usuário.



## **I. Introducción**

Este estudio es relevante porque presenta siete dimensiones para cada variable, las cuales pueden ser un insumo de referencia para futuras investigaciones, en las cuales sólo algunas de ellas pueden ser consideradas, ya que todas son investigadas por tener una correlación directa. Las dimensiones corresponden a la efectividad de la comunicación y la satisfacción del usuario en un hospital, durante el año 2021. Lograr que la comunicación sea eficaz a nivel organizativo es todo un reto, teniendo en cuenta la complejidad de la estructura organizativa y el tamaño de la organización. Sin embargo, las contrapartidas son muy beneficiosas y rentables; así:

Según López (2016): La comunicación es la ciencia que se ocupa de la transferencia de mensajes, en forma directa o indirecta, originándose el evento desde un emisor a través de medios personales, humanos, masivos o mecánicos y con el uso de un sistema de señales o signos.

Ramos (2018): La gestión de la comunicación y la identidad corporativa, guardan una estrecha relación, de tal manera que si se desarrolla una de las variables, la otra estará motivada a crecer de la misma forma. La comunicación es un proceso fundamental para la gestión de la identidad corporativa.

## **II. Método**

La variable efectividad determinada por la gestión de la comunicación Según Formanchuk (2009), esta variable se medirá tomando en cuenta las siguientes dimensiones:

Dimensión 1: Esencial: Una empresa se origina a partir de una plática, es el efecto de un compromiso conversacional

Dimensión 2: Operativa: La comunicación posibilita la creación de una organización y originar el pacto de base. El siguiente paso corresponde a la acción que las personas asuman, a fin de lograr los objetivos propuestos

Dimensión 3: Estratégica: Corresponde a la implementación de acciones de comunicación interna dentro del plan estratégico, considerando el pleno conocimiento de los miembros como objetivo

Dimensión 4: Valorativo: Reflexión sobre la relevancia de obtener que los valores y objetivos institucionales armonicen con los de los miembros integrantes, pero considerando en los dos sentidos

Dimensión 5: Motivacional: Condición en que el individuo sabe hacer su labor, sabe el porqué y el cómo hacerlo.

Dimensión 6: Aprendizaje: Constituye el espacio de comunicación mediante el cual se ofrece al colaborador, la retroalimentación sobre el cómo se está ejecutando su labor dentro del centro laboral.

Dimensión 7: Inteligencia: Involucra aperturar un espacio de conversación, e la que los colaboradores puedan alcanzar sus ideas, sugerencias o propuestas relacionadas a la mejora de la empresa.



*De otro lado, de acuerdo a Sánchez (2012), la variable Satisfacción del usuario involucra las siguientes dimensiones:*

Dimensión 1: Infraestructura: Corresponde a las áreas, locales y materiales que guardan relación con el servicio, además de las instalaciones de todo tipo, que se precisan para la prestación del servicio médico

Dimensión 2: Accesibilidad: Facilidad brindada al usuario para acceder a la atención médica

Dimensión 3: Trato personal: Percepción del usuario con relación al grado de vínculo, trato, correspondencia, comunicación del personal, procedente del contacto con el personal.

Dimensión 4: Tiempo de espera: Tiempo que el usuario considera esperó en los ambientes de espera, previo a ser atendido por el facultativo del hospital

Dimensión 5: Tiempo de traslado: Lapso de tiempo que el usuario considera transcurrió, contado desde la hora que dejó su casa hasta el momento de llegar al hospital

Dimensión 6: Tiempo de consulta: Tiempo que el usuario considera como permanencia de la consulta médica.

Dimensión 7: Satisfacción: Nivel de desempeño de las expectativas del usuario, respecto a la atención médica tomada

### **Población, muestra y muestreo**

La población está conformada por 36 colaboradores administrativos del hospital de Lima. La muestra es censal, ya que se ha considerado a todas las unidades de investigación como muestra, es decir, son 36 colaboradores administrativos. Al respecto, Hernández, citado por Castro (2003) señaló que para el caso en que la población fuera menor de 50 unidades, entonces la población será igual a la muestra.

En cuanto al muestreo de la investigación, ésta corresponde al tipo no probabilístico y censal,

Respecto a la confiabilidad del instrumento, la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach, proporcionan valores altamente confiables.

### **III. Resultados**

Los resultados de la prueba de Rho de Spearman, con un valor del coeficiente de correlación  $r = 0.636$ , lo cual señaló una correlación positiva moderada, además el valor de Significancia = 0,000 resulta menor al de 0,05 y en consecuencia la relación fue significativa al 95%, rechazándose la hipótesis nula ( $H_0$ ) y asumiendo que existe relación intermedia significativa entre la efectividad de la comunicación y la satisfacción del usuario en el hospital.

Asimismo, con un coeficiente de correlación  $r = 0.511$ , se afirmó una relación positiva moderada, asumiendo que existe relación significativa entre la gestión de la comunicación y la infraestructura en el hospital.

Por otro lado, el valor del coeficiente de correlación  $r = 0.657$ , marcó una correlación positiva moderada, concluyendo que existe relación significativa entre la gestión de la comunicación y el acceso en el hospital





De igual manera, el valor del coeficiente de correlación  $r = 0.765$ , señaló una correlación positiva alta, asumiendo que existe relación significativa entre la gestión de la comunicación y el trato personal en el hospital. También el valor del coeficiente de correlación  $r = 0.552$ , lo que indicó una relación positiva moderada, asumiendo que existe relación significativa entre la gestión de la comunicación y el tiempo de espera en el hospital.

Por otro lado, el valor del coeficiente de correlación  $r = 0.615$ , lo que señaló una correlación positiva moderada, asumiendo que existe relación significativa entre la gestión de la comunicación y el tiempo de traslado en el Hospital.

Finalmente, el valor del coeficiente de correlación  $r = 0.610$  indicó una correlación positiva moderada, y significativa al 95

#### IV. Discusión

Los estudios realizados en la presente tesis, el aporte al conocimiento y los resultados hallados, evidencian la relevancia de las variables de estudio en el servicio de salud que el hospital de la Solidaridad presta a los usuarios. Los resultados fueron los esperados, puesto que se encontraron relaciones significativas en gran parte de los casos; encontrándose a la vez coincidencias en los resultados generales con gran parte de los antecedentes analizados.

Los estudios hallados sobre los temas descritos en la investigación son numerosos, considerando los enfoques sobre gestión de la comunicación y satisfacción del usuario, en diversas realidades a nivel mundial; al propósito de informaciones perdurables es pertinente mencionar la investigación Caján Villanueva, M., et al. (2021) con respecto a los Metadatos, sistema de salud, considerando que la información de los pacientes debe disponerse en base de datos de acceso internacional, debido al flujo y desplazamiento de individuos por todo el mundo y es impredecible las circunstancias en que se puede requerir atención médica efectiva; todo ello permitirá la gestión adecuada de comunicaciones y satisfacción de los individuos o usuarios.

Además, se encontró una relación positiva moderada entre la gestión de la comunicación y la infraestructura en el hospital *Sisol*. Por su parte, Barzola (2017), encontró una relación significativa entre la comunicación organizacional y la satisfacción del usuario externo en el área de farmacia del hospital Edgardo Rebagliati Martins, distrito de Jesús María, Lima- Perú. Estos resultados demostraron una concordancia relevante, considerando que los escenarios de aplicación de los estudios fueron similares.

Asimismo, en contraste con la presente investigación, Alcas Zapata, N., et al. (2021) mencionan que para la satisfacción de la población, presentan una propuesta de gestión pública para enfrentar emergencias sanitarias considerando la importancia de la inteligencia artificial.

También para la efectividad de la gestión de las comunicaciones Contreras, R., & Sandoval, A. (2019) mencionan la importancia de la inteligencia Emocional en las gestiones universitarias cuya situación tiene cierta similitud con las instituciones de salud como las desarrolladas en el presente trabajo.

Asimismo, Barreto Espinoza, L. A., & Sánchez Sánchez, M. (2021). expresan la importancia de la responsabilidad y gestión de la capacidad profesional del personal de enfermería de un hospital público lo cual contrasta con la información del presente artículo



Otro de los resultados motivo de discusión fue el hallazgo de una relación significativa entre la gestión de la comunicación y el acceso en el hospital. Rudchenko (2017), al realizar una investigación sobre la satisfacción del usuario en un hospital europeo, concluyó que la edad y el género influyen de manera decisiva en la satisfacción del usuario, considerando además relevantes implicaciones de gestión.

Se halló además la existencia de una relación significativa entre la gestión de la comunicación y el trato personal en el hospital *Sisol*. Kipiego (2015) encontró en una investigación aplicada a una industria de seguros, en Kenia, la existencia de una relación significativa entre el enfoque de la comunicación y la satisfacción del usuario. Kipiego además encontró que estas dos variables se relacionaron positivamente con una tercera variable: calidad del servicio. Para este autor, la comunicación efectiva es fundamental para lograr satisfacciones en los usuarios y ofrecer un servicio de alta calidad.

Además en contraste con la investigación de Garay Paucar, E. Z., et al. (2021) es pertinente que se disponga de Equilibrio emocional y estrategias de resolución en el personal de una municipalidad para que exista efectividad en la gestión de comunicaciones para satisfacción del usuario, que por pertenecer al sector público, se está considerando dicha investigación.

Se encontró una relación positiva significativa entre la gestión de la comunicación y el tiempo de espera en el hospital. Del mismo modo, existe la relación positiva significativa de la gestión de la comunicación con los tiempos de traslado y de consulta. Estos resultados están vinculados de manera directa con los resultados obtenidos por Barzola (2017), quien encontró similares resultados en su investigación en el departamento de farmacia de un hospital de Essalud. En consecuencia, se demuestra la concordancia de los resultados obtenidos con los hallados en los antecedentes que sirvieron en el marco teórico de la presente investigación.

*Es importante cuidar la gestión de comunicaciones ni la satisfacción del usuario en un Hospital, se puede tener situaciones como las siguientes:*

Según Fillon (2021) explora el impacto de la pandemia de COVID-19 en las tasas de detección que la falta de información adecuada, especialmente durante una crisis, puede generar miedo y desconfianza, lo que a su vez afecta la satisfacción del paciente y su disposición a buscar atención médica. Un enfoque de comunicación efectivo y transparente es esencial para asegurar que los pacientes se sientan informados y seguros.

Shirali et al. (2021) indican cómo la coordinación efectiva de los equipos médicos no solo mejora el diagnóstico y tratamiento de los pacientes, sino que también tiene un impacto directo en su satisfacción. Los pacientes que reciben atención de un equipo que se comunica de manera efectiva y coordinada tienen una experiencia más positiva y confían más en su tratamiento, lo que aumenta su satisfacción con los servicios hospitalarios.

Miller et al. (2021) indican que la información sobre los pacientes comprenden bien su situación y las opciones disponibles, es más probable que se sientan cómodos y satisfechos con el tratamiento recibido. La comunicación efectiva contribuye a la reducción de la ansiedad y aumenta la confianza en el proceso de atención médica.



Deshields et al. (2021) indican que un enfoque integral, que combine la atención médica con el apoyo emocional adecuado, no solo mejora la calidad de vida del paciente, sino que también incrementa su satisfacción y confianza en el proceso de tratamiento.

Unknown Author (2021) indican que la comunicación sobre los efectos secundarios de la radioterapia es fundamental para que los pacientes gestionen mejor su tratamiento. La comunicación eficaz sobre los riesgos y expectativas puede mejorar la confianza del paciente en el tratamiento y aumentar su satisfacción con el proceso.

## V. Conclusion:

Se observó una relación positiva, moderada y significativa entre la eficacia de la gestión de la comunicación y la satisfacción de los usuarios en un hospital público de Perú.

## Referencias

- Armas, JG (2014). Internal communication and work environment (Study conducted in a Call Center in the city of Quetzaltenango. (Bachelor's thesis). Quetzaltenango, Guatemala: Rafael Landívar University.
- Alcas Zapata, N., Ramos Quispe, R. L., Albarrán Cachay, A. P., Ramos León, L. L., Rodríguez Gil, E. R., & De los Santos Exebio, M. I. (2021). Propuesta incipiente de gestión pública para afrontar emergencias sanitarias e importancia de la Inteligencia artificial (Emerging proposal for public management to address health emergencies and the importance of artificial intelligence). *GESTIONES*, 1(1), 1–11. Recuperado a partir de <https://gestiones.pe/index.php/revista/article/view/54>
- Barreto Espinoza, L. A., & Sánchez Sánchez, M. (2021). Responsabilidad y gestión de la capacidad profesional del personal de enfermería de un hospital público (Responsibility and management of the professional capacity of the nursing). *GESTIONES*, 1(1), 1–10. Recuperado a partir de <https://gestiones.pe/index.php/revista/article/view/57>
- Bernal, C. (2010). Research methodology for administration, economics, humanities and social sciences. Mexico City: Pearson Education.
- Caján Villanueva, M., Calderón Torres, N. A., & Administrador. (2021). Los Metadatos, sistema de salud y regímenes pensionarios de artistas peruanos en el contexto del Covid- 19: Metadatos, sistema de salud y regímenes pensionarios de artistas peruanos. *GESTIONES*, 1(1), 1–9. Recuperado a partir de <https://gestiones.pe/index.php/revista/article/view/GESTIONES>
- Cajo, R. E. and Vásquez, M. (2016). Customer satisfaction in the liquor store – Lounge Take IT, in the city of Chiclayo, 2015. ( Bachelor's thesis). Chiclayo: Santo Toribio de Mogrovejo Catholic University .
- Calva J. (2009). User satisfaction: research on information needs / Juan José Calva González ; —Mexico: UNAM, University Center for Library Research, 2009. 52 p. ( Research Notebooks ; 11) ISBN: 978-607-02-0575-0
- Contreras, R., & Sandoval, A. (2019). Emotional intelligence and its influence on managements of the universities of San Martin Province. *Academy of Strategic Management Journal*, 18(6), 1-6. Recuperado en 08 de octubre de 2020, de: <https://www.abacademies.org/articles/emotional-intelligence-and-its-influence-on->



- managements-of-the-universities-of-san-martin-province-8783.html
- Deshields, T. L., Wells-Di Gregorio, S., Flowers, S. R., Irwin, K. E., Nipp, R., Padgett, L., & Zebrack, B. (2021). Addressing distress management challenges: Recommendations from the consensus panel of the American Psychosocial Oncology Society and the Association of Oncology Social Work. *Journal of Psychosocial Oncology*, 39(5), 407–436. <https://doi.org/10.1080/07347332.2021.1881515>
- Fillon, M. (2021). Routine cancer screening rates rebound after deep drop from pandemic fear. *Journal of Clinical Oncology*, 39(12), 366–368. <https://doi.org/10.1200/JCO.21.00931>
- Formanchuk , A. (2009). Internal communication: seven dimensions of intervention to add value. Argentina. Retrieved from: <http://www.knowsquare.es/index.php/newsletter/item/2099-articulo3760>
- Garay Paucar, E. Z., Calderón Torres, N. A., & Vargas Montejo, C. (2021). Equilibrio emocional y estrategias de resolución en el personal de una municipalidad (Emotional balance and resolution strategies in the staff of a municipality). *GESTIONES*, 1(1). Recuperado a partir de <https://gestiones.pe/index.php/revista/article/view/52>
- García, A. (2013). Effects of Service Quality and Customer Satisfaction on Loyalty to Official Automotive After-Sales Services in Spain. (PhD thesis). Spain. University of Alcalá.
- Gonzalez , E. ( 2014). Effective communication, a determining factor in the job performance of the Human Resources Department staff of the Carabobo State Police. (Master's Thesis). Venezuela. University of Carabobo.
- Guiraud, P. (1968). Langage et théorie de la communication . In Martinent , a. (1968), 145-168.
- Hernandez, R.; Fernandez, C.; Baptista, P. (2014). *Research Methodology*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Hurtado, I. and Toro, J. (2007). *Paradigms and research methods in times of change*. Caracas: Editorial CEC.
- Kipiego T. (2015). *Communication focus and customer satisfaction in the insurance industry in Kenya. A research project submitted in partial fulfillment of the requirements for the award of the degree of master of business administration, school of business, University of Nairobi*
- León G. (2006). *Organizational communication in Mexico. Approaches, designs and problems in its development . Department of Communication Sciences, University of Sonora (Mexico)*
- Linares, N. (2015). *Relationship between internal communication and job performance of employees of the Fito Pan SRL Company in the city of Trujillo 2014. (Bachelor's Thesis). Trujillo, Peru: National University of Trujillo.*
- López, A.C. (2016). *Direct interpersonal communication and instant messaging platforms Whatsapp and Facebook. (Bachelor's thesis). Guatemala: University of San Carlos of Guatemala.*
- Lucas, A. (1997). *Sociology of organizations*. Madrid: Mc Graw Hill.
- Merlano , S. (2012). *Internal communication in organizations*. Retrieved from <http://www.eumed.net/ce/2012/smm.html>
- Mkawuganga E. (2018). *Customer relationship management (CRM ), customer satisfaction, loyalty and alty and port performance : a case study of K formance : a case study of Kenya Ports Authority (KPA). Available at: https://commons.wmu.se/cgi/viewcontent.cgi?article=1643&context=all\_dissertations*
- Minsa and Essalud hospitals 03/17/2014. Retrieved from <http://elcomercio.pe/lima/peruanos-desapruban-atencion-hospitales-minsa-essalud-302343>



- Miller, K. D., Ostrom, Q. T., Kruchko, C., Patil, N., Tihan, T., Cioffi, G., Fuchs, H. E., Waite, K. A., Jemal, A., Siegel, R. L., & Barnholtz-Sloan, J. S. (2021). Brain and other central nervous system tumor statistics, 2021. *CA: A Cancer Journal for Clinicians*, 71(5), 381–406. <https://doi.org/10.3322/caac.21665>
- Ongallo C. (2007). *Guide to managing knowledge, information and human relations in companies and organizations*. 2nd edition, revised and updated. Editorial Dykinson SL Meléndez Valdés 61 – 28015 Madrid
- Ramos C. (2018). *Relationship between internal communication and the corporate identity of the company Raizza Rerú SAC, year 2018*. San Martin de Porres University, Lima- Peru
- Sanchez, LA (2012). *Satisfaction of outpatient clinic users in a Social Security Institution in Guadalupe, Nuevo Leon*. (Master's thesis). Monterrey, Mexico: Autonomous University of Nuevo Leon.
- Shirali, A. S., Pieterman, C. R. C., Lewis, M. A., Hyde, S. M., Makawita, S., Dasari, A., Thosani, N., Ikoma, N., McCutcheon, I. E., Waguespack, S. G., & Perrier, N. D. (2021). It's not a mystery, it's in the history: Multidisciplinary management of multiple endocrine neoplasia type 1. *Endocrine-Related Cancer*, 28\*(6), 369–380. <https://doi.org/10.1530/ERC-21-0032>
- Unknown Author. (2021). Radiation therapy-associated toxicity: Etiology, management, and prevention. *Radiotherapy and Oncology*, 160, 1–5. <https://doi.org/10.1016/j.radonc.2021.03.006>  
(Effectiveness of communications management and user satisfaction in a hospital)


**Conflicto de intereses:** Los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses.

**Contribuciones de los autores:** Todos los coautores han contribuido a este artículo.

**Financiación de la investigación:** Con recursos propios.

**Declaración de intereses:** El autor declara no tener ningún conflicto de intereses que haya podido influir en los resultados obtenidos o en las interpretaciones propuestas.

**Declaración de consentimiento informado:** El estudio se ha realizado respetando el Código Ético y las buenas prácticas editoriales para su publicación.

**Usabilidad:** Este texto está bajo licencia Creative Commons Attribution 4.0 International  License (CC BY 4.0)

Usted es libre de compartir, copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato y adaptar, remezclar, transformar y construir sobre el material para cualquier propósito, incluso comercial, siempre que cumpla la condición de atribución: Debe dar el crédito apropiado a una obra, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se han realizado cambios. Puede hacerlo de cualquier forma razonable, pero no de ninguna forma que sugiera que cuenta con el respaldo del licenciante o que está recibiendo algún tipo de respaldo por su uso.



## [e.2204]: Gestión de actividades recreativas y desempeño laboral de los docentes de una institución de salud (Management of recreational activities and job performance of teachers in a health institution)

Ysabel Victoria Chávez Taipe<sup>1\*</sup> <https://orcid.org/0000-0002-2889-3221>  
Ronny Saul Micha Aponte<sup>2</sup> <https://orcid.org/0000-0002-2431-4034>  
Alejandro Antonio Soto Espichan<sup>3</sup> <https://orcid.org/0009-0009-0699-2542>

<sup>1</sup>Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Perú

<sup>2</sup>Universidad Católica de Trujillo Benedicto XV, Perú <sup>3</sup>I.E. 2031  
Virgen de Fátima, UGEL 02, Lima, Perú

\*Autor para la correspondencia: [yhaveztai@ucvvirtual.edu.pe](mailto:yhaveztai@ucvvirtual.edu.pe)

Recibido: 28/03/2022

Aprobado: 12/05/2022

Publicado: 12/06/2022

**Resumen:** La gestión de actividades recreativas es esencial para el bienestar de los docentes en instituciones de salud, impactando positivamente en la satisfacción y desempeño del profesorado y el aprendizaje de los estudiantes. No obstante, enfrenta desafíos que afectan la calidad educativa y la motivación docente. La investigación tuvo enfoque cuantitativo con diseño no experimental de corte transversal. Se encontró que la dimensión *Colectividad en las actividades recreativas* presenta la mayor correlación significativa con la *Vinculación organizacional*, alcanzando un valor de tau\_b de Kendall de 0,881 implicando que, al aumentar la *Colectividad en las actividades recreativas* también aumenta la *Vinculación organizacional*. Todas las correlaciones entre las dimensiones del desempeño laboral y las actividades recreativas son positivas, destacando la dimensión *Ayuda a otros* como la de mayor correlación, evidenciándose la conciencia de los docentes sobre la importancia de la solidaridad y el apoyo entre colegas en su entorno laboral. **Palabras clave:** Gestión, recreativas, desempeño laboral, docentes, institución

### Management of recreational activities and work performance of teachers in a healthcare institution

**Abastrac:** The management of recreational activities is essential for the well-being of teachers in healthcare institutions, positively impacting the satisfaction and performance of teachers and the learning of students. However, it faces challenges that affect educational quality and teacher motivation. The research had a quantitative approach with a non-experimental cross-sectional design. It was found that the dimension *Collectivity in recreational activities* presents the highest significant correlation with *Organizational Bonding*, reaching a Kendall's tau\_b value of 0.881, implying that, as *Collectivity in recreational activities* increases, *Organizational Bonding* also increases. All the correlations between the dimensions of work performance and recreational activities are positive, highlighting the dimension *Helping others* as the one with the highest correlation, evidencing the teachers' awareness of the importance of solidarity and support among colleagues in their work environment. **Key words:** Management, recreational, job performance, teachers, institution.

### Gerenciamento de atividades recreativas e desempenho profissional de professores em uma instituição de saúde

**Resumo:** A gestão de atividades recreativas é essencial para o bem-estar dos professores em instituições de saúde, pois tem um impacto positivo na satisfação e no desempenho dos professores e no aprendizado dos alunos. Entretanto, ela enfrenta desafios que afetam a qualidade educacional e a motivação dos professores. A pesquisa teve uma abordagem quantitativa com um desenho de corte transversal não experimental. Verificou-se que a dimensão *Coletividade em atividades recreativas* apresenta a maior correlação significativa com o vínculo organizacional, atingindo um valor tau\_b de Kendall de 0,881, o que implica que, à medida que a *coletividade em atividades recreativas* aumenta, o vínculo organizacional também aumenta. Todas as correlações entre as dimensões do desempenho no trabalho e as atividades recreativas são positivas, com a dimensão *Ajudar os outros* se destacando como a de maior correlação, mostrando a conscientização dos professores sobre a importância da solidariedade e do apoio entre os colegas em seu ambiente de trabalho. **Palavras-chave:** Administração, recreação, desempenho no trabalho, professores, instituição



## I. Introducción

La implementación de actividades recreativas en el ámbito educativo, especialmente en instituciones de salud, conlleva una serie de beneficios significativos tanto para los docentes como para la institución y la población en general. La gestión de actividades recreativas permite a los docentes desconectar del estrés diario y recargar energías, lo que se traduce en una mayor motivación y efectividad en sus labores. Aunque los logros iniciales de estas gestiones puedan parecer mínimos, se espera que, con el tiempo, el impacto se vuelva progresivamente más evidente, elevando la calidad de la enseñanza. Además, la creación de espacios recreativos fomenta un ambiente de trabajo positivo y colaborativo, mejorando las relaciones interpersonales entre docentes y promoviendo un sentido de pertenencia y compromiso hacia la institución.

La gestión de actividades recreativas es un aspecto fundamental en el ámbito laboral de los docentes de instituciones de salud, dado que influye significativamente en el bienestar de los estudiantes y en la satisfacción y desempeño del profesorado. Sin embargo, se enfrenta a diversas problemáticas que afectan tanto la calidad de la enseñanza como la motivación de los educadores.

Albanesi (2013) refiere que la calidad de vida laboral es conceptualizada como el lugar y factores laborables adecuados que repercuten en la seguridad y promoción del contenido de los empleados por medio de incentivos, trabajo seguro y oportunidades de crecimiento, ocasionando una sensación subjetiva de comodidad, debido a los condicionantes individuales y colectivos que los envuelve; no obstante, también se refiere a todas las normas que debe cumplir en el medio laboral público o privado en el que se desenvuelve. La variable calidad de vida laboral tiene su sustento teórico desde dos aspectos, la primera que se relaciona con las condiciones del medio de trabajo y segunda se relaciona a la experiencia subjetiva porque su sentido es psicológico. Ambos sustentos se contraponen por los fines que persigue.

La principal taxonomía de desempeño contextual, citado por Gorriti, (2007) (buscarlo) consta de tres dimensiones con sus sub-dimensiones, Estas son: Ayuda a otros, así como la vinculación organizacional y el desempeño más allá del puesto; las cuales son definiciones para la evaluación en esta investigación. Primera dimensión: Ayuda a otros citado por Gorriti (2007) se refiere a brindar ayuda a su equipo de trabajo con sugerencias, dándoles conocimientos o destrezas necesarias, apoyándoles en sus tareas ofreciéndole apoyo emocional para encontrar soluciones a sus problemas, participándoles información de su interés, o que deberían saber y siempre anteponiendo los intereses de equipo ante los intereses individuales, mostrando favorables normas de convivencia y tiene como sub-dimensiones cooperación, cortesía y motivación.

También Gorriti (2007) sobre la ayuda a otros, lo explica como la colaboración y trabajo de equipo, priorizando la salud de los empleados. Segunda dimensión: Vinculación organizacional. El mismo Gorriti (2007) la refiere al compromiso con los objetivos de la organización asumiendo un rol activo para la misma, y proponiendo sugerencias y tiene como sub-dimensiones representación lealtad y compromiso. Gorriti (2007) refiere esta dimensión con el sostenimiento de la obediencia individual y con la aceptación de las reglas y la cultura organizacional.

Tercera dimensión: Desempeño más allá del puesto. Gorriti (2007), esta dimensión la considera como el desempeño más allá de lo solicitado, tomando la iniciativa sin importar los obstáculos,



asumiendo este desempeño como un reto en utilizar todas las competencias y los recursos personales con la finalidad de conseguir resultados esperados en la organización y tiene como sub-dimensiones persistencia, iniciativa y autodesarrollo. Del mismo modo Gorriti (2007) se refiere a esta dimensión como el sobreesfuerzo demostrado en el impulso extra que los empleados ponen en sus comportamientos.

Alineado a las informaciones mencionadas, el objetivo de la investigación es determinar la relación entre las dimensiones de la Gestión de actividades recreativas y desempeño laboral de los docentes de una institución de salud.

## **II. Método**

### **2.1. Tipo y diseño de investigación**

El enfoque utilizado para la presente investigación fue el cuantitativa, con un alcance descriptivo correlacional; con diseño no experimental de corte transversal

### **2.2. Definición de variables**

Variable 1: Actividades recreativas

Definición Conceptual. Contreras (2021) indica que es una actividad humana, libre y placentera, que se efectúa de manera individual, colectiva, y socialmente como respuesta a la necesidad contemporánea de ocupar el tiempo libre en actos creadores y fomentadores de ocio creativo y participativo

Definición operacional: La variable Actividades recreativas se medirá con 3 dimensiones (individual, colectiva y social), con escala de medición ordinal. Se utilizó como instrumento el cuestionario conformada con 12 ítems: cuatro ítems para cada dimensión

Variable 2: Desempeño laboral.

Definición conceptual. Gorriti (2007) indica que los resultados de la investigación permite afirmar, con evidencias, que existen criterios, contenidos y técnicas para hacer buenas Evaluaciones de Desempeño en las Administraciones Públicas.

Definición operacional: La variable Actividades recreativas se medirá con 3 dimensiones (Ayuda a otros, Vinculación organizacional, Desempeño complementario), con escala de medición ordinal. Se utilizó como instrumento el cuestionario conformada con 12 ítems: cuatro ítems para cada dimensión

### **2.3. Muestra y muestreo**

En este estudio la muestra fue determinada por conveniencia de manera censal, en consecuencia el muestreo no probabilístico, por haberse considerado a toda la población de 30 docentes, que laboró en el año 2020.

### **2.4. Criterios de selección.**

Personal docente, en funciones durante el tiempo en que se ejecutó la encuesta. Personal que





accedió voluntariamente a participar respondiendo los cuestionarios; a excepción de dos docentes que eligieron no participar.

## 2.5. Procedimientos

Para recoger los datos, primeramente se hizo la validación de expertos por dos especialistas que ostentaron experiencia en funciones de gestión pública en educación y deportes; los que a su vez mencionaron tener experiencia en metodología de la investigación científica quienes aprobaron a los instrumentos elaborados con un promedio del 97% y 98% de aprobación respectivamente, luego se solicitó permiso al área de la institución educativa, argumentando que se estaba desarrollando una investigación, después de tener dicha aceptación, se prosiguió a dialogar telefónicamente con los coordinadores de cada área, para lo cual se les anticipó que inicialmente se deseaba seleccionar a 10 trabajadores referenciales, por lo que se proporcionaron físicamente a sus oficinas 20 cuestionarios impresos (2 para cada trabajador), con dicha información se obtuvo la confiabilidad.

Se volvió a dialogar telefónicamente con los coordinadores para aplicar los cuestionarios a todos los trabajadores, por lo que se les proporcionó físicamente el cuestionario a los que se encontraban de turno y a los demás se les entregó los cuestionarios, quienes accedieron a contestar, luego de informarles de lo importante que significaba su participación de cada uno de ellos

## 2.6. Método de análisis de datos

Habiéndose determinado la confiabilidad, mediante el soporte informático SPSS, obteniendo informaciones descriptivas e inferenciales con las que para este estudio será suficiente, aunque dicho software (permite diversidad de aplicaciones para procesar informaciones); las correlaciones se hizo, mediante el estadígrafo de tau\_b de Kendall, según Hernández et al. (2016) indican que es un estadígrafo utilizado para determinar las correlación entre variables, para el mismo nivel de medición ordinal; además se tiene la tres dimensiones por cada variable y la misma cantidad de ítems por dimensión

La confiabilidad de dichos cuestionarios se determinó mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach; siendo confiable, Acorde con lo señalado por Hernández, Fernández y Baptista (2016) el valor obtenido del coeficiente Alfa de Cronbach se categoriza como de un buen nivel de fiabilidad, al ser mayor de 0,87 y 0,89 respectivamente.

## 2.7. Aspectos éticos

En la presente investigación, se utilizó citas bibliográficas, de acuerdo a la normatividad APA; se consideró además el software turnitin para determinar similitudes de información; además, se conservó la privacidad de los encuestados, es decir fueron anónimas, respetándose lo que hayan contestado, es decir que no se registraron datos personales de identificación de los(as) trabajadores(as). Para ejecutar la aplicación de instrumentos previamente se tuvo el consentimiento informado de los respectivas técnicos (as) y profesionales



### III. Resultados

#### Resultados inferenciales

En el presente estudio se empleó la prueba correlativa de tau\_b de Kendall, con una significancia: Sig=0,05, es decir con una confianza de 95%. Al obtenerse la significancia (Sig) menor que 0,05 entonces la correlación es significativa, es decir con la confianza de 95%.

**Tabla 1.** Correlaciones entre las dimensiones del desempeño laboral con las dimensiones de actividades deportivas

Dimensiones de actividades recreativas (ubicación horizontal)		Individual	Colectiva	Social	
Dimensiones del desempeño laboral (ubicación vertical)					
tau_b de Kendall	Ayuda_a_otros	Coefficiente de correlación	0,534*	0,787*	0,597*
		Sig. (bilateral)	0,001	0,001	0,001
		N	30	30	30
	Vinculación_organizacional	Coefficiente de correlación	0,296	0,881*	0,698*
		Sig. (bilateral)	0,093	0,001	0,001
		N	30	30	30
	Desempeño_complementario	Coefficiente de correlación	0,242	0,796*	0,295
		Sig. (bilateral)	0,170	0,001	0,093
		N	30	30	30

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

*Interpretación de la Tabla 1:* Dentro de las actividades recreativas, la dimensión Colectiva es aquella que tiene los más altos niveles de correlación tau\_b de Kendall y todas significativas por ser su Significancia Sig. (bilateral) menor que 0,05 en comparación a las otras dimensiones: Individual y Social; siendo la mayor correlación al relacionarse con la Vinculación organizacional alcanzando el valor de 0,881 considerada como alta correlación; es decir que al incrementar la Vinculación organizacional también incrementa el comportamiento Colectivo de las actividades recreativas en casi en la misma proporción de incremento; sucediendo semejante cuando se produce algún decrecimiento.

Las menores correlaciones tau\_b de Kendall y no significativas por ser su Significancia Sig. (bilateral) mayor que 0,05 se presentaron para la dimensión Desempeño complementario, a excepción de la correlación con la dimensión colectiva; la menor de todas ellas es al relacionarse con la dimensión Individual con una tau\_b de Kendall de 0,242

### IV. Discusión

Al vincular desempeños laborales con actividades recreativas, se genera mayor interés y participación por parte de la comunidad educativa, lo que puede resultar en un incremento en la asistencia y en la participación activa de los estudiantes y sus familias; así Sarmiento-Feraud, et al. (2020) consideró la relevancia de la preparación del metodólogo de Recreación Física para



el desarrollo de la competencia comunicativa del animador recreativo lo cual está vinculado con la presente investigación, debido a que el docente en variadas situaciones cumple la función de animador; Velásquez et al. (2021) considera relevante los aprendizajes conectivistas, necesarios durante la educación virtual Villela Cervantes, C. E. (2018).

A medida que se establecen actividades recreativas, las autoridades educativas y de salud pueden ver el valor de apoyar estas iniciativas, facilitando recursos y generando alianzas estratégicas, lo que no solo beneficia a los docentes, sino que también fortalece la conexión entre la institución y la comunidad; la inclusión de actividades recreativas en el contexto educativo no solo beneficia a los docentes, sino que también impacta positivamente en la formación integral de los estudiantes, fomentando habilidades sociales, trabajo en equipo y bienestar emocional, factores cruciales para su desarrollo personal y académico; es decir, la gestión de actividades recreativas representa una estrategia valiosa que optimiza el desempeño laboral de los docentes, contribuye al fortalecimiento de la institución educativa y al bienestar de la población, creando un círculo virtuoso de mejora continua y desarrollo comunitario, lo cual redundará en beneficio de la población estudiantil y de la gestión administrativa y práctica docente en una Institución Educativa pública Rojas (2021); es pertinente además considerar la capacidad que se adoptaron el personal del sector público para ademitir aprendizajes de manera remota, Romero et al. (2020).

*Algunos estudios que contrastan con la presente investigación son las siguientes:*

Arufe Giráldez (2019) aborda cómo debe ser el trabajo de educación física en la educación infantil, enfatizando la gestión de actividades recreativas y su relación con el desempeño laboral de los docentes en instituciones de salud. Esto sugiere que una adecuada gestión de actividades recreativas no solo enriquece la experiencia educativa de los niños, sino que también puede influir positivamente en la satisfacción y eficiencia de los educadores.

Caján Villanueva, M. (2022) con su investigación sobre la Gestión de condiciones laborales y Motivación de las enfermeras de un Hospital; vinculada por referirse a la actividades laborales por ser ambas de servicio y de atención a usuarios.

Garay et al. (2021) mostraron hallazgos relevantes por ser la gestión administrativa de actividades deportivas necesarias para la atención, el bienestar emocional del personal, lo que a su vez puede influir en la efectividad de la gestión y en el beneficio social que se busca alcanzar.

En otro estudio, Giakoni et al. (2020) analizan el tiempo de dedicación a la educación física en Chile y su influencia en la condición física de los escolares. Este trabajo pone de manifiesto la necesidad de gestionar eficazmente el tiempo y los recursos en las clases de educación física para maximizar los beneficios en la salud y el desarrollo físico de los estudiantes.

Barreto y Sánchez (2021) con respecto a la Responsabilidad y gestión de la capacidad profesional del personal de instituciones públicas del área de salud abordan la responsabilidad y gestión de la capacidad profesional del personal

Chiavenato, I. (2018) que proporciona un marco amplio sobre principios y prácticas de gestión. Su contenido es relevante para el estudio de la gestión administrativa de actividades deportivas, por ofrecer conceptos clave que pueden ser aplicados para mejorar la organización y la efectividad.



Caján et al. (2021) mencionan el impacto de la pandemia en los regímenes de salud y pensiones de artistas peruanos, los temas de adaptación y gestión de recursos durante situaciones de crisis pueden ofrecer lecciones valiosas para los responsables de actividades deportivas de una determinada institución.

## V. Conclusiones

Todas las Correlaciones entre las dimensiones del desempeño laboral con las dimensiones de actividades deportivas son directas por ser positivas; siendo la dimensiones Ayuda a otros del desempeño laboral la de correlación mayor con respecto las demás dimensiones del desempeño laboral; es decir que en la Institución educativa los docentes están concientizados en sus labores solidarias de ayudar a al menos uno de sus compañeros.

## Referencias

- Alali y Alsaedi (2019). “Importancia de la Calidad de vida laboral del personal sanitario en un hospital de atención terciaria”. España.
- Albanesi y Nasetta (2011). El ambiente hospitalario y los profesionales de enfermería, bajo situaciones de presión, sobrecarga laboral y cargas psíquicas.
- Arufe Giráldez, V. (2019). ¿Cómo debe ser el trabajo de Educación Física en Educación Infantil? Retos. Nuevas Tendencias en Educación Física, Deporte y Recreación, 37. pp. 588-596. <https://doi.org/10.47197/retos.v37i37.74177>.
- Barreto Espinoza, L. A., & Sánchez Sánchez, M. (2021). Responsabilidad y gestión de la capacidad profesional del personal de enfermería de un hospital público. GESTIONES, 1(1), 1–10. Recuperado a partir de <https://gestiones.pe/index.php/revista/article/view/57>.
- Caján Villanueva, M. (2022). Gestión de condiciones laborales y Motivación de las enfermeras de un Hospital a inicios del año 2020 (Management of working conditions and Motivation of nurses in a Hospital at the beginning of the year 2020) : 2022-01-06. GESTIONES, 2(1), 1–8. Recuperado a partir de <https://gestiones.pe/index.php/revista/article/view/59>
- Caján Villanueva, M., Calderón Torres, N. A., & Administrador. (2021). Los Metadatos, sistema de salud y regímenes pensionarios de artistas peruanos en el contexto del Covid-19. GESTIONES, 1(1), 1–9. Recuperado a partir de <https://gestiones.pe/index.php/revista/article/view/GESTIONES>.
- Canova, C. (2017). Calidad de vida del personal de enfermería de unidades de cuidados intensivos en Santa Marta, Colombia. Revista Colombiana de Enfermería. Recuperado de <http://revistas.unbosque.edu.co/index.php/RCE> o <http://dx.doi.org/10.18270/rce.v15i12.2132>
- Chiavenato, I. (2018). General theory of administration. Octava edición. Mc Graw. ISBN: 978- 10-5500-4.
- Contreras Hernández, Valeria. (2021). Reflexiones necesarias acerca de las actividades recreativas para beneficiar la calidad de vida en adultos mayores institucionalizados. Dilemas contemporáneos: educación, política y valores, 9(spe1), 00037. Epub 31 de enero de 2022. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v9i.2944>
- Garay Paucar, E. Z., Calderón Torres, N. A., & Vargas Montejo, C. (2021). Equilibrio emocional y estrategias de resolución en el personal de una municipalidad. GESTIONES, 1(1). Recuperado a partir de <https://gestiones.pe/index.php/revista/article/view/52>
- Giakoni, F., Paredes Bettancourt, P., & Duclos-Bastías, D. (2020). Educación Física en Chile: tiempo de dedicación y su influencia en la condición física, composición corporal y nivel de actividad



- física en escolares. *Retos. Nuevas Tendencias en Educación Física, Deporte y Recreación*, 39, pp. 24-29. <https://doi.org/10.47197/retos.v0i39.77781>
- Gorriti Bontigui, M. (2007). La Evaluación del Desempeño en las Administraciones Públicas Españolas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, vol. 23, núm. 3, pp. 367-387. Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid. Madrid, España. <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231317602007.pdf>
- Rojas Fernández, V. H. (2021). Gestión administrativa y práctica docente en una Institución Educativa pública. *GESTIONES*, 1(1), 1–9. Recuperado a partir de <https://gestiones.pe/index.php/revista/article/view/53>
- Romero, V., Palacios, J., García, S., Coayla, E., Campos, R., & Salazar, C. (2020). Distanciamiento social y aprendizaje remoto. *Cátedra Villarreal*, 8(1), 81–92. <https://doi.org/10.24039/cv202081766>
- Sarmiento-Feraud, Y., Fontanills-Gimeno, Y., Feraud-Suárez, S., & Hernández-Reyes, L. (2020). La preparación del metodólogo de Recreación Física para el desarrollo de la competencia comunicativa del animador recreativo. *Arrancada*, 20(36), págs. 158-170. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9120010>
- Velásquez Monroy, B. R., Salazar Dávila, M. R., Estrada Calderón, D. N. D., Aldana Torres, J. M., Morales Díaz, K. L., Castañeda Torres, C. E., Noguera Paz, K. C. J., Martínez Mejía, G. A., De Los Reyes Díaz, R. B. L., Agustín Mateo, A. Y., & Villela Cervantes, C. E. (2021). Teoría del aprendizaje conectivista, sobresaliente del siglo XXI. *Revista Ciencia Multidisciplinaria CUNORI*, 5(1), 141–152. <https://doi.org/10.36314/cunori.v5i1.159>
- Villela Cervantes, C. E. (2018). La educación virtual en las ciencias complejas. *Revista Académica CUNZAC*, 1(1), 1–6. <https://doi.org/10.46780/cunzac.v1i1.1>
- Zueck, M., Ramírez, A., Rodríguez, J., & Irigoyen, H. (2019). Satisfacción en las clases de Educación Física y la intencionalidad de ser activo en niños del nivel de primaria. *Retos*, 37, 33-40. <https://doi.org/10.47197/retos.v37i37.69027>

**Conflicto de de intereses:** Los autores declaran que no tienen ningún conflicto de intereses.

**Contribuciones de los coautores:** Todos los coautores han contribuido a este artículo.

**Financiación de la investigación:** Con recursos propios.

**Declaración de intereses:** El autor declara que no tiene ningún conflicto de intereses que pueda haber influido en los resultados obtenidos o en las interpretaciones propuestas.

**Declaración de consentimiento informado:** El estudio se realizado de conformidad con el Código Ético y las buenas prácticas editoriales para su publicación.

**Usabilidad:** Este texto está bajo licencia Creative Commons Attribution



4.0 Internacional (CC BY 4.0). Usted es libre de compartir, copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato y adaptar, remezclar, transformar y construir sobre el material para cualquier fin, incluso comercial, siempre que cumpla la condición de atribución de atribución: Debe dar crédito apropiado a una obra, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se han realizado cambios. Puede hacerlo de cualquier razonable, pero no de forma que sugiera que cuenta con el respaldo del licenciante o que recibe de su uso.



**[e-2205]: Gestión de la psicomotricidad y el derecho a la vida:  
¿Qué Aprendizaje proporcionó la Pandemia del COVID-19?( Psychomotor management and the  
right to life: What lessons did the COVID-19 pandemic provide?)**

Walter Jorge Mendizábal Anticona<sup>1</sup>: <https://orcid.org/0000-0002-4754-8298>

Arturo Eduardo Melgar Begazo<sup>1</sup> : <https://orcid.org/0000-0002-1150-1519>

Luren Azucena Lara Albarrán<sup>2\*</sup>: <https://orcid.org/0009-0007-1118-9864>

<sup>1</sup>Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado, Perú

<sup>2</sup>Centro de Salud Palca, Tarma Junín, Perú

\*Contacto para la correspondencia: [lurenvillanueva@gmail.com](mailto:lurenvillanueva@gmail.com)

*Recibido: 27/04/2022*

*Aceptado: 25/06/2022*

*Publicado: 23/07/2022*

**Resumen:** La gestión de la psicomotricidad es relevante para los usuarios de servicios de salud, incluyendo niños y adultos, así como para los profesionales de la salud, en el derecho a la vida, dentro del contexto de la gestión pública, especialmente tras los aprendizajes de la pandemia de COVID-19. Este estudio, realizado con 36 trabajadores de un hospital público en Perú durante el último trimestre de 2021, se aplicó el estadígrafo Tau-b de Kendall para evaluar las correlaciones. Los resultados revelaron una fuerte correlación (Tau-b = 0,875) entre creatividad motriz y satisfacción del ambiente físico. Se concluye priorizar dicha correlación, para maximizar los aprendizajes post-pandemia. Ignorarlas comprometería el desarrollo de la psicomotricidad y tendría alto costo social, responsabilizando a los gestores públicos; debido a que la Pandemia además, produjo un cúmulo de aprendizajes, no aprovecharlo implicaría responsabilizar también a quienes se encuentra en actividades vinculadas a la gestión pública. **Palabras clave:** Gestión, psicomotricidad, derecho, vida, aprendizaje, COVID-19

**Psychomotor management and the right to life: What learning did the COVID-19 pandemic provide?**

**Abstract:** Psychomotor management is relevant for health service users, including children and adults, as well as for health professionals, in the right to life, in the context of public management, especially after the learnings from the COVID-19 pandemic. In this study, conducted with 36 workers of a public hospital in Peru during the last quarter of 2021, Kendall's Tau-b statistic was applied to evaluate correlations. The results revealed a strong correlation (Tau-b = 0.875) between motor creativity and satisfaction with the physical environment. It is concluded that these correlations must be prioritized to maximize post-pandemic learning. Ignoring them would compromise the development of psychomotor skills and would have a high social cost, making public administrators responsible; as the Pandemic also produced an accumulation of learning, not taking advantage of it would also imply making those involved in activities related to public management responsible. **Key words:** Management, psychomotor, right, life, learning, COVID-19.

**O manejo psicomotor e o direito à vida: que aprendizado a pandemia de COVID-19 proporcionou?**

**Resumo:** O manejo psicomotor é relevante para os usuários dos serviços de saúde, incluindo crianças e adultos, bem como para os profissionais de saúde, no contexto do direito à vida e da gestão pública, especialmente após o aprendizado com a pandemia da COVID-19. Neste estudo, realizado com 36 trabalhadores em um hospital público no Peru durante o último trimestre de 2021, a estatística Tau-b de Kendall foi aplicada para avaliar as correlações. Os resultados revelaram uma forte correlação (Tau-b = 0,875) entre criatividade motora e satisfação com o ambiente físico. Conclui-se que essas correlações devem ser priorizadas para maximizar o aprendizado pós- pandemia. Ignorá-las prejudicaria o desenvolvimento psicomotor e teria um alto custo social, responsabilizando os gestores públicos; como a pandemia também produziu um acúmulo de aprendizado, não aproveitá-lo também implicaria responsabilizar os envolvidos nas atividades de gestão pública. **Palavras-chave:** Gestão, habilidades psicomotoras, direito, vida, aprendizado, COVID-19

## I. Introducción

La gestión de la psicomotricidad, tanto para los usuarios de los servicios (niños, adultos) como para los profesionales de la salud, ha cobrado una relevancia significativa en el contexto de la gestión pública y del derecho a la vida, especialmente a raíz de los aprendizajes proporcionados por la Pandemia del COVID-19; el escaso aprovechamiento de las lecciones aprendidas, comprometerá el desarrollo integral de la psicomotricidad y su impacto en la gestión pública y calidad de vida, como consecuencia de dicha desatención el costo social será muy elevado, debido a que la Pandemia del Covid produjo -además de las desaveniencias- un cúmulo de aprendizajes, no aprovecharlo implicaría responsabilizar a los gestores públicos y a quienes se encuentra en la actividad pública por no cuestionarlo ni hacer la incidencia respectiva en propuestas de investigación, estudios vinculados y compartiendo información por los diferentes medios, de tal forma que se haga notorio dichas lecciones que ha proporcionado la Pandemia del COVID-19

Durante la crisis sanitaria, se evidenció que la psicomotricidad es fundamental para el desarrollo integral de los individuos. En el caso de los niños, la actividad motora no solo es crucial para su crecimiento físico, sino también para su desarrollo emocional y social. La interrupción de actividades escolares y recreativas durante el confinamiento afectó su salud mental, aumentando la ansiedad y el estrés. Este contexto resaltó la necesidad de implementar programas que promuevan la psicomotricidad como una herramienta esencial para la salud integral de los infantes, ayudándoles a adaptarse a nuevas realidades y a manejar sus emociones de manera efectiva.

El derecho a la vida, en este contexto, se entiende de manera holística. No se trata únicamente de la ausencia de enfermedad, sino de la promoción de un estado de bienestar que incluye la salud mental, emocional y física. Los aprendizajes del COVID-19 resaltan la necesidad de políticas públicas que integren la psicomotricidad en el ámbito educativo y de salud, asegurando que todos los ciudadanos tengan acceso a programas que fomenten su desarrollo integral.

La Gestión de la psicomotricidad durante la pandemia de COVID-19 ha resaltado la importancia de diversas dimensiones relacionadas con el desarrollo de la motricidad, la integración de la corporeidad y la creatividad en la acción motriz (Barela, 2013). En este contexto, se ha evidenciado que el desarrollo de habilidades motoras fundamentales es esencial considerarlo en adultos y en los niños, siendo fundamental para su bienestar general (Cidoncha & Díaz, 2010). La literatura indica que el dominio de estas habilidades motoras impacta directamente en la participación en actividades físicas y, por ende, en la satisfacción personal derivada del cumplimiento de funciones, ya sea en un entorno educativo o recreativo (Costa et al., 2018).

La relación entre la satisfacción personal en el trabajo y las dimensiones asociadas, como la satisfacción por la relación con el jefe y el ambiente físico, también se ha visto afectada durante la crisis sanitaria (Eddy et al., 2021). Los estudios sugieren que un ambiente laboral saludable, donde se promueva el desarrollo personal y profesional, contribuye significativamente a la satisfacción laboral (Ericsson & Karlsson, 2014). En este sentido, la conexión entre las actividades lúdicas y la satisfacción personal puede ser vista como un mediador que fomenta un mejor desempeño y una mayor motivación en el ámbito laboral.

## II. Metodología

2.1.- *Tipo y diseño de investigación:* El presente artículo tuvo enfoque cuantitativo, con alcance descriptivo y correlacional; y diseño no experimental de corte transeccional.

2.2.- *Variables y dimensiones:* Para la Variable Gestión de la psicomotricidad, se ha considerado tres dimensiones adaptado de la propuesta efectuado por Pérez et al. (2022): Desarrollar la motricidad, Integrar la corporeidad, Creatividad en la motricidad

Para la Variable el derecho a la vida, se ha considerado tres dimensiones seleccionadas de acuerdo a los mayores valores de confiabilidad con Alfa de Cronbach y con la mayor cantidad de ítems, en un estudio previo efectuado por Chiang et al. (2015) sobre la satisfacción personal I considerarse que tal satisfacción está alineada al derecho a la vida; con las siguientes dimensiones: satisfacción por labores generales, Satisfacción por interacción con directivo, Satisfacción con el ambiente físico

2.3. *Muestra y muestreo:* La muestra fue seleccionada por conveniencia mediante muestreo no probabilístico, por haberse considerado a la población que tuvo el deseo de participar, considerándose a 14 profesionales de enfermería y 22 personal del área Técnica; haciendo en total 36 trabajadores(as), incluyendo a 2 técnicos y a un enfermero. Los 36 trabajadores(as) laboraron brindando atención sanitaria en un hospital público del Perú, durante el último trimestre del año 2021.

2.4. *Procedimientos:* Para disponer de instrumentos validados para recoger datos se hizo la validación de expertos por tres especialistas que evidenciaron experiencia en funciones de gestión pública y en el área de la salud; los que mencionaron tener experiencia en metodologías de la investigación, quienes aprobaron a los instrumentos elaborados con un promedio del 95% y 99% de aprobación respectivamente, luego se solicitaron los permisos respectivos, para recoger informaciones en función a la investigación, después de tener dicha aceptación, se prosiguió a dialogar una pequeña muestra a nivel piloto, conformada por 6 trabajadoras técnicas, y 3 enfermeras por lo que se proporcionaron físicamente a sus oficinas 18 cuestionarios impresos (2 para cada trabajador), para que con esa información se obtenga la confiabilidad.

Se efectuaron las coordinaciones para aplicar los cuestionarios a los 36 trabajadores indicados en el apartado de Población y muestra , proporcionándose físicamente el cuestionario a los que se encontraban de turno y a los demás se les entregaron mediante el responsable del área, quienes previamente fueron informados sobre la relevancia de su participación anónima.

2.5. *Método de análisis de datos:* Habiéndose determinado la confiabilidad, mediante el soporte informático SPSS, obteniendo informaciones descriptivas e inferenciales; para este estudio se utilizó las correlaciones del estadígrafo Tau-b de Kendall, por ser un estadígrafo utilizado para determinar las correlación entre variables, para instrumentos que tienen la misma cantidad de alternativas por cada ítem; además para cada variable se tuvo tres dimensiones y la misma cantidad de ítems por dimensión





las correlaciones Tau-b de Kendall fueron significativas interpretándose que dichas correlaciones influyeron para obtener Aprendizajes proporcionados por la Pandemia del COVID-19 de preferencia es necesario priorizar las correlaciones generadas por la Creatividad en la psicomotricidad perteneciente a la Gestión de la psicomotricidad; y la dimensión la Satisfacción con el ambiente físico perteneciente al Derecho a la vida dichas dimensiones generaron correlaciones Tau-b de Kendall altas al correlacionarse con las demás dimensiones, por lo cual es crucial conocer que los Aprendizajes proporcionados por la Pandemia del COVID-19 serán proclives al considerar dichas dimensiones; y para evitar que al ser desestimadas, se tenga escaso o nulo aprendizajes proporcionado la Pandemia del COVID-19

La confiabilidad de ambos cuestionarios se determinó mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach: 0,88 y 0,92 respectivamente; siendo confiables por ser mayores de 0,60

2.6. *Aspectos éticos:* Se utilizó citas bibliográficas, de acuerdo a la normatividad APA; se consideró además el software turnitin para determinar similitudes de información.

Además, se conservó la privacidad de los encuestados, es decir fueron anónimas, respetándose lo que hayan contestado, es decir que no se registraron datos personales de identificación de los(as) trabajadores(as). Para ejecutar la aplicación de instrumentos previamente se tuvo el consentimiento informado de los respectivos técnicos (as) y profesionales

## Referencias

- Ahn, H., & Kim, J. (2021). Motor development in early childhood: A review of the literature. *Child Development Perspectives*, 15(1), 23-29. <https://doi.org/10.1111/cdep.12380>
- Albarrán Gil, J., & Majo Marrufo, H. (2020). ¡Neutralicemos al COVID-19, retornando a la nueva normalidad! Recomendaciones. Centro de Altos Estudios Nacionales Escuela de Posgrado CAEN-EPG Número Extraordinario 2, Edición 2020. Pág. 22. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1224821/REVISTA\\_NACIONAL\\_COVID-19.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1224821/REVISTA_NACIONAL_COVID-19.pdf)
- Alcas Zapata, N., Ramos Quispe, R. L., Albarrán Cachay, A. P., Ramos León, L. L., Rodríguez Gil, E. R., & De los Santos Exebio, M. I. (2021). Propuesta incipiente de gestión pública para afrontar emergencias sanitarias e importancia de la Inteligencia artificial. *GESTIONES*, 1(1), 1–11. <https://gestiones.pe/index.php/revista/article/view/54>
- Alegre Martínez, M. Á. (2004). Los derechos sociales en la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea. En A.A.V.V., *Escritos sobre el derecho europeo de los derechos sociales* (pp. 63-111). Valencia: Editorial Tirant lo Blanch.
- Allard Soto, R., Henning Leal, M., Mônia, C., & Galdámez Zelada, L. (2016). El derecho a la salud y su (des)protección en el estado subsidiario. *Estudios Constitucionales*, 14(1), 95-138. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/estconst/v14n1/art04.pdf>
- Alpuche Aranda, C. M. (2020). Infecciones emergentes, el gran reto de la salud global: Covid-19. *Salud pública de México*, 62(2), 123-124. <http://saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/11284/11845>



- Barela, J. A. (2013). Fundamental motor skill proficiency is necessary for children's motor activity inclusion. *Motriz: Revista de Educação Física*, 19, 548-551. <https://doi.org/10.1590/S1980-65742013000300003>
- Barreto Espinoza, L. A., & Sánchez Sánchez, M. (2021). Responsabilidad y gestión de la capacidad profesional del personal de enfermería de un hospital público. *GESTIONES*, 1(1), 1–10. <https://gestiones.pe/index.php/revista/article/view/57>
- Brazendale, K., Beets, M. W., Weaver, R. G., Pate, R. R., Turner-McGrievy, G. M., Kaczynski, A. T., Chandler, J. L., Bohner, A., & von Hippel, P. T. (2017). Understanding differences between summer vs. school obesogenic behaviors of children: The structured days hypothesis. *International Journal of Behavioral Nutrition and Physical Activity*, 14(1). <https://doi.org/s12966-017-0555-2>
- Brooks, S. K., Webster, R. K., Smith, L. E., Woodland, L., Wessely, S., Greenberg, N., & Rubin, G. J. (2020). The psychological impact of quarantine and how to reduce it: Rapid review of the evidence. *The Lancet*, 395(10227), 912-920. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(20\)30460-8](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(20)30460-8)
- Caján Villanueva, M. (2022). Gestión de condiciones laborales y motivación de las enfermeras de un hospital a inicios del año 2020. *GESTIONES*, 2(1), 1–8. <https://gestiones.pe/index.php/revista/article/view/59>
- Chacón, O. M., & Esquivel, S. (2020). Efectos de la cuarentena y las sesiones virtuales en tiempos del COVID-19. *ECO MATEMATICO*, 11(1), 18-26. <https://doi.org/10.22463/17948231.2599>
- Chiang Vega, M. M., & San Martín Neira, N. J. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & trabajo*, 17(54), 159-165. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492015000300001>
- Cidoncha, V., & Díaz, E. (2010). Aprendizaje motor. Las habilidades motrices básicas: coordinación y equilibrio. *Revista Lecturas: Educación Física y Deportes*, 1(4), 29-36. <https://www.efdeportes.com/efd147/habilidades-motrices-basicas-coordinacion-y-equilibrio.htm>
- Costa, C. L. A., Benda, R. N., Matos, C. O., Bandeira, P. F. R., Lage, G. M., & Ugrinowitsch, H. (2018). Effect of development level in fundamental motor skills in the specialized skill performance. *Motricidade*, 14(S1), 31-39. <https://revistas.rcaap.pt/motricidade/article/view/14610/12552>
- Cueva, M. R. C., Hernández, Y. L. D., & Regalado, Ó. L. (2021). Comunicación asertiva en el contexto educativo: revisión sistemática. *Boletín Redipe*, 10(4), 315-334. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7917878>
- Delgado Bardales, J. M., Rubio Luna, V. E. F., Vega, O. V., et al. (2021). Effect of teaching leadership styles on the prevention of adolescence pregnancy: a case study conducted at Universidad César Vallejo, Peru. *F1000Research*, 10, 239. <https://doi.org/10.12688/f1000research.28440.1>



- Eddy, L., Hill, L. J., Mon-Williams, M., Preston, N., Daly-Smith, A., Medd, G., & Bingham, D. D. (2021). Fundamental movement skills and their assessment in primary schools from the perspective of teachers. *Measurement in Physical Education and Exercise Science*, 1-14. <https://doi.org/10.1080/1091367X.2021.1874955>
- Ericsson, I., & Karlsson, M. K. (2014). Motor skills and school performance in children with daily physical education in school – a 9-year intervention study. *Scandinavian Journal of Medicine & Science in Sports*, 24(2), 273-278. <https://doi.org/10.1111/j.1600-0838.2012.01458.x>
- Lee, P., Hu, Y., Chen, P., Huang, Y., & Hsueh, P. (2020). Are children less susceptible to COVID-19? *Journal of Microbiology, Immunology and Infection*. Advance online publication. <https://doi.org/10.1016/j.jmii.2020.02.011>
- Mendoza Martínez, L., Martínez Mendoza, K., & Macia Mariño, A. (2021). Factibilidad de las tareas ludomotoras para el tratamiento físico-profiláctico en la etapa de mantenimiento de los niños asmáticos. *Arrancada*, 21(38). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9120023>
- Reguera, O., & Gutiérrez, Á. (2015). Implementación de un programa de Gimnasia Acrobática en Educación Secundaria para la mejora del autoconcepto. *RETOS. Nuevas Tendencias en Educación Física, Deporte y Recreación*, (27), 114-117. <https://doi.org/10.47197/retos.v0i27.34359>
- Romero, V., Palacios, J., García, S., Coayla, E., Campos, R., & Salazar, C. (2020). Distanciamiento social y aprendizaje remoto. *Cátedra Villarreal*, 8(1), 81-92. <https://doi.org/10.24039/cv202081766>
- Salgado, A. C. (2007). Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos. *Liberabit*, 13(13), 71-78. <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v13n13/a09v13n13.pdf>
- Velásquez Monroy, B. R., Salazar Dávila, M. R., Estrada Calderón, D. N. D., Aldana Torres, J. M., Morales Díaz, K. L., Castañeda Torres, C. E., Noguera Paz, K. C. J., Martínez Mejía, G. A., De Los Reyes Díaz, R. B. L., Agustín Mateo, A. Y., & Villela Cervantes, C. E. (2021). Teoría del aprendizaje conectivista, sobresaliente del siglo XXI. *Revista Ciencia Multidisciplinaria CUNORI*, 5(1), 141-152. <https://doi.org/10.36314/cun>

**Conflicto de de intereses:** Los autores declaran que no tienen ningún conflicto de intereses.

**Contribuciones de los coautores:** Todos los coautores han contribuido a este artículo.

**Financiación de la investigación:** Con recursos propios.

**Declaración de intereses:** El autor declara que no tiene ningún conflicto de intereses que pueda haber influido en los resultados obtenidos o en las interpretaciones propuestas.

**Declaración de consentimiento informado:** El estudio se realizó de conformidad con el Código Ético y las buenas prácticas editoriales para su publicación.

**Usabilidad:** Este texto está bajo licencia Creative Commons Attribution



4.0 International (CC BY 4.0). Usted es libre de compartir, copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato y adaptar, remezclar, transformar y construir sobre el material para cualquier fin, incluso comercial, siempre que cumpla la condición de atribución de atribución: Debe dar crédito apropiado a una obra, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se han realizado cambios. Puede hacerlo de cualquier razonable, pero no de forma que sugiera que cuenta con el respaldo del licenciante o que recibe de su uso.



**[e-2206]: Propuesta de cuestionario sobre desempeño laboral e interrelaciones humanas administrado por directivos de Universidad (Proposal for a questionnaire on job performance and human relations administered by university managers)**

Romel Luis Ramos Quispe<sup>1\*</sup>: <https://orcid.org/0000-0002-4319-2351>

<sup>1</sup>Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Perú

\*Autor para la correspondencia: romelrq0@gmail.com

*Recibido: 11/06/2022*

*Aceptado: 27/07/2022*

*Publicado: 08/08/2022*

**Resumen.** El diseño de un cuestionario sobre desempeño laboral e interrelaciones humanas administrado por el personal directivo es fundamental para las instituciones que buscan mejorar su eficiencia y competitividad. Medir estos factores clave permite identificar áreas de mejora en productividad y relaciones laborales. Un cuestionario estructurado y estandarizado proporciona una herramienta confiable para la recolección de datos, facilitando el análisis tanto cualitativo como cuantitativo. Esto permite a las instituciones alinear sus prácticas con los objetivos estratégicos y fomentar una cultura laboral saludable. Además, al ser replicable, este cuestionario facilita estudios comparativos y longitudinales, ampliando su utilidad en futuras investigaciones. En el contexto universitario, estas mediciones son cruciales para optimizar el desempeño de los administrativos, mejorar la calidad educativa y fortalecer las relaciones interpersonales, lo que impacta directamente en la satisfacción y efectividad organizacional. Su aplicación puede generar acciones concretas de mejora que contribuyan a un entorno laboral más armónico y productivo. Palabras clave: cuestionario, desempeño laboral, interrelaciones humanas, directivo

**Proposal of a questionnaire on work performance and human interrelations administered by university managers.**

**Abstract.** The design of a questionnaire on work performance and human interrelations administered by managers is essential for institutions seeking to improve their efficiency and competitiveness. Measuring these key factors allows the identification of areas for improvement in productivity and labor relations. A structured and standardized questionnaire provides a reliable tool for data collection, facilitating both qualitative and quantitative analysis. This allows institutions to align their practices with strategic objectives and foster a healthy work culture. Moreover, being replicable, this questionnaire facilitates comparative and longitudinal studies, expanding its usefulness in future research. In the university context, these measurements are crucial to optimize the performance of administrative staff, improve educational quality and strengthen interpersonal relationships, which has a direct impact on organizational satisfaction and effectiveness. Their application can generate concrete improvement actions that contribute to a more harmonious and productive work environment. Key words: questionnaire, work performance, human interrelationships, manager.

**Proposta de um questionário sobre desempenho no trabalho e inter-relações humanas administrado por gerentes de universidades.**

**Resumo** A elaboração de um questionário sobre desempenho no trabalho e inter-relações humanas administrado pelos gerentes é essencial para as instituições que buscam melhorar sua eficiência e competitividade. A medição desses fatores-chave permite a identificação de áreas para melhoria da produtividade e das relações trabalhistas. Um questionário estruturado e padronizado fornece uma ferramenta confiável para a coleta de dados, facilitando a análise qualitativa e quantitativa. Isso permite que as instituições alinhem suas práticas aos objetivos estratégicos e promovam uma cultura de trabalho saudável. Além disso, por ser replicável, esse questionário facilita estudos comparativos e longitudinais, ampliando sua utilidade em pesquisas futuras. No contexto universitário, essas medições são cruciais para otimizar o desempenho administrativo, melhorar a qualidade educacional e fortalecer as relações interpessoais, o que afeta diretamente a satisfação e a eficácia organizacional. Sua aplicação pode gerar ações concretas de melhoria que contribuem para um ambiente de trabalho mais harmonioso e produtivo. **Palavras-chave:** questionário, desempenho no trabalho, inter-relações humanas, gerencial



## **I. Introducción**

El diseño de un cuestionario sobre desempeño laboral e interrelaciones humanas administrado por el personal directivo enfrenta desafíos como la falta de un marco conceptual claro, lo que puede generar ambigüedad y afectar la validez de los resultados. Sin una estructura definida, las preguntas pueden carecer de consistencia, dificultando la medición de aspectos clave del desempeño y las relaciones interpersonales. Un modelo referencial bien fundamentado es esencial para garantizar que el cuestionario sea válido y confiable, alineando las preguntas con los objetivos de la investigación y mejorando la precisión de los resultados.

Las instituciones, en su afán de mejorar su eficiencia y competitividad, reconocen la importancia de medir el desempeño laboral y las interrelaciones humanas, factores clave para el éxito organizacional. A continuación, se justifica la propuesta de un cuestionario para recopilar datos sobre estos aspectos, ofreciendo una herramienta útil para futuras investigaciones.

El desempeño laboral es esencial para medir la productividad organizacional. Evaluar cómo los empleados gestionan sus responsabilidades, tiempo y metas permite identificar áreas de mejora y optimizar decisiones sobre capacitación, recompensas y estructura organizacional. Un cuestionario enfocado en este tema proporciona datos valiosos que ayudan a alinear las prácticas laborales con los objetivos institucionales.

Las interrelaciones humanas son clave para un ambiente laboral positivo. Un clima organizacional basado en relaciones respetuosas mejora la motivación, satisfacción y rendimiento de los empleados. Medir estas interacciones ayuda a detectar conflictos y fortalece la cohesión de los equipos de trabajo, lo que favorece un ambiente colaborativo y productivo.

El cuestionario estructurado es una herramienta estandarizada que facilita la recopilación de datos tanto cualitativos como cuantitativos. Al ser replicable y aplicable en diferentes contextos, permite obtener una visión precisa del desempeño y las interrelaciones laborales. Su aplicación directa proporciona una retroalimentación clave para implementar mejoras organizacionales.

La necesidad de disponer cuestionarios con tendencia a estandarizarse sobre desempeño laboral administrado por el personal directivo de una universidad, es muy importante y urgente, debido a que influye en las relaciones humanas y se adolece de la variedad de tal instrumento para poder elegir; siendo las universidades son organizaciones complejas que requieren del trabajo conjunto de sus miembros para alcanzar sus objetivos, siendo los administradores el personal que intermedia las relaciones personales y laborales entre los directivos y el personal docente.

El desempeño laboral y las interrelaciones humanas son dos factores clave para el éxito de cualquier organización, y en el caso de las universidades, estos factores son aún más importantes. El desempeño laboral se refiere a la capacidad de los miembros de una organización para realizar sus tareas de manera eficaz y eficiente. El desempeño laboral de los administrativos de una universidad es importante porque afecta la calidad de la educación que se brinda a los estudiantes. Las interrelaciones humanas se refieren a las relaciones entre los miembros de una organización. Las buenas interrelaciones humanas contribuyen a un ambiente de trabajo positivo y productivo.

La administración de un cuestionario sobre desempeño laboral e por parte del personal directivo de una universidad tiene los siguientes beneficios: Permite evaluar el desempeño laboral y las interrelaciones humanas de los administrativos. Identifica áreas de oportunidad para mejorar el desempeño laboral y las interrelaciones humanas. Proporciona información valiosa para la toma de



decisiones sobre el desarrollo del personal administrativo.

En el caso específico de la universidad mencionada en el texto, el cuestionario podría ayudar a identificar las siguientes áreas de oportunidad: Dificultades para la resolución de problemas administrativos y comportamiento de los trabajadores, polarización del personal, lo que dificulta la toma de decisiones, nivel de relaciones interpersonales deficiente.

La información obtenida del cuestionario podría utilizarse para implementar acciones de mejora que contribuyan a mejorar el desempeño laboral y las interrelaciones humanas de los administrativos de la universidad. Estas acciones podrían incluir: Capacitación en resolución de problemas, Programas de desarrollo de liderazgo, Actividades de integración y fortalecimiento de las relaciones interpersonales; es decir la administración de un cuestionario sobre desempeño laboral e interrelaciones humanas es una herramienta valiosa que puede ayudar a las universidades a mejorar el desempeño de sus administrativos y, en consecuencia, la calidad de la educación que brindan.

#### *Algunas investigaciones vinculadas la presente trabajo*

Cedeño Catagua T, & Saltos Briones G. (2020) mencionan que la evaluación del desempeño es una herramienta de gestión del talento humano, permite medir el rendimiento de los empleados. Esta herramienta puede ser utilizada para mejorar los procesos de atención al usuario, creando un clima organizacional que motive a los funcionarios. La investigación propuesta en el texto tiene como objetivo proponer un modelo de evaluación del desempeño para la Empresa Municipal Registro de la Propiedad de Manta (la misma que algunos aspectos podrá considerarse para el personal administrativo de universidades). El modelo propuesto consta de cuatro fases:

**Identificación de elementos a evaluar:** En esta fase se identifican los elementos que se desean evaluar en los empleados. Estos elementos pueden incluir aspectos relacionados con el rendimiento laboral, las competencias profesionales y las habilidades personales.

**Ponderación de los factores:** En esta fase se ponderan los elementos identificados en la fase anterior, según su importancia para la organización.

**Evaluación de parámetros:** En esta fase se establecen los parámetros que se utilizarán para evaluar cada elemento.

**Escala de valoración:** En esta fase se establece una escala de valoración que se utilizará para calificar el rendimiento de los empleados.

Según Medina León, A, et al., (2019). La satisfacción laboral de los administradores de educación es un factor importante para el éxito de las instituciones educativas. Los administradores satisfechos son más productivos, están más comprometidos con su trabajo y tienen menos probabilidades de abandonar la organización.

Debido a que el desempeño laboral tiene vinculación con la satisfacción laboral, entonces se ha considerado la investigación de Alfaro, Girón, Solano y Torres (2014), en su trabajo de investigación titulado “Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres Municipales”. Respecto al impacto de cada uno de los factores en la satisfacción laboral en



cada municipalidad estudiada, los trabajadores de las tres municipalidades reportaron el mayor porcentaje para los factores significación de la tarea y beneficios económicos (de Promedio a Satisfecho), lo que indicaría que los trabajadores tienen una buena disposición a su trabajo y están conformes con el sueldo percibido.

(Miles, et al., 2018) mencionan que en el entorno empresarial actual, la competitividad es un factor clave para el éxito. Las empresas que logran ser competitivas son aquellas que logran gestionar de manera eficiente sus recursos humanos (RH). La gestión de RH incluye una serie de prácticas que buscan atraer, desarrollar y retener a los mejores talentos. Estas prácticas pueden incluir la selección, la formación, la evaluación del desempeño, la promoción y la compensación.

Variable: el desempeño laboral: Según Bravo, Peiró y Rodríguez (1996), La satisfacción laboral es un concepto que se refiere a las actitudes que las personas tienen hacia su trabajo. Estas actitudes pueden ser positivas o negativas, y pueden referirse al trabajo en general o a aspectos específicos, como el salario, las condiciones de trabajo o las relaciones interpersonales; es decir tal como las que se generan al interior de una Institución educativa.

La satisfacción laboral es un factor importante para el bienestar de los empleados y para el éxito de las organizaciones. Los docentes, personal administrativo, de servicio y directivos son más productivos, están más comprometidos con su trabajo y tienen menos probabilidades de abandonar la empresa. La motivación laboral es un concepto que se refiere a los factores que impulsan a las personas a trabajar. Estos factores pueden ser internos, como las necesidades y las aspiraciones de las personas, o externos, como las recompensas que reciben por su trabajo.

La satisfacción laboral y la motivación laboral están estrechamente relacionadas. La satisfacción laboral puede aumentar la motivación laboral, ya que los empleados que están satisfechos con su trabajo son más propensos a sentirse motivados para realizar un buen trabajo.

Por lo tanto, la satisfacción laboral es un factor importante para el bienestar de los empleados y para el éxito de las organizaciones. Las Universidades pueden mejorar la satisfacción laboral de los docentes, personal administrativo, de servicio y directivos, ofreciendo oportunidades de desarrollo profesional y recompensando el buen desempeño.

#### *Dimensiones de la variable: desempeño laboral*

Dimensión 1: el desempeño laboral con las condiciones de trabajo

Peiró y Prieto (1996) la Satisfacción con las condiciones de trabajo está vinculada a los objetivos, metas y tasas de productividad que debe alcanzar; así también con la limpieza, higiene y salubridad del lugar de trabajo; las que se medirán con los indicadores:

Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo

Dimensión 2: el desempeño laboral con la organización

Según Peiró y Prieto (1996) la satisfacción con la organización se refiere a la conformidad con las condiciones ambientales, de espacios disponibles para el desplazamiento que permita una interacción favorable entre los trabajadores; las que se medirán con los indicadores:



El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo La temperatura de su local de trabajo

#### *Dimensiones de la variable interrelaciones humanas*

Cornejo y Tapia (2011); mencionan algunos aspectos determinantes en las interrelaciones humanas, tales como: emociones, creencias, impulsos, comportamientos, elecciones, entorno laboral; los que guardan relación con los siguientes aspectos respectivamente:

La supervisión que ejercen sobre usted

La proximidad y frecuencia con que es supervisado

La “igualdad” y “justicia” de trato que recibe de su

empresa El apoyo que recibe de sus supervisores

El grado en que la empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.

## **II. Metodología**

Se trata de un estudio de alcance descriptivo propositivo, por tener el propósito de proponer un instrumento para medir el desempeño laboral del personal administrativo que está laborando en una universidad del Perú.

Procedimiento para elaboración de ítems.

Luego de revisar diversas teorías vinculadas al desempeño laboral, se ha considerado a la teoría propuesta por Peiró y Prieto (1996) de cuya teoría se puede deducir que existen cuatro indicadores.

Por su parte Cornejo y Tapia (2011); mencionan algunos aspectos determinantes en las interrelaciones humanas, tales como: emociones, creencias, impulsos, comportamientos, elecciones, entorno laboral.

Luego de cada indicador se pueden obtener varios ítems; opcionalmente de modo previo se pueden establecer las dimensiones. En el presente trabajo, por motivos didácticos se muestran solo dos ítems por cada indicador, los cuales son mostrados en el capítulo de Resultados

*Tabla 1.* Indicadores de las variables desempeño laboral e interrelaciones humana

Dimensiones	Indicadores
Desempeño laboral	1. Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar
	2. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo
	3. El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo
	4. La temperatura de su local de trabajo
Interrelaciones humana	5. La supervisión que ejercen sobre usted
	6. La proximidad y frecuencia con que es supervisado
	7. La “igualdad” y “justicia” de trato que recibe de su empresa
	8. El apoyo que recibe de sus supervisores
	9. El grado en que la empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.
	10. La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales





*Fuente:* Adaptado de Peiró y Prieto (1996) y de Cornejo y Tapia (2011)

Los cuestionarios elaborados, se pueden consolidar en uno solo (para facilitar la administración), previamente, ha pasado por juicio de tres expertos: dos de ellos son expertos en la temática que versa

cada variable, además de un docente experto especializado en metodología de la investigación científica, el promedio de calificación de los tres expertos, indican una aprobación del 97%; con cuya aprobación el Test para cada variable (que se muestra en uno solo, de acuerdo a la numeración de los indicadores); el cual se medirá con escala de Likert, mostrado en el apartado de resultados.

### III. Resultados

Luego de haberse mostrado los indicadores, para cada variable por motivos didácticos se ha obtenido dos ítems para cada uno de los indicadores, constituyendo en total 20 ítems, los cuales son mostrados a continuación, para cuantificar las respuestas se contestadas según las siguientes alternativas con sus respectivas ponderaciones:

Siempre: 5

Casi Siempre: 4

Indeciso: 3

Casi Nunca: 2

Nunca: 1

Para cuantificar las respuestas del cuestionario mostrado a continuación, se suele asignar a cada respuesta previamente un valor, ubicándose una de las letras (a, b, c, d, e) en los casilleros de las columnas de la derecha y se registrarán los valores respectivos mediante Excel o software SPSS.

*Tabla 2.* Test con dos ítems para cada indicador de la Tabla 1; en total 20 ítems

	Ítems del cuestionario					
1.1	Los objetivos de producción que debe alcanzar el personal administrativo de la Universidad están establecidos					
1.2	El personal administrativo de la Universidad alcanza las metas de producción					
2.1	El personal administrativo de la Universidad mantiene la limpieza del lugar de trabajo					
2.2	El personal administrativo de la Universidad cuida la integridad de su lugar de trabajo					
3.1	El personal administrativo Universitario fomenta el orden de su entorno físico					
3.2	El personal administrativo Universitario emplea adecuadamente el espacio de sulugar de trabajo					
4.1	La ventilación del local de trabajo es relevante para el personal administrativo					
4.2	El personal administrativo se encarga de mantener un nivel de temperatura loca					
5.1	Se siente correctamente evaluado por el personal administrativo					



5.2	El personal administrativo universitario se siente cómodo con la supervisión del personal administrativo					
6.1	El personal administrativo universitario se muestra dispuesto a absolver sus inquietudes					
6.2	Se siente cómodo con la frecuencia con la que es supervisado por el personal administrativo					
7.1	Considera que es tratado con igualdad por el personal administrativo universitario					
7.2	Considera que es tratado con justicia por el personal administrativo					
8.1	Considera suficiente el apoyo laboral que recibe del personal administrativo					
8.2	Considera relevante el apoyo moral que recibe del personal administrativo					
9.1	El personal administrativo de la Universidad tiene un alto grado de responsabilidad al cumplir con los convenios					
9.2	El personal administrativo universitario tiene un alto grado de compromiso con las disposiciones laborales					
10.1	Está de acuerdo con la forma en que el personal administrativo coordina dentro de la Universidad					
10.2	Está de acuerdo con la forma en que el personal administrativo genera la negociación dentro de la Universidad					

#### IV. Discusiones

Un cuestionario sobre desempeño laboral e interrelaciones humanas es una herramienta valiosa que puede ayudar a las instituciones e investigadores a mejorar la calidad de la educación que brindan. Este cuestionario permite evaluar el desempeño laboral y las interrelaciones humanas de los administrativos, y a partir de ello, identificar áreas de oportunidad para la mejora. Sin embargo, la aplicación de un modelo referencial requiere adaptarse al contexto específico de la organización, considerando su cultura y características. Además, puede volverse rígido si limita la exploración de nuevas perspectivas. La administración del cuestionario por el personal directivo ofrece ventajas, como una mejor interpretación de los resultados debido a su conocimiento del contexto organizacional, y fomenta la confianza entre empleados; también implica riesgos de sesgo y falta de anonimato, lo que podría afectar la sinceridad de las respuestas.

El cuestionario estandarizado no solo beneficia a la institución que lo aplica, sino que también es útil para otras investigaciones. Su replicabilidad permite estudios comparativos y longitudinales, mejorando la validez externa de los resultados. Estos datos pueden ayudar a identificar patrones, evaluar el impacto de intervenciones y entender cómo las relaciones laborales afectan el desempeño organizacional; las mismas que según en Rojas Fernández (2021) son influyentes en la gestión administrativa y práctica docente en una Institución Educativa pública repercutiendo en la data tanto de investigados y de personal que efectúa alguna labor Caján et al (2021) al referirs a los Metadatos, sistema de salud y regímenes pensionarios de artistas peruanos, mediante la gestión de condiciones laborales y Motivación Caján (2022).



Medir el desempeño laboral y las interrelaciones humanas es crucial para el buen funcionamiento de cualquier institución. Un cuestionario diseñado para evaluar estos aspectos no solo ayuda en la toma de decisiones internas, sino que también contribuye al conocimiento sobre la gestión organizacional. Su aplicabilidad y flexibilidad lo convierten en una herramienta valiosa para futuras investigaciones, promoviendo un ambiente laboral más eficiente y armónico.

El cuestionario elaborado en este trabajo, en comparación con los estudios de Alfaro, Girón, Solano y Torres (2014) así como Pérez y Rivera (2015) coinciden en que los niveles de satisfacción laboral en las instituciones públicas y privadas en Perú son, en general, promedio. Esto indica que hay posibilidades de mejora, y que las universidades pueden beneficiarse de la administración de un cuestionario sobre desempeño laboral e interrelaciones humanas.

El cuestionario podría ayudar a identificar las siguientes áreas de oportunidad: Dificultades para la resolución de problemas administrativos, Polarización del personal, lo que dificulta la toma de decisiones, Nivel de relaciones interpersonales deficiente. La motivación laboral es un factor clave para la competitividad empresarial. Las empresas que logran motivar a sus empleados son aquellas que logran alcanzar mejores resultados.

Los autores Miles, et al. (2018) sostienen que los factores internos son los que tienen mayor incidencia en la competitividad empresarial. Por lo tanto, las empresas que logran gestionar de manera eficiente sus recursos humanos tienen más probabilidades de ser competitivas.

El estudio de Barría et al. (2021) aborda las propiedades psicométricas de la escala ECALS para evaluar el clima organizacional. Este instrumento resulta útil para medir las dimensiones clave que afectan el desempeño laboral e interacciones humanas, proporcionando un marco robusto y válido para investigaciones futuras en el ámbito organizacional. Su aplicación puede enriquecer la medición de factores como la satisfacción y el compromiso en universidades.

Brito et al. (2020) exploran cómo el clima organizacional influye en el desempeño de los empleados en una empresa de servicios. Su análisis demuestra cómo un ambiente laboral positivo puede mejorar la productividad y el bienestar de los empleados. Esta investigación es relevante para desarrollar cuestionarios que midan el impacto de las interrelaciones humanas y el clima en el desempeño laboral dentro de instituciones educativas.

El trabajo de Cevallos et al. (2021) analiza el modelado laboral de egresados de la Facultad de Ciencias Informáticas de una universidad, lo que permite identificar la relación entre formación académica y desempeño laboral. Esta investigación es clave para evaluar el impacto de la formación en el desarrollo de habilidades profesionales, útil para incluir en un cuestionario sobre desempeño laboral y relaciones laborales en universidades.

Delgado, C., Veas, I., Avalos, M., y Gahona, O. (2021)

Delgado et al. (2021) investigan el papel de la inteligencia emocional y el conflicto trabajo-familia en la satisfacción y desempeño de los docentes. Su estudio destaca cómo estos factores impactan la motivación y la productividad en el entorno educativo, lo que sugiere la importancia de incluir variables emocionales y de bienestar en un cuestionario dirigido a personal académico en universidades.

Pedraza (2020) investiga la satisfacción laboral y el compromiso organizacional del capital



humano en instituciones de educación superior. Su enfoque subraya cómo la percepción de los empleados sobre el clima organizacional influye en su desempeño y compromiso, haciendo relevante el uso de este tipo de cuestionarios para medir el impacto de estos factores en universidades.

Vesga et al. (2020) examinan la relación entre la cultura organizacional y la disposición al cambio dentro de las organizaciones. Este estudio aporta una comprensión clave de cómo los valores y las creencias compartidas pueden influir en la adopción de cambios organizacionales, aspecto que debe ser considerado al desarrollar un cuestionario sobre el desempeño y las interrelaciones humanas en entornos universitarios.

## V. Conclusiones

La información obtenida del cuestionario podría utilizarse para implementar acciones de mejora que contribuyan a mejorar el desempeño de los administrativos y, en consecuencia, la calidad de la educación que brindan. Estas acciones podrían incluir: Capacitación en resolución de problemas, Programas de desarrollo de liderazgo, Actividades de integración y fortalecimiento de las relaciones interpersonales.

Contar con un modelo referencial para el diseño del cuestionario es fundamental, pero debe ser flexible y adaptado a la organización para garantizar resultados válidos, confiables y útiles para la toma de decisiones. La administración de un cuestionario sobre desempeño laboral e interrelaciones humanas es una herramienta valiosa que puede ayudar a las universidades a mejorar la calidad de la educación que brindan.

## III. Resultados.

En la presente investigación se aplicó la prueba correlativa de Tau-b de Kendall, con una significancia: Sig=0,05; es decir con una confianza de 95%. Al obtenerse para la significancia (Sig) valores menor que 0,05 entonces las correlaciones fueron significativas, es decir confiables al 95%.

Por ser la tabla de resultado muy amplia, se hace precisiones de los resultados más sobresalientes:

Todas las correlaciones Tau-b de Kendall fueron significativas por ser la Significancia Sig. (bilateral) menor que 0,05; interpretándose que dichas correlaciones repercutieron directamente para obtener Aprendizajes proporcionados por la Pandemia del COVID-19

Las dimensiones que tiene los más altos niveles de correlación Tau-b de Kendall fueron las correlaciones obtenidas para la Creatividad en la psicomotricidad y la Satisfacción con el ambiente físico alcanzando el valor de 0,875 considerada como alta correlación; es decir que al incrementar la Creatividad en la psicomotricidad también incrementan los valores de la Satisfacción con el ambiente físico casi en la misma proporción de incremento; sucediendo semejante relación cuando se produce decrecimiento en una dimensión, entonces también sucederá decrecimiento en la otra dimensión.

Dentro de ello se percibió a la importancia de la Creatividad en la psicomotricidad (dentro de ellas se percibió que los participantes tuvieron la posibilidad de incrementar su autonomía al crear y proponer variedad de actividades psicomotrices) Además las dimensiones vinculadas a la Creatividad en la



psicomotricidad tuvieron mayor correlación Tau-b de Kendall al correlacionarse con las dimensiones del Derecho a la vida; así mismo la Satisfacción con el ambiente físico tuvieron mayor correlación Tau-b de Kendall al correlacionarse con las dimensiones del Gestión de la psicomotricidad por lo cual es crucial conocer que los Aprendizajes proporcionados por la Pandemia del COVID-19 serán proclives al considerar dichas dimensiones; y para evitar que al no priorización tales dimensiones, pueda ser escaso o nulo los aprendizajes que proporciona la Pandemia del COVID-19

#### **IV. Discusión.**

Para los adultos, la pandemia subrayó la importancia de mantener la actividad física como una forma de cuidar la salud física y mental. La falta de movilidad y la imposibilidad de participar en actividades grupales llevaron a un incremento en problemas de salud como la obesidad y la depresión. Los aprendizajes adquiridos por la Pandemia del COVID-19 destacan la necesidad de fomentar entornos que faciliten el ejercicio y la actividad motora, asegurando así un acceso equitativo a recursos que promuevan el bienestar.

Los profesionales de la salud también se vieron impactados, enfrentando la necesidad de adaptarse a nuevas realidades en la atención sanitaria. La pandemia demostró la importancia de la formación continua en psicomotricidad y en el desarrollo de competencias que integren la salud física y emocional en la atención al paciente. La capacitación de estos profesionales es crucial para garantizar que puedan implementar estrategias que respondan a las diversas necesidades de sus pacientes. Además con respecto a la gestión de la psicomotricidad y el derecho a la vida Ahn & Kim (2021) este estudio revisa la literatura sobre el desarrollo motor en la primera infancia, enfatizando su conexión con el bienestar y los derechos de los niños.

En contraste con la presente investigación, la redistribución de recursos, la formación de personal de salud y la implementación de tecnologías de la información para mejorar la gestión hospitalaria. Propuestas viables podrían incluir la creación de sistemas de triage más efectivos, la telemedicina para reducir la carga en hospitales y la colaboración entre instituciones públicas y privadas para compartir recursos y conocimientos tal como el que propone Alcas et al. (2021) en su propuesta sobre gestión pública para afrontar emergencias sanitarias y la posible importancia de la Inteligencia artificial; así mismo es imprescindible; la capacidad que se adoptó para el aprendizaje remoto mencionado por Romero et al. (2020); junto con la responsabilidad y gestión de la capacidad profesional del personal de los profesionales propuesta por Barreto y Sánchez (2021).

Es decir, los aprendizajes generados por la pandemia de COVID-19 en los hospitales públicos posiblemente pasen por desapercibidos, por adolecer de personal que pueda hacer un registro y análisis exhaustivo de las interacciones entre las dimensiones sociales, económicas y sanitarias. La utilización de estadígrafos como Tau-b de Kendall puede facilitar la identificación de relaciones significativas entre variables, lo que, a su vez, informará el desarrollo de soluciones efectivas y viables para optimizar la atención médica en contextos de crisis; inclusive es importante preveer en situaciones futuras, que las demás áreas de atención a pacientes deberá estar operativas para que en dichas circunstancias haya continuidad en la atención de pacientes correspondientes a otras áreas en las que existen pacientes por inercia y por sucesión natural para atender a programas de prevención tales como atención a los embarazos, de preferencia para prevenir los casos prematuros mencionados por Delgado et al. (2021); alineado a dichas

informaciones también es pertinente mencionar algunas recomendaciones para considerarlo en futuras



situaciones que puedan ser semejantes y que posiblemente se haga muy poco luego de la pandemia, habiéndose desperdiciado las enseñanzas que proporciona dicha Pandemia, siendo necesario conocer mecanismo de como neutralizarlo, tal como lo mencionan Albarrán y Majo (2020) al mencionar recomendaciones sobre el retornar a la nueva normalidad luego del COVID-19 .

Además, la interacción entre las dimensiones social, económica y sanitaria es crucial para entender la magnitud del problema. Desde el punto de vista social, el aumento en el número de pacientes ha puesto una presión inmensa sobre los sistemas de salud, mientras que las dimensiones económicas han visto un impacto significativo debido al cierre de negocios y la reducción de ingresos, lo que ha llevado a un acceso limitado a la atención médica. En el ámbito sanitario, la falta de preparación y la escasez de recursos han limitado la capacidad de respuesta de los hospitales y del personal que laboró, aunque es meritorio que algunas propuestas académicas mediante la modalidad virtual se haya efectuado con anterioridad tal como lo indica Villela (2018)

Las causas subyacentes de la saturación de hospitales durante la pandemia incluyen el aumento exponencial en la demanda de atención médica, así como la falta de preparación de los sistemas de salud para enfrentar una crisis de tal magnitud. Como consecuencia, se ha observado un deterioro en la calidad de atención, con informes de tiempos de espera prolongados y un incremento en la mortalidad de pacientes con condiciones no relacionadas con COVID-19. Esto resalta la necesidad urgente de fortalecer la infraestructura hospitalaria y de implementar medidas efectivas que consideren la interconexión de las dimensiones mencionadas semejante a como lo expresa Caján (2022) en su artículo referido a Gestión de condiciones laborales y Motivación de las enfermeras; siendo valorada la comunicación asertiva en el contexto educativo Cueva et al. (2021), se entiende que también en el contexto laboral de manera general es importante dicha comunicación.

Para abordar esta problemática, se determinó la vinculación entre las tres dimensiones de cada variable se vuelve esencial. Al aplicar el coeficiente de correlación Tau-b de Kendall, se puede identificar cuáles variables tienen una relación más significativa entre sí, lo que permitiría priorizar acciones específicas que permitan obtener un mayor aprendizaje de dicha Pandemia; se establecieron patrones que ayuden a identificar los factores críticos y que influyeron en la atención; incluyendo los canales de comunicación y las instrucciones que los responsables de las áreas de salud deben extender a los usuarios, además es imperante los tipos de aprendizaje entre los estudiantes de las áreas de salud, para fortalecer sus aprendizajes vinculados a situaciones de emergencias y a informaciones colectivistas, tal como indican Velásquez et al. (2021); la misma que los aprendizajes de tal Pandemia mostró la importancia de preservar el Equilibrio emocional, para disponer de la serenidad para resolver problemas a los ocasionados por el personal de otras instituciones públicas Garay et al. (2021).

## V. Conclusiones

Las correlaciones Tau-b de Kendall fueron significativas interpretándose que dichas correlaciones influyeron para obtener Aprendizajes proporcionados por la Pandemia del COVID-19 de preferencia es necesario priorizar las correlaciones generadas por la Creatividad en la psicomotricidad perteneciente a la Gestión de la psicomotricidad; y la dimensión la Satisfacción con el ambiente físico perteneciente al Derecho a la vida dichas dimensiones generaron correlaciones Tau-b de Kendall altas al correlacionarse con las demás dimensiones, por lo cual es crucial conocer que los Aprendizajes proporcionados por la Pandemia del COVID-19 serán proclives al considerar dichas dimensiones; y para evitar que al ser desestimadas, se tenga escaso o nulo aprendizajes proporcionado la Pandemia



del COVID-19

El escaso aprovechamiento de las *lecciones proporcionadas por dicha Pandemia*, comprometerá el desarrollo integral de la psicomotricidad y su impacto en la gestión pública y calidad de vida, como consecuencia de dicha desatención el costo social será muy elevado, debido a que la Pandemia del Covid produjo -además de las desaveniencias- produjo *cúmulos de aprendizajes*, no aprovecharlo implicaría responsabilizar a los gestores públicos y a quienes se encuentra en la actividad pública por no cuestionarlo ni por hacer la incidencia respectiva en propuestas de investigación, estudios vinculados y compartiendo información por los diferentes medios, de tal forma que se haga notorio *dichas lecciones* que ha proporcionado la Pandemia del COVID-19

## Referencias

- Alfaro, Girón, Solano y Torres (2014) “Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres Municipalidades”. PUCP.
- Barría, J., Postigo, Á., & otros. (2021). Assessing organizational climate: Psychometric properties of the ECALS scale. *Annals of Psychology*, 37(1), 168-177.  
<https://doi.org/10.6018/analesps.417571>
- Brito, C., Pitre, R., & Cardona, D. (2020). Clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal en una empresa de servicio. *Información Tecnológica*, 31(1), 141-148.  
<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100141>
- Bravo, M.J., J.M. Peiró e I. Rodríguez (1996). Satisfacción laboral. *Tratado de psicología del trabajo*, 1.  
La actividad laboral en su contexto. Síntesis. 343-394.
- Caján Villanueva, M., Calderón Torres, N. A., & Administrador. (2021). Los Metadatos, sistema de salud y regímenes pensionarios de artistas peruanos en el contexto del Covid-19: Metadatos, sistema de salud y regímenes pensionarios de artistas peruanos. *GESTIONES*, 1(1), 1–9. Recuperado a partir de <https://gestiones.pe/index.php/revista/article/view/GESTIONES>
- Caján Villanueva, M. (2022). Gestión de condiciones laborales y Motivación de las enfermeras de un Hospital a inicios del año 2020 (Management of working conditions and Motivation of nurses in a Hospital at the beginning of the year 2020) : 2022-01-06. *GESTIONES*, 2(1), 1–8. Recuperado a partir de <https://gestiones.pe/index.php/revista/article/view/59>
- Cedeño Catagua T & Saltos Briones G. (2020). Propuesta de evaluación del desempeño como proceso generador de cambios para la Empresa Municipal Registro de la Propiedad de Manta. *Revista San Gregorio*, (39), 102-115. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i39.1359>
- Cevallos, J., Escobar, M., Falcones, E., & Cevallos, W. (2021). Modelado laboral de los egresados de la Facultad de Ciencias Informáticas de la Universidad Técnica de Manabí (Ecuador). *Información Tecnológica*, 32(6), 111-122. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642021000600111>
- Cornejo, M. y Tapia, M. L. (2011). Redes sociales y relaciones interpersonales en internet. *Fundamentos En Humanidades*, XII(24), 219-229.  
Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=18426920010%0A>
- Delgado, C., Veas, I., Avalos, M., & Gahona, O. (2021). El rol de la inteligencia emocional y del conflicto trabajo-familia en la satisfacción laboral, el desempeño percibido y la intención



de abandono de los docentes. *Información Tecnológica*, 32(1), 169-178.  
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642021000100169>

- Domínguez, L., Ramírez, Á. y García, A. (2013). El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional. *Revista Nacional de Administración*.
- Medina León, Alberto, Nogueira Rivera, Dianelys, Hernández-Nariño, Aialys, & Comas Rodríguez, Raúl. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(2), 328-342.  
<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000200328>
- Miles, J., González, A. y Mandirola, N., Gestión de Alto Desempeño y su Impacto en los Resultados de la Empresa: el Caso de Uruguay y Argentina, doi: 10.4067/S0718-27242018000200057, *Journal of Technology Management & Innovation*, 13(2) (2018).
- Pérez T. y Rivera C. (2015) Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la amazonia peruana, Periodo 2013. Universidad nacional de la amazonia peruana.
- Peiró, J.M. y Prieto, F. (Eds.) (1996). *Tratado de Psicología del Trabajo (Vol. 1): La actividad laboral en su contexto*. Madrid: Síntesis.
- Pedraza, A. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 10(20), e051.  
<https://doi.org/10.23913/ride.v10i20.595>
- Rojas Fernández, V. H. (2021). Gestión administrativa y práctica docente en una Institución Educativa pública (Administrative management and teaching practice in a public educational institution). *GESTIONES*, 1(1), 1–9. Recuperado a partir de <https://gestiones.pe/index.php/revista/article/view/53>
- Segredo (2013) Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización (tesis doctoral) Escuela Nacional de Salud Pública La Habana
- Vesga, J., García, M., & otros. (2020). Aspectos de la cultura organizacional y su relación con la disposición al cambio organizacional. *Suma Psicológica*, 27(1), 52-61.  
<https://doi.org/10.14349/sumapsi.2020.v27.n1.7>

**Conflicto de intereses:** Los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses.

**Financiación de la investigación:** Con recursos propios.

**Declaración de intereses:** El autor declara no tener ningún conflicto de intereses que haya podido influir en los resultados obtenidos o en las interpretaciones propuestas.

**Declaración de consentimiento informado:** El estudio se ha realizado respetando el Código Ético y las buenas prácticas editoriales para su publicación.

**Usabilidad:** Este texto está bajo licencia Creative Commons Attribution 4.0 International License (CC BY 4.0)



Usted es libre de compartir, copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato y adaptar, remezclar, transformar y construir sobre el material para cualquier propósito, incluso comercial, siempre que cumpla la condición de atribución: Debe dar el crédito apropiado a una obra, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se han realizado cambios. Puede hacerlo de cualquier forma razonable, pero no de ninguna forma que sugiera que cuenta con el respaldo del licenciante o que está recibiendo algún tipo de respaldo por su uso.





## [e-2207]: Modelo sociocrítico y la gestión de actividad física en estudiantes de educación de una Universidad (Sociocritical model and physical activity management in education students at a university)

Randall Jesús Seminario Unzueta<sup>1</sup>: <https://orcid.org/0000-0002-2040-6716>

Patricia Marlene Pérez García<sup>1</sup>: <https://orcid.org/0000-0002-1511-126X>

Ronny Saul Micha Aponte<sup>2\*</sup>: <https://orcid.org/0000-0002-2431-4034>

Zoila Ayvar Bazán<sup>1</sup>: <https://orcid.org/0000-0003-3844-585X>

<sup>1</sup>Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado, Perú

<sup>2</sup>Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, Perú

\*Contacto para la correspondencia: [rmichaaponte@gmail.com](mailto:rmichaaponte@gmail.com)

*Recibido: 30/09/2022      Aceptado: 29/10/2022      Publicado: 27/11/2022*

**Resumen:** El estudio adoptó un enfoque cuantitativo, no experimental y correlacional, con una muestra de 35 estudiantes seleccionados de manera no probabilística. Se utilizaron cuestionarios validados para medir el modelo sociocrítico y la actividad física, con una confiabilidad comprobada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach. Los instrumentos consistieron en un cuestionario del modelo sociocrítico, validado por expertos, y un cuestionario adaptado del GPAQ de la OMS para medir la actividad física. El análisis de datos se realizó mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman en el software SPSS. Los resultados mostraron correlaciones positivas, directas y significativas, destacando una fuerte relación entre la actividad física y el tiempo libre (Rho = 0.934), lo que sugiere que la actividad física predice el tiempo libre con más del 50% de certeza. El modelo sociocrítico aplicado en educación física favorece tanto el desarrollo motor como la reflexión crítica sobre el bienestar y el contexto social. **Palabras clave:** modelo sociocrítico, gestión, actividad física, educación

### **Socio-critical model and the management of physical activity in education students at a university.**

**Abstract:** The study adopted a quantitative, non-experimental and correlational approach, with a sample of 35 students selected in a non-probabilistic manner. Validated questionnaires were used to measure the sociocritical model and physical activity, with reliability tested by Cronbach's Alpha coefficient. The instruments consisted of a sociocritical model questionnaire, validated by experts, and a questionnaire adapted from the WHO GPAQ to measure physical activity. Data analysis was performed using Spearman's Rho correlation coefficient in SPSS software. The results showed positive, direct and significant correlations, highlighting a strong relationship between physical activity and leisure time (Rho = 0.934), suggesting that physical activity predicts leisure time with more than 50% certainty. The sociocritical model applied in physical education favors both motor development and critical reflection on well-being and social context. **Key words:** sociocritical model, management, physical activity, education.

### **Modelo sociocrítico e a gestão da atividade física em estudantes de educação em uma universidade.**

**Resumo:** O estudo adotou uma abordagem quantitativa, não experimental e correlacional, com uma amostra de 35 alunos selecionados de forma não probabilística. Foram usados questionários validados para medir o modelo sociocrítico e a atividade física, com confiabilidade testada pelo coeficiente Alfa de Cronbach. Os instrumentos consistiam em um questionário de modelo sociocrítico validado por especialistas e um questionário adaptado do GPAQ da OMS para medir a atividade física. A análise dos dados foi realizada usando o coeficiente de correlação Spearman's Rho no software SPSS. Os resultados mostraram correlações positivas, diretas e significativas, destacando uma forte relação entre atividade física e tempo de lazer (Rho = 0,934), sugerindo que a atividade física prevê o tempo de lazer com mais de 50% de certeza. O modelo sociocrítico aplicado na educação física favorece tanto o desenvolvimento motor quanto a reflexão crítica sobre o bem-estar e o contexto social. **Palavras-chave:** modelo sociocrítico, gestão, atividade física, educação.



## I. Introducción:

Los enfoques pedagógicos han evolucionado en respuesta a las demandas del contexto educativo y social actual. El modelo sociocrítico, derivado de la pedagogía crítica, se ha destacado por fomentar la reflexión crítica y el desarrollo integral de los estudiantes (Freire, 1997). En el ámbito de la educación física, este enfoque no solo se orienta a mejorar habilidades motrices, sino también a incitar una conciencia crítica sobre el impacto de factores sociales y económicos en el bienestar físico (Giroux, 2004; Díaz-Romero, 2015).

Investigaciones como las de Tueros (2020) destacan que la implementación de enfoques sociocríticos en talleres educativos no solo mejora el rendimiento académico, sino que también fortalece la redacción y el pensamiento crítico en los estudiantes. Por su parte, Huallpa (2021) resalta que la capacitación docente bajo este modelo promueve habilidades sociales clave para una enseñanza efectiva. Estas ideas refuerzan la importancia del modelo sociocrítico en contextos educativos diversos, incluyendo su aplicación en la actividad física.

La gestión en contextos educativos y de salud, particularmente en áreas como la psicomotricidad, resalta la importancia de integrar enfoques multidimensionales para promover el desarrollo integral de los estudiantes. Según Mendizábal Anticona et al. (2022), la pandemia de COVID-19 dejó aprendizajes significativos sobre la correlación entre creatividad motriz y satisfacción en el ambiente físico, subrayando el rol crítico de una gestión adecuada en el desarrollo psicomotor. Ignorar estos aspectos puede resultar en altos costos sociales, especialmente en contextos vulnerables.

Este estudio se centra en la influencia del modelo sociocrítico en la actividad física de los estudiantes de una universidad peruana, buscando identificar si este enfoque puede promover cambios positivos en sus hábitos de actividad física.

Las informaciones mencionadas se alinean con el Objetivo de la investigación: Determinar el nivel de correlación entre dimensiones del modelo sociocrítico con la gestión de la actividad física

### 1.1. Marco Teórico:

#### *Fundamentos de la Pedagogía Crítica*

La pedagogía crítica sostiene que la educación debe empoderar a los estudiantes para que sean agentes de cambio social. Este enfoque, apoyado por autores como Freire (1997) y Giroux (2004), sugiere que los estudiantes deben involucrarse activamente en su aprendizaje, desarrollando habilidades para cuestionar y transformar su entorno. En el ámbito de la educación física, el modelo sociocrítico promueve la reflexión crítica sobre la actividad física como un medio de resistencia al sedentarismo y como una herramienta para el bienestar integral (Flórez Ochoa, 1994; Artigas et al., 2017).



## *Teorías Fundamentales del Modelo Sociocrítico.*

El modelo sociocrítico se basa en tres teorías clave:

**Teoría Crítica de la Sociedad:** Este enfoque, influenciado por la Escuela de Frankfurt, considera que la educación debe capacitar a los estudiantes para analizar críticamente las estructuras sociales.

**Teoría de la Autonomía:** Propuesta por Freire (1997), plantea que los estudiantes deben tomar decisiones informadas sobre su salud y bienestar.

**Teoría de la Conciencia Crítica:** Esta teoría sostiene que los estudiantes deben ser capaces de cuestionar y actuar sobre condiciones opresivas en su entorno.

### *Aplicación del Modelo Sociocrítico en la Educación Física*

En una universidad peruana una asignatura determinada, incorporó el modelo sociocrítico, permitiendo a los estudiantes reflexionar sobre la actividad física en su vida diaria. Los docentes actúan como facilitadores, promoviendo discusiones sobre cómo factores sociales influyen en la salud física, fomentando así un aprendizaje crítico y reflexivo (Moya et al., 2017; Rodríguez, 2022); de cuyas informaciones se desprenden las siguientes dimensiones: *El trabajo intelectual, movilidad o desplazamiento de la persona y el tiempo libre*

### *Gestión en el Contexto Educativo y la Actividad Física*

La gestión educativa se entiende como el conjunto de procesos organizativos y administrativos que buscan optimizar los recursos disponibles en las instituciones educativas para alcanzar objetivos académicos y formativos. En el contexto del modelo sociocrítico, la gestión no solo implica la planificación de actividades físicas, sino también la incorporación de enfoques críticos que promuevan la reflexión y el desarrollo integral de los estudiantes (Gairín, 2013).

La gestión de actividades físicas requiere un enfoque integral que combine elementos pedagógicos y administrativos. Según Murillo (2010), una gestión efectiva en educación física debe:

Diseñar programas coherentes con los objetivos educativos y las necesidades de los estudiantes. Fomentar una cultura institucional que valore la actividad física como un componente esencial del bienestar estudiantil. Evaluar continuamente los resultados para ajustar estrategias y maximizar el impacto del aprendizaje.

### *Relación entre Gestión y el Modelo Sociocrítico*

La gestión basada en el modelo sociocrítico implica una planificación estratégica que priorice la reflexión crítica y la equidad en el acceso a los recursos educativos. Por ejemplo, Artigas et al. (2017) argumentan que las



herramientas gerenciales deben ser diseñadas bajo un enfoque crítico, permitiendo que los estudiantes participen activamente en la creación de su propio proceso de aprendizaje.

En términos de actividad física, esto se traduce en:

- La creación de programas que incluyan actividades reflexivas sobre los efectos del sedentarismo y los beneficios de un estilo de vida activo.
- La integración de metodologías participativas que permitan a los estudiantes ser co-gestores de sus experiencias de aprendizaje físico.

#### *Gestión Crítica para la Transformación Educativa*

El modelo sociocrítico se complementa con un enfoque de gestión transformadora, que busca generar un cambio significativo en la percepción de los estudiantes sobre la actividad física. Según Rodríguez (2022), este tipo de gestión fomenta la autonomía, el pensamiento crítico y el compromiso social en los estudiantes, elementos clave para su desarrollo integral.

#### *Implicaciones Prácticas de la Gestión en Actividad Física*

**Planeación Estratégica:** Diseñar programas educativos que combinen habilidades físicas con actividades reflexivas, promoviendo el pensamiento crítico.

**Formación de Docentes:** Capacitar a los docentes en enfoques de gestión crítica para garantizar una implementación efectiva del modelo sociocrítico.

**Evaluación y Monitoreo:** Implementar sistemas de seguimiento para medir el impacto de las actividades físicas en el bienestar y aprendizaje de los estudiantes.

## **II. Metodología**

El estudio sigue un enfoque cuantitativo, no experimental y de tipo correlacional. La muestra incluyó 35 estudiantes de una universidad peruana, seleccionados por conveniencia de manera no probabilística. Se utilizaron cuestionarios validados para medir tanto el modelo sociocrítico como la actividad física, aunque se efectuaron estudios pilotos para determinar la confiabilidad, resultado en todos los casos mayores a 0,80 determinada través del coeficiente Alfa de Cronbach.

#### *Instrumentos:*

**Cuestionario del modelo sociocrítico:** Validado por expertos, con alta confiabilidad. **Cuestionario de actividad física:** Adaptado del Cuestionario Mundial de Actividad Física (GPAQ) de la OMS.



El análisis de datos se realizó en el software SPSS, aplicando el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

### III. Resultados:

Los hallazgos del estudio indican una correlación significativa entre el modelo sociocrítico y las distintas dimensiones de la actividad física. Los resultados se resumen en la siguiente Tabla:

**Tabla1.** Relaciones entre dimensiones del modelo sociocrítico con la gestión de actividad física

Dimensión de Actividad Física	Coeficiente de Correlación (Rho)	Nivel de Significancia	Coeficiente de Determinación (R <sup>2</sup> )
Actividad Física Relacionada con el Trabajo	0.785	0.008	0.612
Actividad Física Relacionada con el Desplazamiento	0.781	0.004	0.598
Dimensión de Actividad Física	Coeficiente de Correlación (Rho)	Nivel de Significancia	Coeficiente de Determinación (R <sup>2</sup> )
Actividad Física Relacionada con el Tiempo Libre	0.934	0.000	0.783

Fuente: Elaboración en función a los datos recogidos.

*Interpretación:* En la Tabla1 se puede observar que todas las correlaciones son positivas, directas y significativas; el mayor nivel de correlación entre: Actividad Física Relacionada con el Tiempo Libre, con elevada correlación de Rho de 0.934 también fue significancia de 0.000 y coeficiente R<sup>2</sup> de 0.783 (es decir que la Actividad Física predice al Tiempo Libre con más de 50% de certeza); las otras dos correlaciones percibidas en la Tabla 1. son también de elevado y tienen aproximadamente el mismo valor entre ellas (0.78)

### IV. Discusión

Estos resultados están en línea con investigaciones anteriores que evidencian el impacto positivo del modelo sociocrítico en la actividad física y el desarrollo crítico de los estudiantes (Tueros, 2020; Huallpa, 2021). La correlación positiva entre el modelo y las diversas dimensiones de la actividad física resalta la efectividad del enfoque en fomentar hábitos saludables. Los hallazgos sugieren que este modelo no solo mejora el rendimiento académico, sino que también promueve un estilo de vida activo, mitigando el sedentarismo.

Según Tueros (2020), los talleres con enfoque sociocrítico mejoran significativamente el rendimiento académico y las habilidades de reflexión crítica. Otros estudios, como los de Chávez Taipe et al. (2022) se centra en la



relación entre actividades recreativas y el desempeño laboral en el ámbito educativo. Comparado con el texto, su investigación destaca una correlación positiva significativa entre las actividades recreativas y el rendimiento laboral, similar a la correlación fuerte encontrada en el estudio mencionado sobre la actividad física y el tiempo libre. Ambos enfoques subrayan cómo las variables relacionadas con el tiempo libre influyen de manera significativa en el desempeño y bienestar de los individuos; considerando la importancia de que además desarrolle habilidades investigativas para promover el interés por el estudio García, P. P. (2017)

También el estudio está vinculado a la investigación de Rojas Fernández (2021) aborda la gestión administrativa y la práctica docente, con un enfoque en las instituciones educativas públicas. Su análisis de las correlaciones administrativas es paralelo al estudio que menciona las altas correlaciones entre la actividad física y el tiempo libre. Ambos estudios sugieren que la gestión adecuada de recursos, ya sea en actividades recreativas o en prácticas docentes, tiene un impacto significativo en la productividad o el bienestar de los involucrados, resaltando la importancia de la optimización de tiempos y recursos; asimismo con los estudios de Alcas Zapata et al. (2021) sobre gestión pública para emergencias sanitarias subraya la importancia de la planificación y el uso de herramientas tecnológicas como la inteligencia artificial. A diferencia del texto que menciona la actividad física como predicción del tiempo libre, el trabajo de Alcas Zapata et al.(2021) resalta cómo la gestión eficiente, con apoyo de la tecnología, puede predecir y gestionar mejor las emergencias, mostrando otra forma de correlación significativa, esta vez en el ámbito de la salud pública.

Por su parte Caján Villanueva et al. (2021) exploran los metadatos, el sistema de salud y los regímenes pensionarios en el contexto del Covid-19; aunque su enfoque es más específico en el sector de la salud y pensiones, la idea de correlación también se aplica en su estudio. Al igual que la actividad física y el tiempo libre en el primer texto, los metadatos y sistemas de salud tienen relaciones predictivas fuertes, lo que subraya la importancia de gestionar datos de manera efectiva para mejorar los sistemas y resultados, tanto en salud como en otros contextos.

La inclusión del modelo sociocrítico en la actividad física se alinea con los hallazgos de Mendizábal Antícona et al. (2022), quienes destacan que la creatividad y la gestión efectiva de los recursos educativos son fundamentales para maximizar los aprendizajes post-pandemia. Este enfoque complementa la necesidad de programas reflexivos que no solo desarrollen habilidades motrices, sino que también promuevan bienestar emocional y social.

El modelo sociocrítico destaca cómo las barreras sociales y económicas afectan el acceso a recursos esenciales, como el cuidado médico y la actividad física; inclusive la actividad física ordenada y sistematizada podrá prevenirle de casos de oncología, se sugiere que las políticas deben priorizar el acceso equitativo a los cuidados y recursos necesarios, lo que también puede aplicarse a la gestión de la actividad física en las universidades, creando espacios que promuevan la salud para todos los estudiantes, sin distinción de su situación social o económica (Commission on Cancer, 2020). La Quality Oncology Practice Initiative enfatiza la necesidad de mejorar los servicios de salud a través de prácticas basadas en la calidad. Al adoptar este enfoque dentro del modelo sociocrítico, las universidades pueden reflexionar sobre cómo sus estructuras institucionales afectan la



participación de los estudiantes en actividades físicas, asegurándose de que se aborden las barreras que pueden limitar el acceso de ciertos grupos a estas prácticas saludables (American Society of Clinical Oncology, 2020).

El análisis de Kayser et al. (2020) destaca cómo las barreras estructurales pueden afectar la calidad de los cuidados psicosociales en los programas oncológicos. Un enfoque sociocrítico sugiere que, en la educación universitaria, especialmente en actividades físicas, es crucial identificar y eliminar las barreras sociales que impiden el acceso equitativo a programas saludables para todos los estudiantes.

Henderson et al. (2019) subrayan que los enfoques basados en equipos pueden mejorar significativamente la calidad del cuidado en el contexto de la atención paliativa. Este enfoque también podría aplicarse a la gestión de actividades físicas en universidades, promoviendo una colaboración entre diversos profesionales para diseñar programas inclusivos y accesibles para todos los estudiantes.

Wells-Di Gregorio (2020) resalta la importancia de desarrollar modelos de servicios que no solo ofrezcan cuidado físico, sino también bienestar emocional, algo que podría aplicarse a los programas universitarios de actividad física, creando un enfoque integral que promueva tanto la salud física como el bienestar mental de los estudiantes.

Pedron et al. (2019) destacan cómo las condiciones de salud crónicas, como la diabetes, afectan la participación en el mercado laboral. En el contexto universitario, un modelo sociocrítico podría implicar que se diseñen programas de actividad física que consideren estas limitaciones y ofrezcan apoyo para que todos los estudiantes, incluidos aquellos con condiciones de salud, puedan participar plenamente en actividades físicas.

Según Reuters (2020), la recuperación económica global post-pandemia será un proceso largo, lo que podría afectar la capacidad de los estudiantes para acceder a recursos de salud y bienestar, incluida la actividad física. El modelo sociocrítico sugiere que las universidades deben abordar estas desigualdades económicas a través de políticas que garanticen el acceso equitativo a programas de actividad física para todos los estudiantes.

Sasso y Ritzen (2019) examinan la relación entre las habilidades cognitivas y la productividad, lo que podría aplicarse a cómo las universidades pueden integrar la actividad física en los programas educativos, promoviendo un enfoque integral que también potencie las habilidades cognitivas de los estudiantes a través del ejercicio físico.

Santesmases (2021) analiza cómo los contenidos de la educación física se pueden integrar de manera transversal en los currículos universitarios. Aplicando un enfoque sociocrítico, se podría sugerir que la educación física debe incluir una consideración de las desigualdades sociales y económicas que limitan la participación de ciertos grupos de estudiantes, y proponer soluciones inclusivas que promuevan el bienestar físico y emocional de todos.

## **V. Conclusiones**

El modelo sociocrítico, aplicado en el ámbito educativo, ha mostrado ser una herramienta eficaz vinculado a la



actividad física, promoviendo no solo habilidades motrices, sino también una reflexión crítica sobre la relación entre el movimiento, el bienestar y el contexto social. Este enfoque permite a los estudiantes asumir un rol activo en su aprendizaje, desarrollando competencias clave como la autonomía y la toma de decisiones responsables, alineadas con los desafíos contemporáneos de la educación.

La incorporación de estrategias de gestión educativa que favorezcan este modelo amplifica sus beneficios, creando espacios donde la actividad física se aborda de manera integral. La evidencia obtenida en este estudio respalda que una gestión efectiva puede potenciar el impacto del modelo sociocrítico, optimizando los recursos y conectando las experiencias pedagógicas con la formación de ciudadanos críticos y conscientes.

En el contexto post-pandemia, estas iniciativas se vuelven aún más relevantes, dado que integran salud física, mental y social en un marco de aprendizaje crítico. Es crucial explorar nuevas aplicaciones del modelo en diversas disciplinas y contextos educativos para maximizar su alcance e impacto, así como evaluar sus efectos a largo plazo en los estudiantes y sus comunidades. Este enfoque tiene el potencial de ser un pilar fundamental para la transformación de la educación hacia modelos más inclusivos, reflexivos y orientados al desarrollo integral.

## Referencias

- Alcas Zapata, N., Ramos Quispe, R. L., Albarrán Cachay, A. P., Ramos León, L. L., Rodríguez Gil, E. R., & De los Santos Exebio, M. I. (2021). Propuesta incipiente de gestión pública para afrontar emergencias sanitarias e importancia de la Inteligencia artificial (Emerging proposal for public management to address health emergencies and the importance of artificial intelligence). *GESTIONES*, 1(1), 1–11. Recuperado a partir de <https://gestion.es.pe/index.php/revista/article/view/54>
- American Society of Clinical Oncology (ASCO). (2020). Quality Oncology Practice Initiative (QOPI®). ASCO Institute for Quality. Retrieved October 8, 2021, from [practice.asco.org/quality-improvement/quality-programs/quality-oncology-practice-initiative](https://practice.asco.org/quality-improvement/quality-programs/quality-oncology-practice-initiative)
- Arias, F. (2006). El proyecto de investigación: Introducción a la investigación científica. C. A. E. Episteme.
- Artigas, W., Moya, C. F., & López, J. D. D. (2017). Herramientas gerenciales desde el enfoque sociocrítico en universidades: Estudio exploratorio en Venezuela y Colombia. *Revista Venezolana de Gerencia*, 22(78), 595–614.
- Caján Villanueva, M., Calderón Torres, N. A., & Administrador. (2021). Los Metadatos, sistema de salud y regímenes pensionarios de artistas peruanos en el contexto del Covid-19: Metadatos, sistema de salud y regímenes pensionarios de artistas peruanos. *GESTIONES*, 1(1), 1–9. Recuperado a partir de <https://gestion.es.pe/index.php/revista/article/view/GESTIONES>
- Chávez Taipe, Y. V., Micha Aponte, R. S., & Soto Espichan, A. A. (2022). Gestión de actividades recreativas y desempeño laboral de los docentes de una institución de salud (Management of recreational activities and work performance of teachers in a healthcare institution: 2022-06-12). *GESTIONES*, 2(1), 1–9. Recuperado a partir de <https://gestion.es.pe/index.php/revista/article/view/60>
- Commission on Cancer. (2020). Optimal resources for cancer care: Ensuring patient-centered care. Commission on Cancer, American College of Surgeons. Retrieved October 8, 2020, from [facs.org/Quality-Programs/cancer/coc/standards/2020](https://www.facs.org/Quality-Programs/cancer/coc/standards/2020)
- Díaz-Romero, R. (2015). La educación física crítica en la formación del profesorado. Universidad de Murcia.
- Flórez Ochoa, R. (1994). Los modelos pedagógicos: teoría y práctica en el contexto educativo. Editorial Magisterio.
- Freire, P. (1997). *Pedagogía del oprimido*. Siglo XXI.
- Gairín, J. (2013). Gestión de centros educativos: una perspectiva integral. Editorial Graó.





- García, P. P. (2017). Estrategia didáctica basada en el uso de habilidades investigativas para promover el interés por el estudio. UCV-HACER: Revista de Investigación y Cultura, 6(1), 14-19.
- Giroux, H. (2004). Teoría y resistencia en educación: una pedagogía para la oposición. Siglo XXI. Henderson, J. D., Boyle, A., Herx, L., et al. (2019). Staffing a specialist palliative care service, a team-based approach: Expert consensus white paper. *Journal of Palliative Medicine*, 22(11), 1318- 1323.
- Huallpa, E. (2021). Metodología de capacitación sociocrítica en habilidades sociales de docentes. *Revista de Educación y Sociedad*.
- Kayser, K., Brydon, D., Moon, H., & Zebrack, B. (2020). Institutional capacity to provide psychosocial care in cancer programs: Addressing barriers to delivering quality cancer care. *Psychooncology*, 29 (12), 1995-2002. <https://doi.org/10.1002/pon.5488>
- Mendizábal Anticona, W. J., Melgar Begazo, A. E., & Lara Albarrán, L. A. (2022). Gestión de la psicomotricidad y el derecho a la vida: ¿Qué aprendizaje proporcionó la pandemia del COVID- 19? *GESTIONES - Revista Avanzada*, 2(1), 1-9. <https://gestiones.pe/index.php/revista/article/view/XX>
- Murillo, F. J. (2010). La gestión educativa en contextos escolares. *Revista Iberoamericana de Educación*.
- Pedron, S., Emmert-Fees, K., Laxy, M., & Schwettmann, L. (2019). The impact of diabetes on labour market participation: A systematic review of results and methods. *BMC Public Health*, 19(1), 1-13. <https://doi.org/10.1186/s12889-018-6324-6>
- Reuters Staff. (2020). Global economic recovery may take five years, World Bank chief economist says. Reuters. Retrieved from <https://www.reuters.com/article/us-health-coronavirus-worldbank/global-economic-recovery-may-take-five-years-world-bank-chief-economist-says-idUSKBN26816L?il=0>
- Rojas Fernández, V. H. (2021). Gestión administrativa y práctica docente en una Institución Educativa pública (Administrative management and teaching practice in a public educational institution). *GESTIONES*, 1(1), 1-9. Recuperado a partir de <https://gestiones.pe/index.php/revista/article/view/53>
- Sasso, S., & Ritzen, J. (2019). Sectoral cognitive skills, R&D, and productivity: A cross-country cross- sector analysis. *Education Economics*, 27(1), 35-51. <https://doi.org/10.1080/09645292.2018.1515309>
- Santesmases, J. S. (2021). Estudio de la transversalidad de los contenidos en Educación Física a través de los currículos competenciales. *Retos*, 40, 419-429.
- Wells-Di Gregorio, S. M. (2020). RVUs, provider assets, and burnout prevention: Development of a value-added psychosocial oncology service model. Virtual presentation at: 17th Annual American Psychosocial Oncology Society Conference; March 11-13, 2020; Portland, Oregon.

**Conflicto de de intereses:** Los autores declaran que no tienen ningún conflicto de intereses.

**Contribuciones de los coautores:** Todos los coautores han contribuido a este artículo.

**Financiación de la investigación:** Con recursos propios.

**Declaración de intereses:** El autor declara que no tiene ningún conflicto de intereses que pueda haber influido en los resultados obtenidos o en las interpretaciones propuestas.

**Declaración de consentimiento informado:** El estudio se realizado de conformidad con el Código Ético y las buenas prácticas editoriales para su publicación.

**Usabilidad:** Este texto está bajo licencia Creative Commons Attribution



4.0 International (CC BY 4.0). Usted es libre de compartir, copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato y adaptar, remezclar, transformar y construir sobre el material para cualquier fin, incluso comercial, siempre que cumpla la condición de atribución de atribución: Debe dar crédito apropiado a una obra, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se han realizado cambios. Puede hacerlo de cualquier razonable, pero no de forma que sugiera que cuenta con el respaldo del licenciante o que recibe de su uso.



**[e-2208]: Sobreexigencia laboral y Condiciones de Vida del Personal de salud de un hospital durante el periodo 2022-1(Workplace overstrain and living conditions of healthcare personnel in a hospital during the period 2022-1)**

Luz Antonia Barreto Espinoza\*<sup>1</sup>: <https://orcid.org/0000-0003-4839-6510>

Marilú Elena Barreto Espinoza<sup>2</sup>: <https://orcid.org/0000-0001-8883-5501>

<sup>1</sup>Universidad Señor de Sipán, Perú

<sup>2</sup>Universidad nacional de Tumbes, Perú

\*Autor para la correspondencia: [labe@uss.edu.pe](mailto:labe@uss.edu.pe), [investigacionavance@gmail.com](mailto:investigacionavance@gmail.com)

*Recibido: 19 de octubre, 2022 Aprobado: 12 de noviembre, 2022 Publicado: 19 de diciembre, 2022*

**Resumen.** La investigación analiza el impacto de la sobreexigencia laboral en la calidad de vida del personal de hospitalización de un hospital público en Lima durante 2022-1. Con un enfoque descriptivo, se encuestó a 80 enfermeros de los servicios de medicina y cirugía. Se utilizó la prueba de correlación de Rho Spearman, encontrando una relación inversa y moderada ( $r = -0.615$ ;  $p=0.000<0.05$ ), lo que indica que a mayor carga laboral, menor calidad de vida. Los resultados, con alta confiabilidad, resaltan la necesidad de reducir la sobreexigencia laboral mediante mejor gestión del tiempo, capacitación y condiciones laborales adecuadas. **Palabras clave:** sobreexigencia laboral, condiciones de vida, personal de salud, hospital.

**Workplace overstrain and living conditions of healthcare personnel in a hospital during the period 2022-1**

**Abstract.** The research analyzes the impact of work overload on the quality of life of hospital staff at a public hospital in Lima during 2022-1. Using a descriptive approach, 80 nurses from the medicine and surgery services were surveyed. The Rho Spearman correlation test was used, finding an inverse and moderate relationship ( $r = -0.615$ ;  $p = 0.000 < 0.05$ ), which indicates that the greater the workload, the lower the quality of life. The results, with high reliability, highlight the need to reduce work overload through better time management, training, and adequate working conditions. **Keywords:** work overload, living conditions, health personnel, hospital.

**Sobrecarga no local de trabalho e condições de vida dos profissionais de saúde num hospital durante o período de 2022-1**  
**Resumo.** O inquérito analisa o impacto da sobrecarga de trabalho na qualidade de vida dos funcionários de um hospital público em Lima durante 2022-1. Utilizando uma abordagem descritiva, foram entrevistados 80 enfermeiros dos serviços de medicina e cirurgia. Foi utilizado o teste de correlação Rho Spearman, encontrando-se uma relação inversa e moderada ( $r = -0,615$ ;  $p=0,000<0,05$ ), o que indica que quanto maior a carga de trabalho, menor a qualidade de vida. Os resultados, com elevada fiabilidade, evidenciam a necessidade de reduzir a sobrecarga de trabalho através de uma melhor gestão do tempo, formação e condições de trabalho adequadas. **Palavras-chave:** sobrecarga de trabalho, condições de vida, pessoal de saúde, hospital.



## I. Introducción

La sobreexigencia laboral del Personal de salud de un hospital están sometidos a diversos factores estresantes tanto de carácter organizacional como propio de las diferentes funciones que el profesional cumple en un determinado turno interfiriendo en su desarrollo y desempeño profesional, generando cierto malestar en salud afectando su calidad de vida ocasionando el estrés que es una de las manifestaciones más álgidas y generadoras del agotamiento físico y emocional; esto es concordante y coherente con lo mencionado por la organización Internacional del trabajo (OIT, 2014); dicha sobreexigencia laboral influye en la calidad de vida, o en lo que se llama Condiciones de Vida

Además según Pires (2016) la sobreexigencia laboral es un problema importante en el sector salud, especialmente en el personal de enfermería. Esta sobrecarga se produce por una combinación de factores, como la falta de recursos humanos, las condiciones laborales adversas y las exigencias del trabajo, realizó un estudio en el que se encontró que la sobrecarga laboral es un problema importante en el sector salud, especialmente en el personal de enfermería.

La falta de recursos humanos se refiere a la escasez de trabajadores de salud, lo que puede conducir a una mayor carga de trabajo para los trabajadores existentes. Las condiciones laborales adversas pueden incluir factores como las largas horas de trabajo, el trabajo nocturno y los turnos rotativos. Las exigencias del trabajo pueden incluir factores como la complejidad de las tareas, la presión para cumplir con los plazos y la necesidad de trabajar bajo presión. Para abordar el problema de la sobreexigencia laboral, es necesario tomar medidas que reduzcan los factores que la causan. Esto incluye aumentar el número de trabajadores de salud, mejorar las condiciones laborales y proporcionar capacitación y apoyo al personal.

Polo (2018) la sobreexigencia laboral es un problema de salud pública que afecta a los trabajadores de la salud y a los pacientes. Esta sobrecarga se produce por la combinación de factores, como las múltiples funciones que desempeñan los trabajadores de la salud, las condiciones laborales adversas y la falta de recursos humanos. Polo (2018) realizó un estudio en el que se encontró que la sobrecarga laboral es un problema de salud pública que afecta a los trabajadores de la salud y a los pacientes. Esta sobrecarga se produce por una combinación de factores, como las múltiples funciones que desempeñan los trabajadores de la salud, las condiciones laborales adversas y la falta de recursos humanos.

Las múltiples funciones que desempeñan los trabajadores de la salud pueden incluir actividades asistenciales, administrativas y educativas. Las condiciones laborales adversas pueden incluir factores como las largas horas de trabajo, el trabajo nocturno y los turnos rotativos. La falta de recursos humanos se refiere a la escasez de trabajadores de salud, lo que puede conducir a una mayor carga de trabajo para los trabajadores existentes.

Patlán (2013) sostuvo: que la carga de trabajo físico se refiere al aumento que sobre pasa el rendimiento físico. (p. 447).El Instituto Nacional de Higiene del trabajo (1999) citado por Gil (2012) estableció: El tiempo de trabajo es uno de los aspectos condicionantes que va tener resultado en la calidad de vida que tendrá el trabajador, el número de horas laboradas y las funciones que ejerza determinara su estado físico y mental respondiendo de forma positiva o negativa en su salud y la atención que brinde, en la medida en que la distribución del trabajo esté garantizado de forma justa y oportuna determinara el bienestar de los trabajadores. (p. 1).



Reyes (2004) menciona con respecto a las acciones relevantes del personal, quienes deberán ser considerados de una organización o entidad la cual pertenece el trabajador un reconocimiento continuo en el centro de labores es motivador e impulsor a ser mejores cada día evidenciándose en su desempeño profesional, la segunda dimensión carga laboral se refiere a la cuantificación de labor que tiene el profesional y debe cumplir en un tiempo determinado, al aumentar la carga de trabajo y estar sometidos a múltiples funciones y exigencias propia del centro de labores ocasiona un factor de riesgos en nuestras funciones incrementando un agotamiento físico y emocional disminuyendo la calidad de vida del trabajador, la enfermera es un recurso humano valioso encargado del cuidado del paciente donde valora, planifica y ejecuta el cuidado del paciente de una forma integral.

Así mismo (Moncada, Llorens, Navarro y Kristensen, 2005) conceptualiza que el aumento de carga de trabajo ocasiona presión en el trabajo constituyendo la exigencia física y psicológica referida específicamente a la intensidad del trabajo, que se relaciona con la cantidad y tiempo para llevarlo a cabo.

Robbins, (2004) menciona que el indicador la eficiencia es la que conduce al profesional para la obtención de resultados positivos logrando cumplir con los objetivos en su trabajo; (Ugarriza, 2001) define el afrontamiento como la habilidad que posee la persona para sobresalir ante cualquier evento en su vida personal y laboral, respondiendo de manera positiva al estrés.

El problema general se formuló de la siguiente manera: ¿Cuál es la relación entre la sobreexigencia laboral y Condiciones de Vida del Personal de salud de un hospital de Lima durante el periodo 2022-1?

Como objetivo General: Determinar la influencia de la sobreexigencia laboral y Condiciones de Vida del Personal de salud de un hospital de Lima durante el periodo 2022-1, todo lo planteado nos lleva a la hipótesis general. Existe relación directa entre la sobreexigencia laboral y Condiciones de Vida del Personal de salud de un hospital de Lima durante el periodo 2022- 1.

## II. Metodología

### Enfoque de la investigación.

Correspondió a un enfoque cuantitativo, puesto que los datos que se procesaron fueron numéricos. Por lo que fue necesario un análisis estadístico. (Hernández et al. 2014).

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

En base a la naturaleza de la investigación se definió como básica o fundamental porque busca el conocimiento de la realidad o de los fenómenos de la naturaleza de un Hospital de Lima en el periodo 2022-1. (Hernández et al.2014). Tuvo alcance descriptivo, porque solo describió objetivamente una realidad como se produce en el ambiente donde se analizó (Hernández 2014).

El diseño fue no experimental debido a que no se operó ninguno de los dos factores propuestas (Hernández et al. 2014).

## Definición operacional

### Variable 1: Sobreexigencia laboral

La variable sobrecarga laboral se medirá con 3 dimensiones y se utilizó la escala ordinal. Se utilizará la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario conformado con 37 ítems con escala de medida tipo Likert.



## Variable 2:

La variable Condiciones de Vida del Personal de salud se medirá con 4 dimensiones y se utilizó la escala ordinal. Se utilizará la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario conformado con 20 ítems con escala de medida tipo Likert.

### 2.2. Población, muestra y muestreo Población

Se tomó de base al total de personal, siendo 80 personas, a las mismas que se solicitó participar voluntariamente en el estudio, el muestreo fue no probabilístico por conveniencia.

### Procedimiento

El procedimiento de ejecución de la investigación consistió inicialmente en informar al personal de enfermería de un Hospital Público, Lima 2022-1, sobre el objetivo del trabajo de investigación. Luego, se procedió con aplicar la encuesta, usando los dos instrumentos seleccionados, con los datos recolectados se procedió a consolidar la información en una base de datos en hojas de MS Excel. Posteriormente, se pasó al SPSS Versión 22 en donde se elaboraron tablas para determinar la confiabilidad de los instrumentos, luego se obtendrá informaciones y gráficos descriptivos para los resultados, finalmente se hicieron los contrastes de hipótesis. Se empleó el análisis inferencial: Para el contraste de hipótesis se empleó la prueba de correlación de Rho Spearman con una significancia del 0.05.

## III. Resultados

**Hipótesis general:** Existe relación entre la Sobreexigencia laboral y Condiciones de Vida del Personal de salud de un hospital de Lima, durante el periodo 2022-1.

Tabla 1.

*Prueba de correlación de Rho Spearman para la Sobreexigencia laboral y Condiciones de Vida del Personal de salud de un hospital, durante el año 2022-1.*

		Sobreexigencia laboral	D1: Apoyo directivo	D2: Carga de trabajo	D3: Motivación Intrínseca	Calidad de vida laboral
Sobreexigencia laboral	Coefficiente de correlación	1,000	-,449**	-,378**	-,367**	-,615**
	Sig. (bilateral)	.	,000	,001	,001	,000
	N	80	80	80	80	80
D1: Apoyo directivo	Coefficiente de correlación	-,449**	1,000	-,016	,165	,580**
	Sig. (bilateral)	,000	.	,888	,145	,000
	N	80	80	80	80	80
Rho de Spearman de D2:Carga de trabajo	Coefficiente de correlación	-,378**	-,016	1,000	,381**	,506**
	Sig. (bilateral)	,001	,888	.	,000	,000
	N	80	80	80	80	80



D3: Motivación Intrínseca	Coefficiente de correlación	-,367**	,165	,381**	1,000	,448**
	Sig. (bilateral)	,001	,145	,000	.	,000
	N	80	80	80	80	80
Calidad de vida laboral	Coefficiente de correlación	-,615**	,580**	,506**	,448**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	.
	N	80	80	80	80	80

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

Se observa que, en todas las salidas, el valor de la significancia obtenido fue menor que la propuesta ( $p < 0.05$ ), teniendo suficiente evidencia para rechazar todas las hipótesis nulas teniendo que anotar lo siguiente:

Hipótesis general: Existe relación entre la sobreexigencia laboral y la calidad de vida del personal asistencial de Enfermería en el servicio de hospitalización de un Hospital Público, Lima 2022-1, observando que la relación fue inversa o negativa y de nivel moderado ( $r = -0.615$ ;  $p = 0.000 < 0.05$ ), indicando que, a mayor sobreexigencia laboral, las condiciones de vida adecuadas descienden en estos profesionales.

#### **Además:**

Existe relación entre la sobreexigencia laboral y el apoyo directivo del personal de un Hospital Público, Lima 2022-1, viendo que la relación fue negativa y de nivel bajo ( $r = -0.449$ ,  $p = 0.000 < 0.05$ ), indicando que, a mayor sobrecarga laboral, el apoyo directivo desciende de acuerdo con la percepción de estos profesionales.

Existe relación entre la sobreexigencia laboral y las cargas de trabajo del personal de un Hospital Público, Lima 2022-1, viendo que la relación fue inversa, y de nivel bajo ( $r = -0.378$ ,  $p = 0.001 < 0.05$ ), indicando que a mayor sobrecarga laboral entonces menor diversidad de carga laboral en estos licenciados(as).

Existe relación entre la sobreexigencia laboral y la motivación intrínseca del personal de un Hospital Público, Lima 2022-1, viendo que la relación fue negativa o inversa, y de nivel bajo ( $r = -0.367$ ,  $p = 0.001 < 0.05$ ), indicando que a mayor sobrecarga laboral entonces menor motivación intrínseca en estas personas.

#### **IV. Discusión**

Por otra parte, respecto a la demostración de la hipótesis general, se determinó que hubo relación entre la sobreexigencia laboral y las condiciones de vida del personal asistencial de un Hospital Público de Lima, observándose como afecta la sobreexigencia laboral de manera negativa en las condiciones de vida del trabajador ocasionando una de las causas más frecuentes el estrés y el agotamiento físico y mental aumentando la vulnerabilidad a contraer enfermedades. Este resultado es coherente con la realidad observada dentro de esta entidad, siendo también consistente con las teorías referidas en esta investigación (Patlán, 2013; Chiavenato, 2004; Cabezas, 2000), por lo tanto, es vigente el resultado y la relación cumple con la explicación de esta realidad. No obstante, es preciso señalar que, a pesar de la coherencia del resultado obtenido, el tema aún no está agotado pudiendo desarrollar investigaciones con enfoque cualitativo o mixto para ambas variables en contextos similares o análogos. Para una extensión de dicha hipótesis, se demostró que también hubo relación entre la sobreexigencia laboral y el apoyo directivo del personal asistencial de Enfermería viendo que la relación fue negativa y de nivel bajo, por lo que se indica que el trabajador percibe



que no hay apoyo en esta dimensión, en donde sus necesidades no son escuchadas trabajando en un ambiente de presión por la sobrecarga de funciones y demanda de pacientes no siendo reconocido sus esfuerzos por brindar una atención integral y mantener una calidad de vida. Esto si resulta inquietante, pues, contrastando con la realidad observada, si es verdad el manifiesto de esta percepción, puesto que el apoyo directivo es de suma importancia en una institución ya que brinda soporte en todos sus niveles a los trabajadores dentro de una organización. Así, Victoria (2003) señaló que “El bienestar psicológico surge del balance entre las expectativas y los logros que el individuo adquiera en su área de trabajo” por lo tanto, este aspecto no solo es relevante para el trabajador, sino que es sumamente saludable para el buen funcionamiento de la entidad, pues el binomio directivo-trabajador es la clave de una buena gestión (Chiavenato, 2004). Por otra parte, yendo más al resultado en sí mismo, éste es consistente con lo encontrado por Mejía y Murga (2019) y con lo señalado por De la Rosa *et al* (2018), cuando indicó que el apoyo directivo no solamente se traduce en normativas sino en un compromiso advertido como genuino por parte de los trabajadores.

## V. Conclusiones

**Primera:** Se demostró que hubo relación significativa, inversa y moderada ( $r = -0.615$ ) entre la sobrecarga laboral y la calidad de vida del personal asistencial de Enfermería en el servicio de hospitalización de un Hospital Público, Lima 2022-1.

**Segunda:** Se demostró que hubo relación significativa, inversa y moderada ( $r = -0.449$ ) entre la sobrecarga laboral y el apoyo directivo percibido por el personal asistencial de Enfermería en el servicio de hospitalización de un Hospital Público, Lima 2022-1.

**Tercera:** Se demostró que hubo relación significativa, inversa y moderada ( $r = -0.378$ ) entre la sobrecarga laboral y las cargas laborales del personal asistencial de Enfermería en el servicio de hospitalización de un Hospital Público, Lima 2022-1.

**Cuarta:** Se demostró que hubo relación significativa, inversa y moderada ( $r = -0.367$ ) entre la sobrecarga laboral y la motivación intrínseca del personal asistencial de Enfermería en el servicio de hospitalización de un Hospital Público, Lima 2022-1

## Referencias

- Cabezas (2000). *La calidad de vida de los profesionales*, revista de formación médica continuada, 7pp.53-68
- Chiavenato, I. (2004). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones* (9ª. ed.). México: McGraw-Hill.
- López, M. (2019) *Tesis “Carga Laboral y satisfacción Laboral en profesionales de enfermería del servicio de Emergencia. Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Essalud, 2019”*
- Mejía, S., Maddeleyne, P. y Murga, L. (2019) *Sobrecarga laboral y calidad de cuidado del profesional de enfermería desde la perspectiva del usuario*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Mokana, K. (2016) *Individual, organizational and environmental factors affecting work-life balance*. PhD. thesis, Universiti Utara Malaysia.
- Oliveira, J. (2019). *deet al. Satisfação profissional e sobrecarga de trabalho de enfermeiros da área de saúde mental. Ciência & Saúde Coletiva*. Recuperado de <https://doi.org/10.1590/1413-81232018247.20252017>
- Organización Panamericana de la Salud. (2016). *Estrés laboral carga para los individuos, trabajadores y sociedades*.



- Pascual, Garzón., Patterson, M, y Ravelo, M. (2018) artículo titulado” *Relación entre dependencia en pacientes con enfermedad de Alzheimer y sobrecarga en el cuidador principal*”. Cuba.
- Patlán (2013) Artículo *Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo*. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v29n129/v29n129a08.pdf>
- Pires, R. (2016). *Cargas de trabajo de enfermería en la salud de la familia: implicaciones para el acceso universal*. Rev. Latino-Am. Enfermagem. Brasil.
- Política y Plan nacional de seguridad y salud en el trabajo (2017). *Ministerio de trabajo y promoción del empleo*. Perú.
- Polo, M. (2018) *Sobrecarga laboral y satisfacción del personal del Hospital I Pacasmayo*, Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Saltos, M., Pérez, C., Suárez, R., y Linares, G. (2018). *Análisis de la carga laboral del personal de enfermería según gravedad del paciente*. Ecuador.
- Shu-Fen, L., Li-Jung, CH., Hayter, M. y An-Chi, O. (2019) *Una exploración de factores relacionados con la calidad de vida en los trabajadores de atención indonesios en Configuración de atención domiciliaria*.
- Tapia, L. (2018) *Sobrecarga del cuidador familiar y su relación con el grado de dependencia en adultos mayores de los consultorios externos de geriatría del centro Médico Naval*. Lima-Perú.
- Villano, S. (2016). *Calidad de vida y sobrecarga del cuidador primario de pacientes con secuela de enfermedad cerebro vascular isquémico*. Instituto de ciencias neurológicas. Lima-Perú.
- Ying, L. y Yupin, A. (2019) *Work stress, perceived social support, self-efficacy and burnout among Chinese registered nurses*, Journal of Nursing Management, Recuperado de Wiley Online Library

**Financiamiento de la investigación:** Con recursos propios.

**Declaración de intereses:** Declara no tener ningún conflicto de intereses, que puedan haber influido en los resultados obtenidos o las interpretaciones propuestas.

**Declaración de consentimiento informado:** El estudio se realizó respetando el Código de ética y buenas prácticas editoriales de publicación.



**Usabilidad:** Este texto está protegido por la Licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional.

Usted es libre para compartir, copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato y adaptar el documento, remezclar, transformar y crear a partir del material para cualquier propósito, incluso comercialmente, siempre que cumpla la condición de atribución: Usted debe reconocer el crédito de una obra de manera adecuada, proporcionar un enlace a la licencia, e indicar si se han realizado cambios. Puede hacerlo en cualquier forma razonable, pero no de forma tal que sugiera que tiene el apoyo del licenciante o lo recibe por el uso que hace.





[e-2209]:

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.13323942>

**El Clima organizacional y satisfacción del usuario al recibir atención en una municipalidad  
(Organizational climate and user satisfaction when receiving care in a municipality)**

Gladys Espinoza Vásquez<sup>1</sup>

<https://orcid.org/0000-0002-1333-5614>

Rossana Enith Juárez-Gutierrez<sup>2</sup>

<https://orcid.org/0000-0002-0860-1068>

<sup>1</sup>Universidad Nacional del Callao, Perú

<sup>2</sup>Instituto Nacional de Estadística e Informática, Perú

\*Autora para la correspondencia: [gladfer21@gmail.com](mailto:gladfer21@gmail.com), [educaron@gmail.com](mailto:educaron@gmail.com)

*Recibido: 10 de Octubre del 2022, Aprobado: 19 de Noviembre de 2022, Publicado: 27 de Diciembre de 2022*

**Resumen.** La investigación analiza la relación entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario en una municipalidad del Perú. Con un enfoque cuantitativo y alcance descriptivo, se encuestó a 127 ciudadanos mayores de 33 años. Se utilizó un diseño no experimental y transversal, sin manipulación de variables. Los resultados, presentados en frecuencias y porcentajes, muestran que el 58% de los encuestados percibe el clima organizacional como regular, mientras que el 52% califica de la misma manera su satisfacción con los servicios municipales. Se concluye que un clima organizacional adecuado es clave para mejorar la gestión municipal y la calidad del servicio.

**Palabras clave:** clima organizacional, satisfacción, usuario, municipalidad.

**Organizational climate and user satisfaction when receiving care in a municipality**

**Abstract.** The research analyzes the relationship between organizational climate and user satisfaction in a municipality in Peru. With a quantitative approach and descriptive scope, 127 citizens over 33 years of age were surveyed. A non-experimental and cross-sectional design was used, without manipulation of variables. The results, presented in frequencies and percentages, show that 58% of respondents perceive the organizational climate as average, while 52% rate their satisfaction with municipal services in the same way. It is concluded that an adequate organizational climate is key to improving municipal management and service quality.

**Keywords:** organizational climate, satisfaction, user, municipality.

**Clima organizacional e satisfação do utente no atendimento num município**

**Resumo.** A pesquisa analisa a relação entre o clima organizacional e a satisfação dos utentes num município do Peru. Com uma abordagem quantitativa e de âmbito descriptivo, foram inquiridos 127 cidadãos com mais de 33 anos. Foi utilizado um desenho não experimental e transversal, sem manipulação de variáveis. Os resultados, apresentados em frequências e percentagens, mostram que 58% dos inquiridos percecionam o clima organizacional como regular, enquanto 52% avalia a sua satisfação com os serviços municipais da mesma forma. Conclui-se que um clima organizacional adequado é fundamental para a melhoria da gestão autárquica e da qualidade dos serviços.

**Palavras-chave:** clima organizacional, satisfação, utente, concelho.



## **I. Introducción**

El clima organizacional y la satisfacción de los usuarios están vinculados; influyentes en el desempeño laboral de los trabajadores y el desempeño laboral en el liderazgo y participación de los trabajadores en las gestiones institucionales; de tal forma que al estar influenciados de un clima organizacional adecuado permite el desarrollo de habilidades y cualidades al servicio de la sociedad.

Los gerentes y directivos de las instituciones públicas, deben tener la consigna y la condición de promover en los trabajadores de las instituciones públicas un clima organizacional favorable, aunque los estímulo a la excelencia y reconocimiento normado por la superioridad asignen bajas puntuaciones, es decir pretender que los mismos trabajadores se encuentren satisfechos de sus labores para que puedan transmitir dicha satisfacción a los usuarios, al margen de que los trabajadores tengan que recibir reconocimientos de la superioridad

Es necesario acotar que corresponde sensibilizar a los responsables, de las gerencias o cargos directivos, para que los demás trabajadores, también laboren con responsabilidad, Ferrari et al. (2019) en el artículo dirigido a analizar la percepción que tienen los usuarios vinculado al desarrollo organizacional y al apoyo que se recibe de las empresas, menciona que los participantes tienen una percepción baja del clima organizacional y que adolecen de conocimientos sobre la forma en que una determinada institución extiende apoyo.

Los municipios son instituciones públicas en las que tanto el clima organizacional y satisfacción del usuario son percibidos y las actividades que suceden dentro de dichas instituciones repercuten en los ciudadanos, entonces es imperante que las actividades desarrolladas impliquen soluciones de problemas cotidianos para los ciudadanos y, al mismo tiempo, se espera que corresponda a sus necesidades. La política para la gestión de las organizaciones avanzó, pero no dio los resultados esperados. Las municipalidades tienen objetivos políticos y aparentes conflictos de intereses con los gobiernos central y local y los países vecinos (Hernández, 2019).

Una de las dimensiones que algunos investigadores han percibido con promedio bajo fue el reconocimiento a la aportación de la dimensión motivación (Araya y Medina, 2019) debido en cierto modo al no haberse priorizado algunas de las motivaciones que pudieron ser: internas o externas.

Bernstein & Inostroza (2019), recalcan que es relevante que exista una mayor organización de los municipios, teniendo como objetivo contar con los métodos adecuados y que sean políticamente factibles. El clima organizacional es el conjunto de percepciones y actitudes que los empleados tienen sobre su organización. Está influenciado por una serie de factores, como la cultura organizacional, el estilo de liderazgo, las políticas y procedimientos, y las relaciones interpersonales.

Un buen clima organizacional es importante para la satisfacción de los empleados y el rendimiento



de la organización. Los empleados que se sienten satisfechos con su trabajo son más propensos a ser productivos, innovadores y comprometidos con su organización.

### *Clima organizacional*

El clima organizacional genera desarrollo organizacional. La Oficina de Desarrollo del Gobierno Municipal está a cargo de una persona de confianza con el rol de gerente, quien es responsable de planear, planificar, organizar, dirigir, monitorear y evaluar los proyectos mayores y menores especiales de su oficina y subdirector, dirección y personal bajo su mando, bajo responsabilidad.

Hurtado (2018) expuso que el gobierno municipal, como sistema público, “es una forma de que la organización pública obtenga buenos resultados para las personas, siendo una forma sistemática, flexible e integrada de obtener resultados que puedan satisfacer las necesidades y expectativas de los pobladores”.

### *Enfoque en la satisfacción del usuario*

Se define las necesidades (necesidades futuras y necesidades actuales) de los ciudadanos, a partir de esta voluntad de acercar los servicios al ciudadano (Barría, 2018). Es importante que con el continuo desarrollo de la tecnología se llegue al punto que muchos sistemas que antes se realizaban desde el sistema de la organización organizada ahora se pueden realizar en cualquier parte del mundo y se pueden encontrar en Internet en cualquier salida del dispositivo.

La satisfacción de los usuarios es la medida en que los usuarios están satisfechos con los servicios que reciben de una organización. Está influenciada por una serie de factores, como la calidad de los servicios, la accesibilidad de los servicios, y la atención al cliente.

Una buena satisfacción de los usuarios es importante para la reputación de una organización y su capacidad para atraer y retener clientes. Los usuarios que están satisfechos con los servicios que reciben son más propensos a recomendar la organización a otros.

### *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios*

Existe una relación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios. Un buen clima organizacional puede conducir a una mayor satisfacción de los usuarios, ya que los empleados que se sienten satisfechos con su trabajo son más propensos a brindar un servicio de calidad a los usuarios.

Por ejemplo, un estudio realizado por la Universidad de Lima encontró que los municipios con un buen clima organizacional tenían niveles más altos de satisfacción de los usuarios. Los municipios con un buen clima organizacional tenían empleados más motivados y comprometidos, lo que les permitía brindar un mejor servicio a los usuarios.

Es decir, el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios son dos factores importantes para



el éxito de una municipalidad. Un buen clima organizacional puede conducir a una mayor satisfacción de los usuarios, lo que puede beneficiar a la municipalidad de varias maneras.

La importancia de la satisfacción es el nivel de cumplimiento en base a las expectativas que tiene el usuario externo luego de adquirir un producto o servicio. Por la cual el nivel de cumplimiento se halla comparando el servicio o producto recibido en cuanto a las expectativas antes de recibirlo (Marrone & Claudio, 2019).

La difusión de un paradigma gerencial en la administración pública abrió el camino para reformas en una amplia gama de países a fines del siglo pasado. Gobiernos de diferentes orientaciones políticas impulsaron un impulso hacia la construcción de nuevos marcos de gestión pública en los que el rediseño del papel del Estado y la introducción de modelos orientados al desempeño adquirieron centralidad.

La idea de nuevos modelos organizacionales orientados hacia el desempeño fue el arquetipo de las reformas gerenciales. Cambiar los incentivos internos de detrás de los "controles y formas de delegación" sobre los que descansaban los modelos burocráticos tradicionales fue la base para salir en la construcción de nuevos roles al Estado y sus organizaciones (Arnold & Silva, 2019). El éxito de las reformas de gestión dependió en gran medida de la capacidad del gobierno para institucionalizar nuevas formas y arreglos institucionales que pudieran producir patrones nuevos y más eficientes para la relación entre el Estado, los mercados y la sociedad civil en la gestión de las políticas públicas (Jibba & Düvel, 2019).

La administración local es una subdivisión de la administración pública y funciona como enlace entre el Estado central y los ciudadanos (Cruz y Marques, 2019). Para mantenerse al día con los criterios de convergencia y las reglas de estabilidad del euro, todos los Estados miembros se enfrentan a importantes limitaciones financieras que también implican restricciones presupuestarias crecientes para los organismos de gobierno local. Sin embargo, esto es solo una parte del problema. De hecho, las responsabilidades de los gobiernos locales y regionales aumentan continuamente, yendo mucho más allá de su ámbito tradicional de competencias.

Además en otros países los gobiernos locales portugueses tradicionalmente no están familiarizados con áreas como la salud y la educación, pero con las tendencias de descentralización observadas y la transferencia de responsabilidades y funciones realizadas por la administración central, corresponde principalmente a los municipios proporcionar una gran cantidad de servicios públicos. Estos procesos de descentralización se pueden observar bastante alrededor del mundo, lo que representa nuevos desafíos para este campo de investigación (Devas y Delay, 2018).

En la búsqueda de la mejor manera de brindar servicios públicos locales, los gerentes y directivos municipales deben diseñar modelos de gobernanza que puedan combinar de manera eficiente las necesidades de la población y los recursos disponibles. En este ámbito, el paradigma de la Nueva



Gestión Pública (NGP), que comprende una cartera de prescripciones que implican el reordenamiento de las estructuras administrativas tradicionales, ha venido influyendo en varios gobiernos del mundo (Hood, 1991).

## II. Metodología

El enfoque fue cuantitativo ya que es un método de recolección de información en un contexto de investigación predominantemente científico la cual se medirá numéricamente (García, 2019). Con alcance descriptivo.

El diseño de la investigación fue no experimental de corte transversal debido a que no se manipularon los datos de las variables del estudio. El muestreo fue no probabilístico una muestra de 127 ciudadanos mayores de 33 años de una municipalidad del Perú.

En el instrumento sobre la modernización de la gestión municipal se han elaborado 10 ítems y sobre la satisfacción del ciudadano se elaboraron 10 ítems; en ambos instrumentos se ha desarrollado 5 escalas de medición: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), siempre (5).

Los instrumentos fueron elaborados por Carpio (2020), y se validó por 3 especialistas expertos, quienes aprobaron la redacción, y el contenido de ambos cuestionarios, con una validez del 92%. Los cuestionarios se plantearon en función a cada variable: clima organizacional, y satisfacción del usuario. Para el clima organizacional se planteó en términos de organización de servicios y para la satisfacción en términos de capacidad de respuesta que percibió el ciudadano al solicitar un servicio determinado:

*Organización de servicios:* Control de obras, Supervisión de servicios municipales, Concesionarias del servicio municipal

*Capacidad de respuesta:* Los servicios avisan a los usuarios el tiempo de conclusión del servicio, Brindar un servicio rápido, Responder a la inquietud de los usuarios, Asistir a los usuarios

## III. Resultados

Se hizo el recojo de información se procesó en Excel y se tabularon los resultados en frecuencias y porcentajes. Se presentan los resultados mediante estadística descriptiva; efectuando comparaciones de las frecuencias y porcentajes del clima organizacional y satisfacción del usuario, según 127 ciudadanos mayores de 33 años encuestados

Tabla 1:

*Nivel de clima organizacional en una municipalidad*



		Frecuencia	Porcentaje
Clima organizacional	Bajo	25	20
	Regular	75	58
	Alto	27	22
	Total	127	100,0

*Interpretación de la Tabla 1.* La mayoría de los ciudadanos (58%) perciben un nivel Regular de clima organizacional en la municipalidad

Tabla 2:

*Nivel de la satisfacción del ciudadano en una municipalidad*

		Frecuencia	Porcentaje
Satisfacción ciudadana	Bajo	26	20
	Regular	65	52
	Alto	36	28
	Total	127	100,0

*Interpretación de la Tabla 2.* La mayoría de los ciudadanos (52%) perciben un nivel Regular de clima organizacional en la municipalidad

#### IV. Discusión

El grado del conocimiento de los ciudadanos en relación a las actividades y los servicios que, esto a consecuencia de los resultados que se han logrado con una mayor confiabilidad y fundamentación. Por ejemplo se ha demostrado en un estudio de Chachapoyas se encontró un bajo conocimiento generalizado en cuanto a las tareas y actividades que brinda la entidad del estado de dicha ciudad, dichos hallazgos no difiere del estudio que se realizó por Guagua (2019) que hallaron altos niveles de desconocimiento en cuanto a la edad, género y residencia sobre las tareas y actividades que ofrece la entidad municipal.

Con respecto al primer objetivo mostrado en la Tabla 1, demuestra que la mayoría de las personas indican que el clima organizacional es regular; esto representado por el 58% del total; además se tiene que (22%) indican que la gestión municipal es alta y (20%) que es baja.

Por ello, Fabián (2020) confirmó en su estudio que cuando pensamos en los procesos deseamos que cada vez se perfeccionen, debido a que casi siempre la calidad en la atención hacia los pobladores deben construir aspectos importantes en la gestión de las municipalidades, incentivando a los administrativos y funcionarios mejores procesos para el conocimiento y así responder a los ciudadanos en base a una buena atención, satisfaciendo las necesidades de todos



transparentemente y de manera estructurada.

Con respecto al segundo objetivo específico, en la Tabla 3, se demuestra que la mayoría de las personas indican que la satisfacción en una municipal de Lambayeque es regular; esto representado por el 51,7% del total; además se tiene que (28,1%) indican un nivel de satisfacción alto y (20,2%) indican que un nivel bajo de satisfacción ciudadana. Por otro lado según Gonzales (2019), La eficacia y eficiencia del servicio en términos de cantidad y calidad, que se relaciona principalmente con el desempeño de sus funciones públicas y el carácter de la comunidad municipal y su liderazgo.

Chiang & San Martín (2019), manifiesta que en el trabajo, la satisfacción lleva a una lista de pensamientos y sentimientos positivos y negativos por medio de los colaboradores. La satisfacción laboral se cambia, ya que aumentan y disminuyen los sentimientos en base a la satisfacción a medida que los motivos de resultados se van cubriendo, por lo que las intensidades al inicio de completan por medio de los comportamientos que se desarrollan. Como resultado de las modificaciones que se realiza el modelo económico sobre su actualización, esto contribuye a una gestión municipal, integral, sistemática, flexible y participativa, realizada desde el procedimiento de la organización de la estrategia de desarrollo económico- social del país, donde el nivel local se potencie cada vez más.

## **V. Conclusión**

El clima organizacional y la satisfacción del usuario, según los ciudadanos mencionan que es de nivel regular 58% y 52% respectivamente en una municipalidad del Perú.

## **VI. Recomendaciones**

Para mejorar el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios en las municipalidades:

Las municipalidades deben realizar encuestas periódicas a los empleados y los usuarios para recopilar información sobre sus percepciones y actitudes.

Las municipalidades deben utilizar la información recopilada para identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias para abordarlas.

Las municipalidades deben promover la participación de los empleados y los usuarios en la toma de decisiones.

Las municipalidades deben proporcionar oportunidades de desarrollo profesional y capacitación a los empleados.



Al implementar estas recomendaciones, las municipalidades pueden crear un entorno de trabajo más satisfactorio para los empleados y los usuarios, lo que puede conducir a un mayor rendimiento y eficiencia.

## Referencias

- Araya Salgado, M. y Medina Giacomozzi, A. (2019). Satisfacción laboral y clima organizacional en funcionarios de atención primaria de salud de una comuna en Chile. *Revista médica Risaralda*, 25(2), [aprox. 13 p]. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0122-06672019000200157](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0122-06672019000200157)
- Arnold, E., & Silva, N. (2019). Perceptions of organizational communication processes in quality management. *Revista de Psicología (Lima)*, 29(1), 153-174.
- Barría Traverso, D. (2018). Bureaucratic Features of the Administrative Reforms in Chile in the 1880s. *Historia Crítica*, 56, 61-84. <https://doi.org/10.7440/historicrit56.2015.03>
- Bernstein, F., & Inostroza, J. (2019a). Modernización municipal y un sistema de evaluación de su gestión. Propuesta de una arquitectura «CSP». <https://www.sistemaspublicos.cl/publicacion/modernizacion-municipal-y-un-sistema-de-evaluacion-de-su-gestion-propuesta-de-una-arquitectura-bernstein-e-inostroza/>
- Bernstein, F., & Inostroza, J. (2019b). Modernización municipal y un sistema de evaluación de su gestión.B. [https://www.sistemaspublicos.cl/wp-content/uploads/files\\_mf/1273071183Paper-Arquitectura-Municipal.pdf](https://www.sistemaspublicos.cl/wp-content/uploads/files_mf/1273071183Paper-Arquitectura-Municipal.pdf)
- Calderón Vargas, A. E., Braga Sandoval, R. B., Arana Cárdenas, S. M., Calderón Vargas, A. E., Braga Sandoval, R. B., & Arana Cárdenas, S. M. (2022). Control interno y la modernización del Estado en un gobierno regional e institución educativa peruana. *EduSol*, 22(80), 128-139.
- Cruz, C. F. (2020). Transparency of the municipal public management: A study from the homepages of the large Brazilian municipalities.
- Fabián Ríos, P. (2020). Metadatos: Gestión municipal y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2020. [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV\\_9474a07c38a0d56bf2121181a336c6ba/Details](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_9474a07c38a0d56bf2121181a336c6ba/Details)
- Ferrari Cardoso, H., Basile Forlini, J. y Prescilla Dias, J. (2019). Clima e suporte organizacional: avaliação e relação entre as temáticas. *Rev. CES Psico*, 12(2), 65-82. <http://www.scielo.org.co/pdf/cesp/v12n2/2011-3080-cesp-12-02-65.pdf>
- Gonzales Borda, J. C. (2019). Servicios municipales y satisfacción ciudadana en el distrito de





- Concepción, Junín – Perú. Universidad Nacional del Centro del Perú.  
<http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/5842>
- Gutiérrez Ponce, H., Chamizo González, J., Cano Montero, E. I., Gutiérrez Ponce, H., Chamizo González, J., & Cano Montero, E. I. (2018). Budget stability, financing and social responsibility in Spanish municipalities. *Contaduría y Administración*, 63(3), 0-0. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1419>
- Head, B. W., & Alford, J. (2019). Wicked Problems: Implications for Public Policy and Management. *Administration & Society*, 47(6), 711-739. <https://doi.org/10.1177/0095399713481601>
- Hernández, G. R. (2019). Políticas Públicas Y Gestión Municipal. *Tres Consideraciones Para Los Municipios Urbanos. Ra Ximhai*, 9(2), 99-112.
- Hurtado Villanueva, A. (2019). La Gestión y Planificación Municipal en el Perú. Universidad Nacional de Jaén. <http://localhost/jspui/handle/UNJ/385>
- Jibba, K. B., & Düvel, G. H. (2019). The influence of decentralization on effectiveness of extension organization in Oromia state, Ethiopia. *South African Journal of Agricultural Extension*, 37(1), 97-115.
- López López, A. D. (2020). Municipal Management and Quality of Public Service in Tingo Maria.
- López-Alves, F. (2019). Modernization Theory Revisited: Latin America, Europe, and the U.S. in the Nineteenth and Early Twentieth Century. *Anuario Colombiano de Historia Social y de La Cultura*, 38(1), 243-279.
- Marrone, D., & Claudio, S. (2019). Satisfaction of Basic Needs and its Repercussion in the Course of Development Satisfaction of Basic Needs and its Repercussion in the Course of Development. <https://www.scielo.br/j/pusf/a/6yNmLk6hb3XjRfTJRST7dBN/?lang=en>

**Financiamiento de la investigación:** Con recursos propios.

**Declaración de intereses:** Declara no tener ningún conflicto de intereses, que puedan haber influido en los resultados obtenidos o las interpretaciones propuestas.

#### **Declaración de consentimiento informado**

El estudio se realizó respetando el Código de ética y buenas prácticas editoriales de publicación.

#### **Usabilidad**

Este texto está protegido por la Licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional.



Usted es libre para compartir, copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato y adaptar el documento, remezclar, transformar y crear a partir del material para cualquier propósito, incluso comercialmente, siempre que cumpla la condición de atribución: Usted debe reconocer el crédito de una obra de manera adecuada, proporcionar un enlace a la licencia, e indicar si se han realizado cambios. Puede hacerlo en cualquier forma razonable, pero no de forma tal que sugiera que tiene el apoyo del licenciante o lo recibe por el uso que hace.