



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Gestión Administrativa y desempeño de los trabajadores del Hospital Santa  
Gema de Yurimaguas, 2018”

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR**

**Br. Danny Manuel Moreno Pezo**

**ASESOR**

**Mg. Keller Sánchez Dávila**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Reforma y Modernización del Estado**

**Tarapoto – Perú**

**2018**

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la Ciudad de Tarapoto; a los dieciséis días del mes de agosto del año dos mil dieciocho, siendo las 11:00 pm, en mérito de la **Resolución Directoral Académico N°329-2018/DPG-UCV-FT.**

Se procedió a recibir la Sustentación de la Tesis Titulada "**Gestión Administrativa y Desempeño de los Trabajadores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018**", MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA PROMOCIÓN 2017-01 TARAPOTO; presentado por el bachiller **Moreno Pezo Danny Manuel**; ante el Jurado evaluador conformado por los siguientes Docentes:

Presidente : Dra. Gabriela Del Pilar Palomino Alvarado  
Secretario : Mg. Lisette Karem Casaverde Carmona  
Vocal : Mg. Keller Sánchez Dávila

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas formuladas por los miembros del Jurado, se tomó la decisión de Aprobar por mayoría la Sustentación de la Tesis. Siendo las 11:40 pm se dio por concluido el presente acto firmado:



PRESIDENTE

Dra. Gabriela Del Pilar Palomino Alvarado



SECRETARIO

Mg. Lisette Karem Casaverde Carmona



VOCAL

Mg. Keller Sánchez Dávila

## **Dedicatoria**

A mi Señor Padre que desde el cielo guías mis pasos y a mi Sra. Madre, compañera ideal por su apoyo incondicional en todos mis proyectos personales y profesionales.

A mi hijo por ser el motor y motivo para seguir superándome como padre, esposo y ser humano.

Danny Manuel.

## **Agradecimiento**

En primer lugar, quiero agradecer a Dios sobre todas las cosas, por ser mi guía en los caminos que recorro; agradecimiento especial a los catedráticos de la Universidad César Vallejo cuyas enseñanzas contribuyeron en nuestra formación profesional; asimismo, con gratitud infinita a mi asesor de tesis al Mg. Keller Sánchez Dávila, por su impecable conducción en la elaboración de la presente tesis.

A mi familia, amigos, compañeros de trabajo porque de una y otra manera participaron durante mis estudios de maestría.

Danny Manuel

## Declaratoria de autenticidad

Yo, **DANNY MANUEL MORENO PEZO**, identificado con DNI N° 40785073, estudiante del programa de **Maestría en Gestión Pública** de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada: **“Gestión Administrativa y desempeño de los trabajadores Hospital Santa Gema de Yurimaguas.**

Declaro bajo juramento que:

La Tesis es de mi autoría

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

La tesis no ha sido auto plagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 31 de octubre de 2018



.....

**Danny Manuel Moreno Pezo**  
**DNI: 40785073**

## Presentación

Señores miembros del Jurado evaluador,

Pongo a vuestra disposición la Tesis titulada “*Gestión Administrativa y desempeño de los trabajadores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018*” cuyo objetivo general fue determinar la relación entre las variables del hospital en estudio; en tal sentido la presente tesis está estructurada en ocho capítulos:

El **primer capítulo** que corresponde a la introducción se referencia a los antecedentes, la fundamentación teórica, la justificación, el problema, la hipótesis y los objetivos que determinan el fin y razón de ser de trabajo de investigación.

El **segundo capítulo** que corresponde al marco metodológico donde se hace referencia al plan de investigación que permitió cumplir con ciertos parámetros en el marco científico; En el **tercer capítulo** se muestran los resultados obtenidos producto del análisis cuantitativo ejecutado. En el **cuarto capítulo** que contiene la discusión se interpreta y analiza los hallazgos obtenidos, su implicancia y verificación de las hipótesis; en el **capítulo cinco** se evidencia las conclusiones donde se dan respuesta a las interrogantes expuestas en el trabajo de investigación. En el **capítulo seis** se dan las recomendaciones y se proponen soluciones al problema investigado; en cuanto al **capítulo siete** se presenta la propuesta y el **capítulo ocho** que contiene las referencias bibliográficas en coherencia con el marco teórico.

Finalmente, encontramos los anexos que están constituidos por informaciones auxiliares que evidencian la veracidad del trabajo de investigación.

Por lo expuesto, dando cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública y esperando sus importantes aportes a través de sus observaciones que contribuirán a la mejoría de la presente tesis, de tal forma cumplir con los requisitos que merezca su aprobación.

El autor.

## Índice

|   |           |
|---|-----------|
| Acta de Sustentación de tesis.....                                | ii        |
| Dedicatoria.....  | iii       |
| Agradecimiento .....  | iv        |
| Declaratoria de autenticidad.....                                 | v         |
| Presentación.....   | vi        |
| Índice .....  | vii       |
| Índice de tablas.....   | ix        |
| Índice de figura.....   | x         |
| RESUMEN.....  | xi        |
| ABSTRACT .....  | xii       |
| <b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>                                      | <b>13</b> |
| <b>1.1. Realidad problemática .....</b>                           | <b>13</b> |
| <b>1.2. Trabajos previos .....</b>                                | <b>15</b> |
| <b>1.3. Teorías relacionadas al tema .....</b>                    | <b>19</b> |
| 1.4. Formulación del problema.....                                | 30        |
| <b>1.5. Justificación del estudio .....</b>                       | <b>30</b> |
| <b>1.6. Hipótesis .....</b>                                       | <b>31</b> |
| <b>1.7. Objetivos.....</b>  | <b>31</b> |
| <b>II. MÉTODO .....</b>   | <b>33</b> |
| <b>2.1. Tipo y Diseño de investigación.....</b>                   | <b>33</b> |
| <b>2.2. Variables, Operacionalización.....</b>                    | <b>33</b> |
| <b>2.3. Población y muestra .....</b>                             | <b>34</b> |
| <b>2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....</b> | <b>35</b> |
| <b>2.5. Métodos de análisis de datos.....</b>                     | <b>36</b> |
| <b>III. RESULTADOS .....</b>                                      | <b>38</b> |
| <b>IV. DISCUSIÓN .....</b>  | <b>42</b> |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>V. CONCLUSIONES.....</b>   | <b>45</b> |
| <b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>   | <b>46</b> |
| <b>VII. REFERENCIAS.....</b>  | <b>47</b> |
| <b>ANEXOS .....</b>   | <b>52</b> |
| <b>Matriz de consistencia.....</b>  | <b>53</b> |
| <b>Instrumentos de recolección de datos.....</b>                          | <b>55</b> |
| <b>Validación de instrumentos.....</b>                                    | <b>57</b> |
| <b>Índice de confiabilidad.....</b>                                       | <b>63</b> |
| <b>Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación .....</b> | <b>64</b> |
| <b>Autorización para la publicación electrónica de las tesis .....</b>    | <b>65</b> |
| <b>Captura de imagen TURNITIN .....</b>                                   | <b>66</b> |
| <b>Acta de aprobación de originalidad.....</b>                            | <b>67</b> |
| <b>Autorización de la versión final del Trabajo de Investigación.....</b> | <b>68</b> |



## Índice de tablas

|              |  |    |
|--------------|--|----|
| Tabla N° 01: | Nivel de la gestión administrativa en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018.....  | 40 |
| Tabla N° 02: | Nivel del desempeño de los trabajadores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018.....   | 41 |
| Tabla N° 03: | Correlación entre la gestión administrativa con el desempeño de los Trabajadores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018.....          | 42 |
| Tabla N° 04: | Análisis de varianza entre la gestión administrativa con el desempeño de los Trabajadores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018..... | 43 |

## Índice de figura

|               |  |    |
|---------------|--|----|
| Figura N° 01: | Nivel de la gestión administrativa en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018.....  | 40 |
| Figura N° 02: | Nivel del desempeño de los trabajadores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018.....   | 41 |
| Figura N° 03: | Correlación entre la gestión administrativa con el desempeño de los trabajadores en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018.. | 42 |

## RESUMEN

La presente investigación titulada: Gestión Administrativa y desempeño de los trabajadores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018. Planteándose como objetivo determinar la relación de la gestión administrativa con el desempeño de los trabajadores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018. Asimismo, el estudio plantea como hipótesis que existe relación significativa entre la gestión administrativa con el desempeño de los trabajadores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018. El estudio tuvo como muestra a 20 trabajadores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas. La investigación fue no experimental, con un diseño de estudio descriptivo correlacional.

Entre los resultados destaca la gestión administrativa del Hospital Santa Gema de Yurimaguas tiene un nivel “Malo” en un 60%, asimismo un 30% de trabajadores percibieron que tiene un nivel “Bueno”. Asimismo, el desempeño de los trabajadores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, con un 55% de nivel “Malo” y un 25% percibieron que el desempeño es “Bueno”.

El estudio concluyo que existe una correlación significativa alta positiva entre la gestión administrativa con el desempeño de los trabajadores, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0,8779; y un coeficiente de determinación de 0,7707; explicando que el 77,07% del desempeño se ve influenciado por la gestión administrativa del Hospital Santa Gema de Yurimaguas.

Palabras clave: Gestión administrativa, desempeño de los trabajadores

## ABSTRACT

The present investigation entitled: Administrative Management and performance of the workers of the Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018. Setting out as objective To determine the relationship of the administrative management with the performance of the workers of the Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018. Also, the study raises as hypothesis that exists There is a significant relationship between administrative management and the performance of the workers of the Santa Gema de Yurimaguas Hospital, 2018. The study had 20 workers from the Hospital Santa Gema de Yurimaguas. The research was non-experimental, with a descriptive correlational study design.

Among the results highlights the administrative management of Santa Gema Hospital in Yurimaguas has a "Bad" level by 60%, also 30% of workers perceived that a "Good" level. Likewise, the performance of the workers of the Hospital Santa Gema de Yurimaguas, with 55% of "Bad" level and 25% perceived that the performance is "Good".

The study concludes that there is a significant positive high correlation between health management and performance, with a Pearson correlation coefficient of 0.8779; and a coefficient of determination of 0.7707; explaining that 77.07% of the performance is influenced by the administrative management of the Santa Gema de Yurimaguas Hospital.

Keywords: Administrative management, performance of workers

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

Los sucesos que se suscitaron en la primera década del siglo XXI, con respecto a la gestión administrativa en las instituciones tanto estatales como privadas, los cambios políticos, la globalización, la crisis política, económica en el mundo que diversos modelos de gestión no dieron los resultados esperados, contradictoriamente, afectó el desempeño de los trabajadores en distintas organizaciones.

Cuando se habla de desempeño laboral, es conocer el rendimiento o el nivel de productividad de los colaboradores, es decir, el aporte que el trabajador da a través de su trabajo en un determinado cargo. A partir de estas actitudes, uno o más sujetos en distintos tiempos a la vez, favorecerán a la eficacia institucional. (Palaci, 2005: 24)

Todo se puede obtener mediante una óptima gestión administrativa: es un proceso que combina los componentes que son primordiales para elevar la productividad de las distintas áreas de la organización, por medio del uso de eficiente de los recursos. (Chiavenato, 2011: 124)

Es evidente, que los establecimientos de salud se encuentran en un estado caótico, debido a la poca importancia que le prestan las autoridades de turno; demostrando que no todos los gerentes tienen la predisposición de solucionar los problemas que se suscita en estos establecimientos de salud. Sin embargo, los inconvenientes sanitarios de los sistemas de salubridad no se limitan únicamente a los países donde hay extrema pobreza, los hay en todas partes. En la mayoría de los países desarrollados, un considerable grupo de la población pasan dificultades para conseguir ser atendidos, esto sucede por las disposiciones poco ecuanímes para ofrecer protección social, sin embargo, en otros países, los costos en materia de los servicios de la salud, son cada vez mayores debido al bajo presupuesto que deriva el Estado para el rubro salud.

Otro problema de consideración son las formas de cómo se manejan los sistemas de salud, la segmentación de estos establecimientos, se puede evidenciar en los

países de América Latina; más aún en el Perú, que es uno de los países, donde el procedimiento de salud está estructurado en cinco subsistemas: Seguro Integral de Salud (financiado directamente por el Estado a través del Ministerio de Salud), Seguro Social de Salud - EsSalud (Ministerio de Trabajo), la Sanidad de las FF.AA. (Ministerio de Defensa), la Sanidad de la Policía Nacional del Perú (Ministerio del Interior) y las instituciones del sector privado (EPS, seguros privados, etc.), con características y beneficios particulares.

El Perú es el país donde el presupuesto anual es muy bajo, a diferencia de los demás países en América Latina. Este irrisorio presupuesto obstaculiza que los servicios de salud se optimicen y puedan alcanzar a cubrir con todas las necesidades que aqueja a la población vulnerable, de esta manera, se estarpia evitando la insatisfacción y acortar las brechas de cobertura entre la institución, los trabajadores y los clientes. Además, este presupuesto no alcanza para contratar más personal asistencial, y esto a su vez impide que la atención a los pacientes de manera eficiente.

La gestión administrativa influye de manera directa en la productividad de los colaboradores; cabe destacar que, mediante la forma de dirigir la empresa, permitirá optimizar los recursos de manera equitativa, así se podrá ofrecer un buen servicio a la comunidad. Por otra parte, el desempeño laboral será mejor si el trabajador se siente estimulado, motivado, valorado y las condiciones laborales garanticen seguridad en el trabajo.

En el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, se viene observando que la atención que brindan los trabajadores no es del agrado de la población; hay escasez de medicamentos, los trabajadores no se abastecen para atender a los pacientes y público externo; sumado a la falta de médicos especialistas, hacen que la gestión administrativa en ese nosocomio sea deficiente; a pesar que la institución cuenta con una misión, visión y objetivos claros que buscan garantizar la salubridad de la población yurimagüina y alrededores; además, se pudo evidenciar la ineficiencia e indiferencia de las personas que dirigen el hospital.

A partir de esta realidad, se vio la necesidad de realizar el presente trabajo de investigación con la finalidad de conocer in situ, en qué medida la gestión

administrativa repercute en el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas. Con los resultados que se obtenga, se identificó los factores verdaderos que se relacionan de manera positiva o negativa en las variables de estudio; de tal manera, se podrá buscar alternativas de solución al problema encontrado.

## **1.2. Trabajos previos**

### **Nivel internacional**

**Arizaga, S. (2016)**, en su investigación de maestría *“El nuevo enfoque de Gestión administrativa en el Hospital San Rafael de Tunja, Colombia, desajustes financieros, los excesivos gastos sin sustento. La falta tuvo como objetivo explicar el nuevo enfoque para mejorar el servicio en el hospital investigado; se trabajó con una muestra de 120 trabajadores, sujeto al diseño descriptivo simple, los datos recabados fueron a través del cuestionario, donde llegó a la conclusión; que, a pesar de tener un hospital equipado con tecnología moderna, se descubrió que la gestión administrativa es mala; debido a los de planificación, porque las cosas se hacen de manera improvisada, no hay un debido control con el personal, falta de liderazgo del director. El nuevo enfoque implantado en la institución no está dando los resultados esperados, el responsable de esta mala gestión es del director del hospital que pone en evidencia la poca capacidad para dirigir una institución donde existen muchos problemas que tiene que ser solucionados con prontitud.*

**Maslucán, C. (2016)**, En su tesis de maestría, *“La Gestión Administrativa y su impacto en el Desempeño Laboral en la empresa metalmeccánica “Alhice” de la ciudad de Ambato”, Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador, cuyo objetivo fue conocer el impacto que causa la gestión administrativa en el desempeño laboral de los trabajadores en la institución donde se llevó a cabo el estudio; cuyo diseño de investigación fue descriptivo correlacional, muestra de 68 trabajadores a tiempo completo; el instrumento de recolección datos fue el cuestionario; concluyó, que la gestión administrativa el 75% dijo que es muy mala; por lo que urgió encontrar un modelo de gestión que contribuya con el buen desempeño administrativo de los que gerencian las instituciones a cargo;*

esto a su vez, repercute en el rendimiento de los empleados; estos, no están cumpliendo con su trabajo, existe mucho relajo, el director es indiferente a los problemas que aquejan a la institución, la falta de planificación y trabajo en equipo son factores que impiden que los trabajadores lleguen a las metas establecidas. Por otra parte, carecen de herramientas, no cuentan con una visión ni misión compartida; esto a su vez afecta a los empleados, que se encuentran desmotivados para hacer la labor encomendada; por lo que su desempeño es muy deficiente; ocasionado que el personal pierda la confianza en sí mismo y en el de su gerente.

**Cabrera, A. & Lazo, C. (2017)**, en su tesis de maestría, *“Repercusión de la gestión administrativa de la biblioteca municipal de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2016”*. Universidad Técnica del Norte, Ibarra, Ecuador; cuyo objetivo principal fue realizar una propuesta de mejora sobre la gestión administrativa en la biblioteca investigada, el diseño fue de tipo descriptivo proposicional, la muestra fue de 15 trabajadores, el recojo de información fue a través de la encuesta; donde llegaron a la conclusión de manera sucinta, que la participación de los trabajadores de la biblioteca es deficiente, solo asisten a las actividades propuestas por compromiso, lo que demuestra que falta liderazgo por parte de las autoridades; esto ocasiona que los trabajadores no brinden un óptimo servicio a la comunidad causando en estos insatisfacción y malestar por el servicio recibido.

**Sifuentes, B. (2017)**, en su tesis de doctorado: *“Gestión Administrativa del Talento Humano y su incidencia en las Empresas Públicas Administradoras de Agua Potable en la Provincia del Carchi”*. Universidad Politécnica Estatal del Carchi. Tulcán, Ecuador, cuyo objetivo principal fue describir el nivel de gestión que realizan el personal que labora en la empresa de agua potable, el diseño fue de tipo descriptivo simple con una muestra de 54 trabajadores, el instrumento el cuestionario; concluyendo que ciertos elementos, reglamentos y manuales que dispone la Empresa de Agua Potable y Alcantarillado logran un empoderamiento por parte de los empleados de la misma; es urgente proponer un plan de capacitación, motivación y trabajo en equipo dentro del Plan Operativo Anual de la Empresa, donde permitirá al empleado desempeñar un trabajo efectivo, que



las capacitaciones sean transmitidas mediante cursos o talleres, las cuales son prácticas y fáciles de entender por los empleados de la empresa. Dentro de la empresa es necesario mantener una buena relación laboral entre jefe – empleado, el cual permite brindar confianza al colaborador evitando así que existan las barreras de comunicación. La empresa cuenta con valores corporativos, los cuáles son fundamentales dentro de una organización.

**A nivel Nacional:**

**Corcuera, L. (2016)**, en su informe de maestría “*Gestión Administrativa y la calidad de servicio al cliente, en la farmacia del Hospital II de Trujillo*”. Universidad Nacional de Trujillo. Perú, cuyo objetivo fue conocer la relación de las variables en estudio; diseño de investigación de tipo descriptivo correlacional y con una muestra de 32 trabajadores, el instrumento fue el cuestionario; Manifestó que en las cadenas de farmacia tiene muchas fortalezas, el personal tiene manera para atender al público, las infraestructuras son ventiladas, los productos son de muy buena calidad, así como los precios cómodos, el 80% de los trabajadores encuestados coincidieron en afirmar que la gestión administrativa es muy eficiente. Además, mencionaron que son capacitados constantemente; sin embargo, expresaron estar descontentos con la remuneración que perciben al mes; no compensa con el trabajo desempeñado. El 70% de los clientes de Inkafarma mencionaron estar satisfechos con la atención que reciben de parte de los trabajadores y por el precio de los medicamentos que están por debajo de las demás farmacias. En consecuencia, los problemas que existen en dicha empresa, no tienen que ver por la gestión administrativa, ni por la atención que brindan los trabajadores. Estos son ocasionados por otros factores.

**Rodas, C. (2016)**, en la tesis de maestría, "*Gestión administrativa y nivel de atención en la empresa de transporte Movil tours de Lima, metropolitana*". Pontificia Universidad Católica del Perú: Lima. El trabajo de investigación tuvo como propósito identificar las estrategias que conllevan a gerenciar las oficinas de transportes y seguridad vial de la Municipalidad provincial estudiada; la muestra estuvo conformada por 122 transportistas, el tipo de estudio fue no experimental, el instrumento el cuestionario; donde concluyó: la oficina de

transportes de la municipalidad en estudio, presentan algunas fortalezas, ya que, hay buena predisposición de liderazgo por parte del administrador, se promueve una adecuada comunicación, un ambiente agradable entre los empleados; además, se evidenció que el trabajo es en conjunto, lo que propicia que el trabajo sea cooperativo y las decisiones sea de la misma manera en conjunto. Con respecto al área de recursos humanos, brinda estímulos a los trabajadores, el trato que reciben les hace sentir valorados, esto a su vez hacen que se esfuercen por mejorar su rendimiento laboral; pero hay debilidades en los procesos de admisión del personal (favoritismo), y capacitación es inexistente, Por este motivo, los ciudadanos y transportistas manifiestan disconformidad; todo esto se debe a la buena gestión que ejerce el alcalde y sus aliados del área.

**Phillips, A. (2017)**, en su trabajo de investigación *“Gestión administrativa y la motivación laboral de los trabajadores del Policlínico “Señor de los Milagros” del Centro Poblado “Vista Alegre” de Ayacucho – Perú”*, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, tuvo como finalidad de conocer el rol que desempeñan los gerentes en la administración pública, el tipo de estudio fue correlacional, la muestra fue de 85 estudiantes, el instrumento utilizado fue el cuestionario; donde llegó a la conclusión que la relación entre las variables es significativa, es decir, el 58% calificó la gestión de mala, donde indicaron que hay escasos de medicamentos, los requerimientos no son atendidos; por otra parte, el 65% de los trabajadores indicaron que se sienten desmotivados al realizar su trabajo; aludiendo que no son valorados, ni estimulados por la labor que desempeñan; por lo que la mala gestión administrativa repercute en la motivación de los trabajadores de policlínico.

#### **Nivel local/regional**

**Gil, C. (2016)**, en su tesis de maestría *“La gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina referencial del Hospital I EsSalud Juanjui, 2016”*. Universidad César Vallejo. Tarapoto. El objetivo de este trabajo fue identificar el nivel de correlación entre las variables de estudio; el diseño de estudio fue correlacional, la muestra lo conformaron 58 pacientes, donde llegó a la conclusión, la satisfacción del usuario se da porque la administración del Hospital es muy bueno y depende de ello, para que haya buena atención; sin

embargo los inconvenientes que pudieran existir son por otros factores como el presupuesto que depende del gobierno central, la implementación con personal calificado que gestiona el director, pero que no son atendidos en el momento oportuno por el Gobierno Regional.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Gestión Administrativa**

##### **Gestión:**

Münch, L. (2011), expresó, que, viene a ser un conjunto de actividades que se desarrollan en una institución con un determinado fin”. Asimismo, la gestión es parte fundamental en una organización porque depende de un buen manejo o direccionalidad para que la institución logre alcanzar sus objetivos, (p. 32).

Espinoza, J. (2013), mencionó, que la gestión se resume en un conjunto de normas, procesos y métodos prácticos que contribuye para que la administración de una organización logre cumplir con las metas establecidas (p. 13).

Según estas definiciones sobre gestión, se puede ver que ambos autores, coinciden en afirmar que es la manera de dirigir una empresa para cumplir con los objetivos; además dependerá de la capacidad de liderazgo del que está administrando la institución para que tenga óptimos o negativos resultados.

##### **Administración:**

Hitt, B. & Porter, T. (2006), definió a la administración como el proceso de estructurar y utilizar conjuntos de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional. (p. 88).

Diez de Castro, E. (2001), indicó que la administración es el conjunto de las funciones o procesos básicos (planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar) que, realizados convenientemente, repercuten de forma positiva en la eficacia y eficiencia de la actividad realizada en la organización (p. 25).

Coulter, M. & Robbins, S. (2010), conceptualizó a la administración como el proceso que involucra la coordinación y supervisión de las actividades de otros, de tal forma que éstas se lleven a cabo de forma eficiente y eficaz,

implica garantizar que la gente responsable de realizar actividades laborales, las realice de forma eficiente y eficaz, o al menos es a lo que aspiran los gerentes (p. 91).

Pérez, R. (2012), definió a la administración como una ciencia social compuesta de principios, técnicas y prácticas, cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo a través de los cuales se puede alcanzar propósitos comunes que individualmente no es factible lograr.

### **Gestión Administrativa**

Diez de Castro, E. (2001), expresó: El conjunto de actividades orientadas a coordinar los recursos disponibles para conseguir los objetivos pre establecidos por la empresa (p. 20).

Pérez, R. (2012), mencionó que la gestión administrativa son acciones mediante el cual, el que gerencia la empresa, ejecuta sus proyectos siguiendo los procesos que la administración estipula, siendo estos: la planificación, la dirección, la coordinación y el control (p. 76).

En consecuencia, para que una gestión administrativa tenga éxito es importante seguir con los protocolos establecidos; lamentablemente, los cargos que ocupan algunas personas no están preparadas para desempeñarlo, motivo por el cual, cometen abusos con los trabajadores y no se desarrollan obras de gestión en la institución.

### **Elementos de la Gestión Administrativa.**

Münch, L. (2011), presentó las siguientes fases:

Planeación: contempla a la filosofía, misión, visión, los valores, estrategias, las políticas, programas, presupuestos, son considerados como elementos. Tal como se detalla a continuación:

Filosofía: viene a ser la razón de la organización, ya que está basado en lo axiológico, las buenas prácticas, y creencias; teniendo un compromiso con la sociedad. Asimismo, una organización debe tener una filosofía clara que le dé sentido a las metas y objetivos de la organización.

Misión: es su razón de ser, es el propósito o motivo por el cual existe. La misión es de carácter permanente.

Visión: es el enunciado del estado deseado en el futuro para la organización. Provee dirección y forja el futuro de la empresa estimulando acciones concretas en el presente.

Objetivos estratégicos: son las metas planificadas que se busca alcanzar, estas están contempladas en el PEI.

Políticas: son lineamientos que tiene toda organización, por las cuales esta se regirá.

Estrategias: son los medios por la cual se busca lograr alcanzar los objetivos.

Programas: son un conjunto de actividades donde se utilizan las estrategias dentro del Plan Anual de Trabajo.

Presupuesto: Son indispensables al planear, ya que a través de estos se proyectan, en forma cuantificada, los recursos que requiere la organización para cumplir con sus objetivos. Su principal finalidad consiste en determinar la mejor forma de utilización y asignación de los recursos que permiten controlar las actividades de la organización en términos financieros” (p. 125).

Escobar M. (2013), Lo determinó como la planificación exitosa necesita de la habilidad y pericia en preparar gente que se dedique a actividades desprovistas de distinciones dentro y fuera de la empresa. Ayuda poner en orden y restaurar el arte de dirigir los asuntos para alcanzar un fin, además de tener determinado grado de control sobre los negocios o mejor dicho sobre todo lo que es objeto de una ocupación provechosa y así como de su ambiente. Afirma también que una organización bien planeada otorga a los funcionarios la circunstancia oportuna de hacer sin dificultades sus funciones (p. 33).

Organización: Se da con el propósito de simplificar el trabajo y coordinar y optimizar funciones y recursos. En esta etapa se define las áreas funcionales,

las estructuras, los procesos, sistemas y procedimientos para efectuar el trabajo. Este proceso está constituido por las siguientes etapas:

- a) División del trabajo: para dividir el trabajo se necesita llevar a cabo una secuencia que abarca las etapas de: describir los procesos para llevar a cabo la organización; definir las funciones más importantes, clasificar y agrupar funciones de acuerdo con los macro procesos, establecer líneas de comunicación e interrelación y definir los micro procesos para proceder a organizar los procesos de los departamentos o áreas de la empresa.
- b) Integración: en esta etapa comprende los recursos materiales, tecnológicos, financieros y humanos, considerándolos a estos últimos más importantes debido a que el talento humano depende del manejo y gestión de los otros recursos que conforman la organización. En esta etapa se considera la definición de necesidades y requerimientos de los recursos, establecimiento de estándares de calidad, tiempos y características, determinación de fuentes de abastecimiento, elección del proveedor más confiable y selección de recursos de acuerdo con los estándares de calidad.
- c) Dirección lo determina la etapa donde se realiza todo lo planeado y se ejecutan todos los elementos de la administración, a tal grado que en muchas ocasiones se confunden los conceptos administrar y dirigir. La dirección comprende una serie de elementos como la toma de decisiones, la comunicación, la motivación, y el liderazgo. (pág. 35)

Caisa, M. (2014), afirmó que los jefes deben supervisar constantemente las actitudes de sus trabajadores, con el afán de evitar las fricciones y desacuerdos, así como la competencia entre ellos, la envidia y la enemistad con lo cual se apartara el peligro de una mala coordinación. La comunicación es muy importante para que haya una buena coordinación debido a que es necesario que se dé a conocer cualquier novedad que surja dentro con el afán de que todos estén enterados (p. 57).

Control: Se encuentra ligado a la planeación en la cual se evalúan los resultados obtenidos con relación a lo planeado con el objeto de corregir desviaciones para reiniciar el proceso. El control es importante pues sirve para comprobar la efectividad de la gestión, promueve el aseguramiento de la calidad, protección de los activos de la empresa, garantiza el cumplimiento de los planes, establece medidas para prevenir errores y reducir costos y tiempo, a través del control se detectan y analizan las causas que originan las desviaciones, para evitar que se repitan, es el fundamento para el proceso de planeación (p. 58).

**El proceso de control se divide de la siguiente manera:**

- a) Establecimiento de estándares e indicadores: implica verificar los resultados que estén de acuerdo a lo planeado, donde se requiera establecer indicadores o unidades de medición de resultados.
- b) Medición y detección de desviaciones: consiste en medir la ejecución y los resultados mediante la aplicación de unidades de medida, definidas de acuerdo con los estándares establecidos, con la finalidad de detectar desviaciones. Para llevar a cabo esta función se utilizan los sistemas de información, por tanto, la efectividad de la medición dependerá directamente de la fiabilidad y exactitud de la información, misma que debe ser oportuna (a tiempo), confiable (exacta), válida, que mida realmente el fenómeno que intenta medir con unidades de medida apropiadas, y fluida (que se canalice por los canales de comunicación adecuados).
- c) Corrección: antes de iniciar la acción correctiva, es de vital importancia reconocer si la desviación es un síntoma o una causa, con la finalidad de que las medidas establecidas resuelvan el problema. La corrección es la acción y aplicación de medidas para eliminar las desviaciones o no conformidades con relación a los estándares o indicadores.
- d) Retroalimentación: A través de la retroalimentación se informa de los resultados y las medidas correctivas que se aplicaron. De la calidad de la información dependerá el grado y rapidez con que se retroalimente el sistema. La retroinformación proporciona elementos para efectuar

mejoras en el sistema administrativo y para prever la posible existencia de fallas y errores.

Caisa, M. (2014), lo describió como comprobar inspeccionar, examinar, revisar, dirigir, dominar y verificar ese algo. Y que para que exista control primero debe planificarse para que pueda efectuarse la ejecución determinada y se lleve a cabo el seguimiento de medidas correctivas y se formulen informes emitidos por los órganos de auditoría interna. Con el control se conocerá el curso de acción, con la finalidad de adoptar a tiempo las medidas correctivas. Además, afirmó que no existe un patrón de medidas correctivas, cada empresa o entidad confecciona el suyo, adaptado a sus características, sus necesidades y estilos. Además, dice que el control es una herramienta de acción y corrección, se dice que la confianza es buena y que hay que confiar, pero no hay nada mejor que el control y es mejor controlar que confiar; Parafraseando al escritor Pär Lagerkvist, premio nobel de literatura 1951, <<basta saber esperar y todo se descubre; de una manera u otra llega la explicación>>

### **Recursos de la Gestión Administrativa**

Según, Chiavenato (2011) Por recursos debemos entender todos aquellos elementos que se requieren para llevar a cabo la acción en el proceso administrativo; para este estudio hemos creído conveniente clasificarlos en:

- A. Recursos Materiales:** Son aquellos implementos que se requiere para la atención y el confort de los trabajadores.
- B. Recursos Financieros:** es el dinero con que cuenta la organización, dependerá de ello para que pueda mantener en óptimas condiciones la infraestructura, contratar personal y cubrir las necesidades que la organización requiere; para ello, al inicio de cada año se busca presupuesto del gobierno central.
- C. Recursos mercadológicos:** es el área donde los presupuestos son destinados para realizar investigaciones, anuncios publicitarios, y otros eventos que puedan suscitarse en la empresa.
- D. Talento humano:** es el personal que ingresa, permanece y participa en la organización, sin contemplar la importancia del cargo, nivel jerárquico o tarea que realice (p. 112).



### **1.3.2. Desempeño Laboral**

Argote, J. (2006), definió:

Es la actividad que cumple el individuo dentro de una organización, esto se determina de acuerdo al nivel de desempeño que son medidos a través de indicadores que permitirán ubicar al empleado en un estándar, dependerá del resultado obtenido para conocer si el rendimiento es óptimo, o deficiente; en una institución todos los empleados cumplen una función importante, todos son importantes, pero no imprescindibles; es decir, el desempeño se mide por la productividad del trabajador; no interesa si tienen estudios, esto depende del cargo o función que cumple en la organización. (p. 64).

Por otra parte, en estos últimos tiempos en las distintas instituciones estatales y privadas, “más en las estatales” vienen evaluando el desempeño del trabajador de manera periódica; esto ha ocasionado que los empleados no estén de acuerdo con estas evaluaciones, argumentando que la forma de evaluación no refleja la realidad y que los indicadores están para favorecer al empleador y no al empleado. Asimismo, dijeron que en la mayoría de evaluaciones son para sacar personal más no para mejorar su desempeño.

Es por este motivo, que una entidad antes de evaluar debe dar a conocer el sistema de evaluación a sus trabajadores, este instrumento debe ser validado y confiable; más si hoy en día existen muchos modelos como el 360°, benchmarking entre otros; de tal manera, que este enfoque debe definir los aspectos relacionados con el desempeño, medirlos y proporcionar retroalimentación a los empleados y al departamento de personal. (Argote, J., 2006: p. 65)

Por norma general, el departamento de recursos humanos desarrolla evaluaciones del desempeño para los empleados de todos los departamentos. Esta centralización obedece a la necesidad de dar uniformidad al procedimiento. Aunque el departamento de personal puede desarrollar enfoques diferentes para ejecutivos de alto nivel, profesionales, gerentes, supervisores, empleados y obreros, necesitan uniformidad dentro de cada categoría para obtener resultados utilizables. Aunque es el departamento de personal el que diseña el sistema de

evaluación, en pocas ocasiones lleva a cabo la evaluación misma, que en la mayoría de los casos es tarea del supervisor del empleado”.

Rodríguez, J. (2009), hay algunos motivos por los que se debe evaluar a un trabajador. También sostuvo que, la principal razón de la evaluación debe ser para beneficiar al colaborador. En otros, el principal beneficiario es la organización. En otros casos más, los datos de la evaluación pueden satisfacer múltiples necesidades tanto del individuo como de la empresa (p. 70).

### **Evaluación de desempeño**

Para, Chiavenato (2009), La evaluación del desempeño es el proceso que mide el desempeño del trabajador, entendido como la medida en que este cumple con los resultados de su trabajo (p. 90).

Según Hellriegel, Jackson, Slocum, (2009), La evaluación de desempeño se entiende como un sistema formal estructurado que sirve para evaluar el desempeño de un empleado en el puesto (p. 444).

Se puede concluir que la evaluación de desempeño, es un proceso mediante el cual la persona evaluadora o auditora conoce de forma más detallada el desarrollo de los trabajadores en una empresa, mediante la cual puede detectar las falencias o puntos débiles, así como también los puntos fuertes del personal, todo esto con la finalidad de encaminar a los trabajadores a la dirección correcta.

La evaluación de desempeño indudablemente es un instrumento que nos permitirá reconocer la calidad de personal con la que cuenta la empresa, el cumplimiento eficaz de la planificación e introducción de las nuevas personas a la organización, los estímulos que se dan a los mismos, esto quiere decir que implica todo lo que está unido o guarde intrínseca relación con los empleados.

Principalmente el éxito o fracaso de si es aplicable la evaluación de desempeño en una organización depende de la filosofía y los medios que se utilicen para establecer las actitudes de las distintas esferas del personal, ya sea a nivel de supervisión, a nivel gerencial dirigidas hacia los planes y cumplimiento de los objetivos.

## **Proceso de evaluación del desempeño**

Acá la institución establece las normas y parámetros donde se tomará en cuenta para ejecutar la evaluación de desempeño.

Según, Rodríguez (2007), establece los elementos de la evaluación de desempeño como siguen:

- a) Fijación de objetivos, el área de recursos humanos  
El departamento de recursos humanos es el encargado de vigilar el proceso de evaluación de desempeño, para lo cual también debe definir el objetivo o propósito con el cual se está efectuando dicha evaluación; en si todo este proceso nos brindara la información del comportamiento del personal en el pasado, el presente y en el futuro, información que servirá para la toma de decisiones.
- b) Diseño del sistema de evaluación del desempeño: Se debe establecer el diseño más apropiado con el cual se encuentren satisfechos la organización y el empleado, este debe estar de acuerdo a las necesidades de información que se requiera para su eficaz aplicación.
- c) Implantación del sistema de evaluación: Una vez que el diseño de evaluación ya este planeado, coordinado y desarrollado, la información que se obtendrá beneficiará al empleado, jefes, la organización y la comunidad. De esta forma será más factible planear, organizar y controlar con más facilidad el desempeño de los empleados.
- d) Control y evaluación del desempeño humano: Por lo general la evaluación realizada por el ente superior es objetiva y ofrece una perspectiva más amplia del desempeño del trabajador. El éxito del sistema de evaluación del desempeño está supeditada al empleo y retroalimentación de la información que se recoja al realizar la evaluación (p. 387).
- e) Utilización de los resultados, según Hellriegel, Jackson, y Slocum, (2009) indicaron: con los resultados obtenidos se toman las decisiones pertinentes como la promoción, democión, transferencia, o despido; además, debe contener el monto del salario que percibirá el empleado contratado (p. 444).

Para que las evaluaciones del desempeño sean beneficiosas tanto para la organización y el evaluado, no es suficiente realizarlas, los subalternos deben aceptar y tomar acciones en función a los resultados. Los encargados directos de comunicar el resultado de estas evaluaciones es el área de recursos humanos. En cambio, los empleados tienden a ser los responsables de buscar una capacitación relacionada al puesto encargado y de llevarla a cabo con la finalidad de lograr mejoras en sus desempeños.

En los espacios donde se busca retroalimentar el ejercicio, los jefes y los empleados se juntan para socializar e consolidar información sobre el desenvolvimiento del evaluado y lo que la empresa requiere, de tal forma que se discuta y se vean los puntos álgidos con la finalidad de mejorar el desempeño del empleado en el futuro.

### **Precisión de la evaluación del desempeño**

(Hellriegel, Jackson, Slocum, (2009), expresó: “actualmente existen dos formas para optimizar las evaluaciones de desempeño donde proponen escalas para los calificadores (p. 445).

- a) Ficha de escala de calificación: es un instrumento que permite registrar las opiniones en cuanto a los trabajadores evaluados. (Hellriegel, Jackson, Slocum, 2009, p.446).
- b) Fichas de calificación múltiple: una de las herramientas es la evaluación de 360°, este mide el desempeño de los trabajadores, quienes serán sometidos a diversas fuentes: supervisores, subordinados, compañeros dentro de la empresa, personas externas a la organización con las cuales el empleado hace negocios e incluso una autoevaluación del empleado mismo (Hellriegel, Jackson, Slocum, 2009, p. 446).

Para, Chiavenato, I. (2009), la evaluación del desempeño presenta seis ítems primordiales:

- a) ¿Por qué se evalúa el desempeño?
- b) ¿Cuál desempeño se debe evaluar?
- c) ¿Cómo se debe evaluar el desempeño?
- d) ¿Quién debe evaluar el desempeño?

- e) ¿Cuándo se debe evaluar el desempeño?
- f) ¿Cómo se debe comunicar la evaluación del desempeño? (p. 245)

Es decir, para que un trabajador pueda desempeñarse de la mejor manera o en todo caso la evaluación sobre su rendimiento en el trabajo pueda ser veraz; se tiene que tener en cuenta el propósito del porqué se está evaluando, que capacidad del trabajador se debe evaluar, de qué manera se debe evaluar; valga la aclaración debe ser sutil para que el trabajador no se sienta presionado ni vigilado. Asimismo, el evaluador debe ser una persona que cumpla con el perfil y tenga conocimiento de los indicadores; de esta manera, los resultados serán objetivos y no se cometerá ninguna injusticia al momento de premiar o sancionar.

### **Dimensiones del desempeño laboral**

Según, Chiavenato, I. (200), determinó las siguientes dimensiones:

#### **Motivación.**

Son estímulos internos que impulsan a la persona a actuar de acuerdo a sus intereses e insistir en ellos, hasta lograr alcanzar sus metas. En el plano laboral, viene a ser el desenvolvimiento que tienen los trabajadores en la empresa. Quiere decir cuando los colaboradores se encuentran motivados es beneficioso para la organización, porque mejora, la productividad, la rentabilidad y el salario.

#### **Cohesión de grupo**

Los empleados generalmente laboran de manera aislada; muchas veces el gerente ni cuenta se da, o no se quiere dar cuenta de ello; en una organización los trabajadores tienen la libertad de formar grupos o subgrupos de trabajo.

#### **Habilidades**

Son lo que poseen las personas, que demuestran a través de su desempeño sea en el estudio o en el trabajo, (Maximova, 2002).

Es decir, las habilidades son capacidades innatas en el ser humano que lo demuestran a través de sus actitudes y potencialidades cuando son adultos en diferentes contextos.

### **Formación**

Es el termino más usado en la mayoría de las empresas, su uso implica que además de incidir en aspectos técnicos (destrezas y conocimientos) influyen en actitudes, que deben ser compartidas por todos los miembros de la empresa, (Delgado, 2007).

### **Rendimiento**

El desempeño laboral “Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, esta constituye la estrategia individual para lograr los objetivos (Chiavenato 2000: 359).

## **1.4. Formulación del problema**

### **Problema general**

¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y el desempeño de los trabajadores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018?

### **Problemas específicos**

¿Cuál es el nivel de gestión administrativa en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018?

¿Cuál es el nivel de desempeño de los trabajadores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018?

## **1.5. Justificación del estudio**

### **Conveniencia**

Es conveniente porque muestra la situación real sobre el sistema de gestión que atraviesa el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, así como, para los trabajadores de este nosocomio, definiendo de manera clara y objetiva la conclusión y recomendaciones para dicha investigación.

### **Relevancia social**

Con los resultados obtenidos se beneficiarán a las diferentes empresas públicas y privadas, permitiendo mejorar la motivación y la satisfacción laboral de sus colaboradores, al mismo tiempo la presente investigación podrá ser aplicada a

otros estudios que presenten la misma problemática, ayudándoles de manera significativa en la solución.

### **Implicancias prácticas**

Se busco estrategias de gestión para mejora los servicios internos como externos en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, ya que sirvió de base para futuras investigaciones, que presenten temas relacionados al actual.

### **Valor Teórico**

Se hizo una investigación sistematizada y profunda sobre las variables de estudio, recurriendo a fuentes primarias como secundarias, lo que le da la importancia necesaria en el campo de la investigación, asimismo, permitió que se puede incluir los conceptos de autores dándole el peso científico con sus aportes y opiniones que todo trabajo de investigación requiere.

### **Unidad Metodológica**

Se utilizó una encuesta para la recopilación de información con respecto a las variables de estudio, la misma que podrá ser utilizada en posteriores trabajos de investigación relacionados con el tema.

## **1.6. Hipótesis**

### **Hipótesis general**

H<sub>i</sub>: La gestión administrativa se relaciona significativamente con el desempeño de los trabajadores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018.

### **Hipótesis específicas**

H<sub>1</sub>: El nivel de gestión administrativa en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018; es regular.

H<sub>2</sub>: El nivel de desempeño de los trabajadores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018; es regular.

## **1.7. Objetivos**

### **Objetivo General**

Determinar la relación de la gestión administrativa con el desempeño de los trabajadores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018.

### **Objetivos Especificos**

Identificar el nivel de la gestión administrativa en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018.

Identificar el nivel del desempeño de los trabajadores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018



## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo y Diseño de investigación

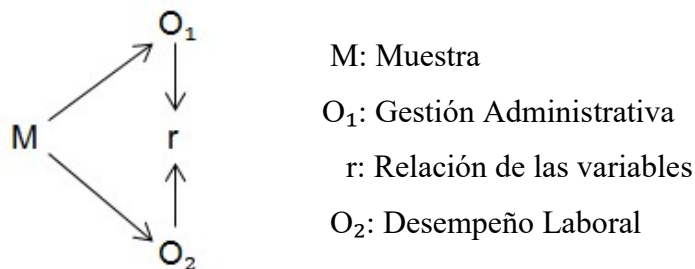
#### Tipo de estudio

La presente investigación fue no experimental, por lo que no se manipuló las variables, y se realizó en un mismo momento. (Hernandez, Fernandez , & Baptista, 2014).

#### Diseño de estudio

Fue correlacional, porque examino las definiciones y características de las variables en estudio, en ese sentido se procedió a determinar la relación entre las mismas, a fin de resolver los objetivos propuestos y llegar a las conclusiones correctas (Hernandez, Fernandez , & Baptista, 2014).

Esquema:



### 2.2. Variables, Operacionalización

V1: Gestión administrativa

V2: Desempeño laboral

## Operacionalización de las variables

| VARIABLES              | Definición conceptual   | Definición operacional   | Dimensiones       | Indicadores           | Escala de medición |
|------------------------|---|--|-------------------|-----------------------|--------------------|
| GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Conjunto de diligencias que se realizan para desarrollar un proceso o para lograr un fin determinado". Otra acepción de gestión dice que es una función institucional, global e integradora de todos los esfuerzos y conjuntos de una organización (Münch, 2011). | La gestión administrativa de los colaboradores será medida a través de un cuestionario representado por sus dimensiones en función de sus indicadores; la gestión administrativa es valorada por una escala ordinal de percepción. | Planeación        | Funcional             | Ordinal            |
|                        |   |  |                   | Operativa             |                    |
|                        |   |  |                   | Estratégica           |                    |
|                        |   |  | Organización      | Línea y Staff         |                    |
|                        |   |  |                   | Estructura matricial  |                    |
|                        |   |  | Dirección         | Liderazgo             |                    |
|                        |   |  |                   | Toma de decisiones    |                    |
|                        |   |  |                   | Comunicación          |                    |
|                        |   |  | Control           | Previo                |                    |
|                        |   |  |                   | Concurrente           |                    |
| Posterior              |   |  |                   |                       |                    |
| DESEMPEÑO LABORAL      | El desempeño del empleado es el grado en que cumple los requisitos de su trabajo (Chiavenato, 2004).  | La variable desempeño laboral de los colaboradores será medida por una ficha de observación, dirigida por el jefe inmediato superior con una escala valorativa de tipo ordinal.  | Motivación        | Capacitaciones        | Ordinal            |
|                        |   |  |                   | Motivación Intrínseca |                    |
|                        |   |  |                   | Motivación Extrínseca |                    |
|                        |   |  | Cohesión de grupo | Moral                 |                    |
|                        |   |  | Habilidades       | Intelectuales         |                    |
|                        |   |  |                   | Administrativas       |                    |
|                        |   |  | Formación         | Profesional           |                    |
|                        |   |  |                   | Conocimiento Empírico |                    |
|                        |   |  | Rendimiento       | Asignación de tareas  |                    |
|                        |   |  |                   | Cumplimiento de metas |                    |
| Producto entregado     |   |  |                   |                       |                    |

### 2.3. Población y muestra

#### Población

Lo conformaron 62 empleados administrativos entre locadores y Contrato CAS del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018; el mismo que se detalla en la siguiente tabla:

| Trabajadores administrativos |     |       |
|------------------------------|-----|-------|
| Locadores                    | CAS | Total |
| 34                           | 28  | 62    |

Fuente: Datos extraídos del CAP del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018.

### **Muestra**

La muestra del estudio estuvo constituida por 20 trabajadores entre locadores y CAS del nosocomio en estudio.

### **Muestreo**

No se aplicó ningún tipo de muestreo, ya que el estudio se realizó según criterio del investigador.

### **Criterio de selección**

#### **Criterio de Inclusión**

Personal administrativo

Personal Contratado por modalidad CAS y Locadores.

Personal que laboran mayor a un año.

#### **Criterio de Exclusión**

Personal asistencial.

Que no asistieron a la encuesta.

Personal asistencial en condición de nombrado según Ley N° 276.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica que se utilizó fue la encuesta. Los instrumentos fueron dos, un cuestionario de preguntas, relacionado con la gestión administrativa cuyas dimensiones estudiadas están basadas en (Diez de Castro, 2001), que mencionan como parte de la gestión: planeación, organización, dirección y control; y el otro una ficha de observación llenada por el jefe superior relacionado con la evaluación de desempeño del trabajador.

El instrumento utilizado para la recolección de datos sobre la variable Gestión administrativa fue el cuestionario, el cual estuvo conformado por cuatro dimensiones y once ítems, cuya escala de valoración fue deficiente, malo, regular, bueno y muy bueno.

En cuanto a la variable desempeño laboral, el instrumento utilizado fue un cuestionario. La variable desempeño laboral tuvo cinco dimensiones, los mismos son: Motivación, trabajo en equipo, habilidades, formación y desempeño. El

instrumento tuvo un total de quince ítems cuya denominación valorativa fue deficiente, malo, regular, bueno y muy bueno.

### **Validez y confiabilidad**

Se recurrió al juicio de tres expertos, la misma que le da la validez para aplicar los instrumentos.

Se aplicó la Escala Alfa de Cronbach para dar confiabilidad al instrumento, para ello los valores obtenidos fueron 0.879 y 0.847, siendo ambos resultados mayores a 0.70, indicando que el instrumento es confiable para su aplicación.

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

Después de la recolección de datos, mediante los instrumentos dirigidos a la muestra de la investigación y luego de validar dichos instrumentos por los expertos se realizará un análisis sobre los resultados obtenidos, los mismos que fueron presentados en gráficos y tablas, con la finalidad de que la información obtenida sea coherente en función del problema de investigación, objetivos e hipótesis. Además, para el procesamiento de datos se utilizó medios electrónicos, calificados y sistematizados de acuerdo a la unidad de análisis, respecto a sus variables.

El programa que se empleara para el estadístico SPSS V23, y como contraste estadístico se empleó el coeficiente de Pearson que es una medida de la relación lineal entre dos variables aleatorias cuantitativas que analiza el grado de dependencia entre dos variables, es decir, cómo se verá afectada una variable determinada, conociendo la variación de una segunda variable.

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2) - (\sum x)^2} * \sqrt{n(\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

Este coeficiente toma valores entre -1 y 1, indicando si existe una dependencia directa (coeficiente positivo) o inversa (coeficiente negativo) siendo el 0 la independencia total. Los cuales se pueden ver a continuación (Valderrama Mendoza, 2016).

| Valor de r    | Significado                            |
|---------------|--|
| -1            | Correlación negativa grande y perfecta |
| -0,9 a -0,99  | Correlación negativa muy alta          |
| -0,7 a -0,89  | Correlación negativa alta              |
| -0,4 a -0,69  | Correlación negativa moderada          |
| -0,2 a -0,39  | Correlación negativa baja              |
| -0,01 a -0,19 | Correlación negativa muy baja          |
| 0             | Correlación nula                       |
| 0,01 a 0,19   | Correlación positiva muy baja          |
| 0,2 a 0,39    | Correlación positiva baja              |
| 0,4 a 0,69    | Correlación positiva moderada          |
| 0,7 a 0,89    | Correlación positiva alta              |
| 0,9 a 0,99    | Correlación positiva muy alta          |
| 1             | Correlación positiva grande y perfecta |

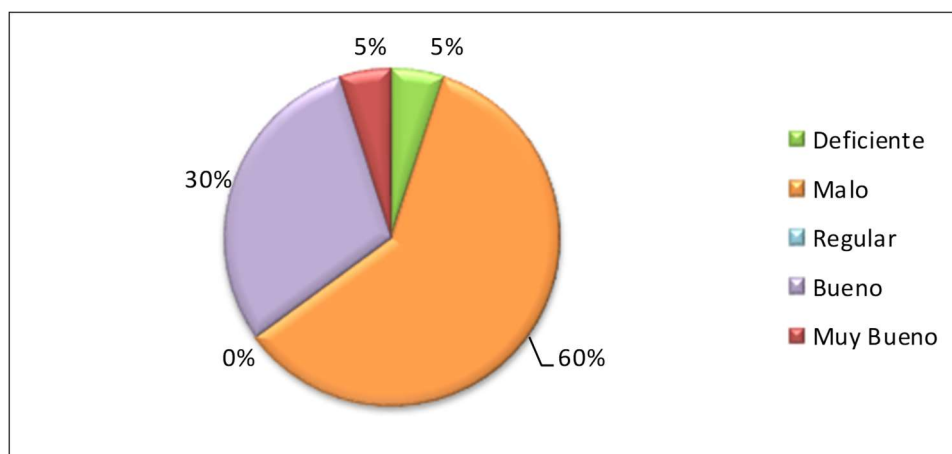
### III. RESULTADOS

#### 3.1.- Nivel de la gestión administrativa en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018.

*Tabla 1. Nivel de la gestión administrativa en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018*

| ESCALA     | INTERVALO | N° | %    |
|------------|-----------|----|------|
| Deficiente | 11 - 19   | 1  | 5%   |
| Malo       | 20 - 28   | 12 | 60%  |
| Regular    | 29 - 37   | 0  | 0%   |
| Bueno      | 38 - 46   | 6  | 30%  |
| Muy Bueno  | 47 - 55   | 1  | 5%   |
| TOTAL      |           | 20 | 100% |

Fuente: Encuesta en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018.



*Figura 1. Nivel de la gestión administrativa en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018 (%)*

Fuente: Tabla 1.

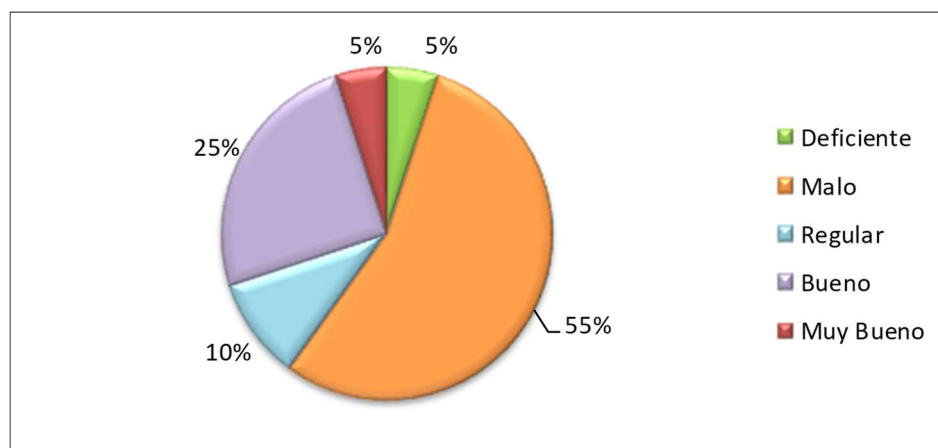
**Interpretación.** En la tabla y figura 01 se muestran los resultados sobre gestión administrativa en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018; 1 trabajador que representa el 5% indicaron que es “Deficiente”; 12 colaboradores (60%) indicaron que es “Malo”, 6 trabajadores de la muestra (30%) indicaron que es “Bueno” y solo 1 trabajador que representan el 5% de encuestados indicaron que es “Muy bueno”.

### 3.2. Nivel del desempeño de los trabajadores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018

**Tabla 2.** Nivel del desempeño de los trabajadores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018

| ESCALA     | INTERVALO | N° | %    |
|------------|-----------|----|------|
| Deficiente | 14 - 25   | 1  | 5%   |
| Malo       | 26 -36    | 11 | 55%  |
| Regular    | 37- 47    | 2  | 10%  |
| Bueno      | 48 - 58   | 5  | 25%  |
| Muy Bueno  | 59 - 70   | 1  | 5%   |
| TOTAL      |           | 20 | 100% |

Fuente: Encuesta en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018.



**Figura 1.** Nivel del desempeño de los trabajadores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018 (%)

Fuente: Tabla2.

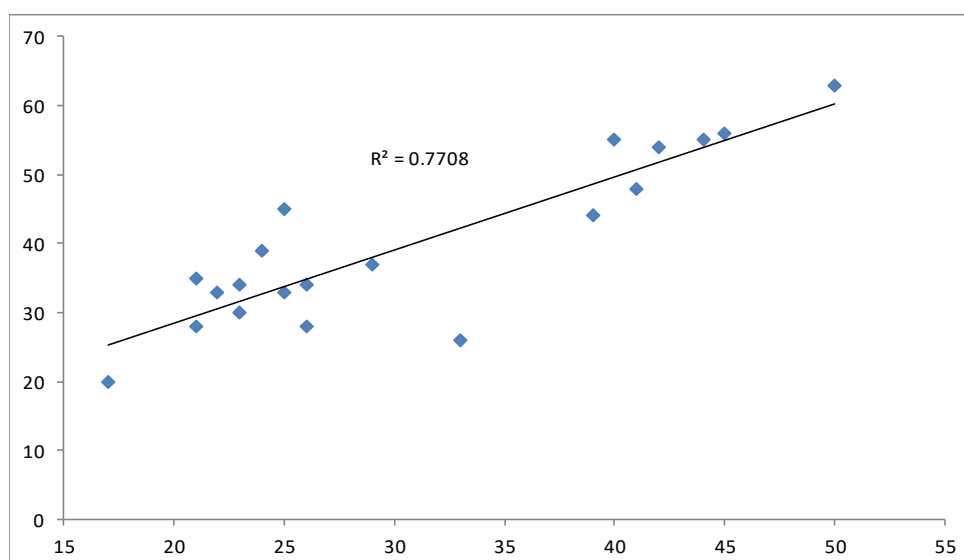
**Interpretación.-** En la tabla y figura 02 se muestran los resultados sobre el desempeño en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018; 1 trabajador que representa el 5% indicaron que el desempeño es “Deficiente”; 11 trabajadores (55%) indicaron que es “Malo”, 2 trabajadores de la muestra (10%) indicaron que es “Regular”, 5 trabajadores de la muestra (25%) indicaron que es “Bueno” y solo 1 trabajador que representan el 5% de encuestados indico que el desempeño es “Muy bueno” en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas.

### 3.3. Relación de la gestión administrativa con el desempeño de los trabajadores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018.

**Tabla N° 3:** Correlación entre la gestión administrativa con el desempeño de los trabajadores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018

| Estadísticas de la regresión                 |           |
|--|-----------|
| Coefficiente de correlación                  | 0,8779    |
| Coefficiente de determinación R <sup>2</sup> | 0,7707    |
| R <sup>2</sup> ajustado                      | 0,7580    |
| Error típico                                 | 5,8906    |
| <b>Observaciones</b>                         | <b>20</b> |

Fuente: SPSS ver. 23



**Gráfico N° 3:** Correlación entre la gestión administrativa con el desempeño de los trabajadores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018

Fuente: Base de datos formulado con el programa SPSS Ver. 23

**Interpretación:** En la tabla y gráfico N° 3 muestra un coeficiente de correlación de Pearson que corresponde a 0,8779; el cual indica que existe una correlación positiva alta entre la gestión administrativa con el desempeño de los trabajadores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018; en consecuencia, indica una asociación lineal fundamento de correlación de Pearson, el coeficiente de determinación es de 0,7707; explicando que el 77,07% del desempeño se ve influenciado por la gestión administrativa.



**Tabla N° 4:** Análisis de varianza entre la gestión administrativa con el desempeño de los trabajadores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018

|              | <i>Grados de libertad</i> | <i>Suma de cuadrados</i> | <i>Promedio de los cuadrados</i> | <i>F</i> | <i>Valor crítico de F</i> |
|--------------|---------------------------|--------------------------|----------------------------------|----------|---------------------------|
| Regresión    | 1                         | 2099,959                 | 2099,9591                        | 60,5184  | 0,000                     |
| Residuos     | 18                        | 624,590                  | 34,6994                          |          |                           |
| <b>Total</b> | <b>19</b>                 | <b>2724,55</b>           |                                  |          |                           |

Fuente: SPSS ver. 23

**Interpretación:** en la tabla se puede apreciar el valor crítico de Fisher (0.000) por lo que este valor es menor a la probabilidad de cometer error al 5% (0.05), como el valor de Fisher es menor al valor de cometer error, se concluye, que el modelo de correlación de Pearson se ajusta a los datos, en consecuencia, se acepta la correlación entre las variables.

#### IV. DISCUSIÓN

Después de realizado el tratamiento de datos, se analizó los resultados de acuerdo a las medidas estadísticas para cada una de las dimensiones de la gestión administrativa y desempeño de los trabajadores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018; de tal manera, establecer la relación entre las variables de estudio; estas a la vez, se podrá contrastar las similitudes y/o diferencias con argumentos que articulen con la teoría y los trabajos previos del presente informe. Los resultados descriptivos se pueden observar en los resultados, de los 20 colaboradores encuestados, el 60% (12) expresó que la gestión administrativa es mala, en cambio el 30% (6) manifestó que es buena; y solo 5% dijo que es deficiente; otro tanto similar calificó de muy bueno. Evidenciando, que la gestión administrativa en el hospital, carece de planificación, de organización, dirección y control; es decir, las decisiones que se toman son improvisadas, no hay un sistema de control adecuado, ni liderazgo por parte de la dirección. Con respecto al resultado descriptivo de la variable desempeño laboral, se pudo observar en la tabla y gráfico 06; el 55% (11) trabajadores calificaron de malo, el 25% (5) de bueno, el 10% (2) de regular, el 5% (1) de deficiente, un tanto similar de muy bueno. Lo que demuestra que los colaboradores del Hospital no están motivados, cada uno trabaja por su lado, no hay integración, ni estímulos por su desempeño; ocasionando malestar en ellos.

En cuanto a la correlacionalidad de la gestión administrativa y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018, los resultados demuestran que existe una correlación positiva muy alta corresponde a 0,8779 entre la gestión administrativa con el desempeño de los trabajadores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018; con un coeficiente de determinación es de 0,7707; explicando que el 77,07% del desempeño se ve influenciado por la gestión administrativa del Hospital Santa Gema de Yurimaguas.

Como es sabido, la gestión administrativa pasa por una crisis de líderes, especialmente en las instituciones públicas o las llamadas instituciones del Estado; es decir, los cargos en estas instituciones son ocupadas por personas ligadas al gobierno de turno, muchos de ellos, no reúnen el perfil requerido, desconoce el manejo y los problemas que aqueja a la institución, lo que ocasiona malestar en el personal y repercute en su rendimiento laboral y por ende en la productividad de la organización.

Para la realización de esta tesis, se recurrió a diferentes fuentes encontrando trabajos con resultados similares; como de, Arizaga, S. (2016), en su investigación de maestría “El nuevo enfoque de Gestión administrativa en el Hospital San Rafael de Tunja, Colombia, llegando a la conclusión; que, a pesar de tener un hospital equipado con tecnología moderna, se descubrió que la gestión administrativa es mala; debido a los desajustes financieros, los excesivos gastos sin sustento. La falta de planificación, por que las cosas se hacen de manera improvisada, no hay un debido control con el personal, falta de liderazgo del director. El nuevo enfoque implantado en la institución no está dando los resultados esperados, el responsable de esta mala gestión es del director del hospital que pone en evidencia la poca capacidad para dirigir una institución donde existen muchos problemas que tiene que ser solucionados con prontitud. De igual manera, Maslucán, C. (2016), En su tesis, concluyó, que la gestión administrativa el 75% dijo que es muy mala; por lo que urge buscar un modelo de gestión que ayude a mejorar la administración; esto a su vez, repercute en el desempeño laboral de los trabajadores; estos, no están cumpliendo con su trabajo, existe mucho relajo, el director es indiferente a los problemas que aquejan a la institución, la falta de planificación y trabajo en equipo son factores que impiden que los trabajadores lleguen a las metas establecidas. Por otra parte, carecen de herramientas, no cuentan con una visión ni misión compartida; esto a su vez afecta a los empleados, que se encuentran desmotivados para hacer la labor encomendada; por lo que su desempeño es muy deficiente; ocasionado que el personal pierda la confianza en sí mismo y en el de su gerente.

Por su parte, Phillips, A. (2017), en su trabajo de investigación, concluyó que existe una relación significativa entre las dimensiones de la Gestión Administrativa y la motivación laboral de los trabajadores del policlínico, es decir, el 58% calificó la gestión de mala, donde indicaron que hay escasos de medicamentos, los requerimientos no son atendidos; por otra parte, el 65% de los trabajadores indicaron que se sienten desmotivados al realizar su trabajo; aludiendo que no son valorados, ni estimulados por la labor que desempeñan; por lo que la mala gestión administrativa repercute en la motivación de los trabajadores de policlínico.

A diferencia de, Corcuera, L. (2016), manifestó que en las cadenas de farmacia tiene muchas fortalezas, el personal tiene manera para atender al público, las

infraestructuras son ventiladas, los productos son de muy buena calidad, así como los precios cómodos, el 80% de los trabajadores encuestados coincidieron en afirmar que la gestión administrativa es muy eficiente. Además, mencionaron que son capacitados constantemente; sin embargo, expresaron su insatisfacción con el salario que perciben; no compensa con el trabajo desempeñado. El 70% de los clientes de Inkafarma mencionaron estar satisfechos con la atención que reciben de parte de los trabajadores y por el precio de los medicamentos que están por debajo de las demás farmacias. En consecuencia, los problemas que existen en dicha empresa, no tienen que ver por la gestión administrativa, ni por la tensión que brindan los trabajadores. Estos son ocasionados por otros factores.

Las instituciones de hoy necesitan de gerentes competentes que sean capaces de tomar decisiones en el momento preciso, además, de promover el trabajo colectivo con una misma visión y misión para llegar a metas comunes dentro de la organización. Finalmente, a buena gestión administrativa, el rendimiento de los trabajadores mejorará, así, como la productividad.

## **V. CONCLUSIONES**

- 5.1.** Existe correlación positiva alta entre la gestión administrativa con el desempeño de los trabajadores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018; con una correlación de Pearson de 0,8779. Asimismo, muestra un coeficiente de determinación de 0,7707; explicando que el 77,07% del desempeño se ve influenciado por la gestión administrativa del Hospital Santa Gema de Yurimaguas.
  
- 5.2.** El nivel de gestión administrativa en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018; es malo en un 60% y un 30% bueno infiriendo, que el director carece de liderazgo, no existe una planificación, ni control; impidiendo que los problemas no se solucionen a tiempo por falta de toma de decisiones.
  
- 5.3.** El nivel de desempeño de los trabajadores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018; el 55% trabajadores calificaron de malo, lo que indica que los trabajadores están disconformes y desmotivados; asimismo un 10% regular y un 25% bueno.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- 6.1.** Al director del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, debe coordinar constantemente con su personal sobre las acciones a tomar y promover capacitaciones para el personal.
  
- 6.2.** A los trabajadores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, deben involucrarse más con las actividades que programa la institución, de esta manera, se estarán estrechando lazos de amistad entre compañeros de trabajo.
  
- 6.3.** Al director, formar equipos de trabajo para planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades que se llevarán a cabo en la institución; de esta manera, se evitará la improvisación.

## VII. REFERENCIAS

- Arana Rodríguez, M. S. (2013). La Motivación medida en sus factores extrínsecos e intrínsecos y su relación con la satisfacción laboral del personal del colegio Unión, 2009. Lima: Universidad Peruana Unión. Obtenido de [revistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_va/article/download/.../347](http://revistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/download/.../347)
- Argote, J. (2006). Evaluación de las finanzas públicas en las sub-regiones del Valle del Cauca 1997-2001. Cauca: Universidad del Valle.
- Arizaga, S. (2016), en su investigación de maestría *“El nuevo enfoque de Gestión administrativa en el Hospital San Rafael de Tunja, Colombia*
- Barrillas, N., Bran, S., Castillo, O., Idrovo, J., Chinchilla, R., Monteflores, C., . . . Villalobos, J. (2008). Instrumento para la autoevaluación de la Gestión Municipal. El Salvador: Artes Gráficas.
- Bateman, T. S. (2009). Administración Liderazgo y colaboración en un Mundo Competitivo (8va ed.). Mexico: Mc Graw Hill.
- Cabrera, A. & Lazo, C. (2017), en su tesis de maestría, *“Repercusión de la gestión administrativa de la biblioteca municipal de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2016”*. Universidad Técnica del Norte, Ibarra, Ecuador
- Cabrera, A. & Lazo, C. (2017), en su tesis de maestría, *“Repercusión de la gestión administrativa de la biblioteca municipal de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2016”*. Universidad Técnica del Norte, Ibarra, Ecuador
- Caisa Montoya, S. J. (2014). La Gestión Administrativa y su impacto en el Desempeño Laboral en la empresa metalmecánica “Alhice” de la ciudad de Ambato. Ambato, Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Chang, S. (2011). Estudio de las Normas Internacionales de Información financiera sobre los planes de prestaciones definidas y su impacto en los resultados de las entidades del estado peruano. Lima: Universidad Mayor de San Marcos.

- Charaja Incacutipa, Y. M., & Mamani Gamarra, J. (2013). satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la dirección regional de comercio exterior y turismo – puno – Perú, 2013. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.
- Chiavenato, I. (2000). Gestión del talento humano. 5ta ed. Mc GRAW-hill Colombia.
- Chiavenato, I. (2004). Gestión del talento humano. Colombia: Mc GRAW-hill interamericana.
- Chiavenato, I. (2011). Administración de Recursos Humanos. México: Mc Graw Hill.
- Chiliquinga, E. (2013). La gestión administrativa y la optimización de los recursos empresariales del sector textil de la ciudad de Tulcán. Universidad Politécnica Estatal del Carchi. Tulcán, Ecuador.
- Corcuera, L. (2016), en la tesis maestría “Gestión Administrativa y la calidad de servicio al cliente, en la farmacia del Hospital II de Trujillo”. Universidad Nacional de Trujillo. Perú
- Coulter, M., & Robbins, S. (2010). Administración (Décima ed.). México: Pearson Educación.
- Delgado, D. (2007) Desarrollo de habilidades. Lima: San Marco.
- Diez de Castro, E. G. (2001). Administración y dirección. Madrid: cGraw-Hill. Obtenido de <http://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=502347>
- Escobar, H., Gutiérrez, E., & Gutiérrez, A. (2007). Hacienda Pública. Un enfoque económico. Colombia: Universidad de Medellín.
- Escobar, M. (2013). Administración Financiera y su relación con la gestión económico-financiera. Cuba: Universidad de las Tunas.
- Espinoza, J. (2013). Gestión Administrativa.
- Farías, P., & Pimenta, C. (2014). Sistema Integrado de Administración. Lima: Congreso de la República.
- Fayol, H. (1925). Administración Eficiente.
- Gitman, L. (2007). Principios de administración financiera. (Décimo primera ed.). México: Pearson Education.



- González, C., & López, K. (2014). Las políticas contables del sector público en la elaboración y presentación de los estados financieros de la municipalidad distrital del Porvenir, año 2013. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Hellriegel, D. y Slocum, J.W. (2009). Administración, México: International Thomson Editores
- Hernández, D. (2007). Diversificación de la administración financiera para la gestión óptima de la Policía Nacional del Perú. Lima: Universidad Nacional Federico Villareal.
- Hernández, Fernández , & Baptista. (2014). Metodología de la Investigación. Mexico: Mc Graw Hill.
- Hidalgo, G., & Jácome, M. (2014). Propuesta para mejorar la eficiencia y eficacia en la administración financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Previsión, Ahorro y Desarrollo COOPAD Ltda. Ecuador: Universidad Central del Ecuador.
- Hidalgo, J. (2010). Auditoria de Estados Financieros. Manual Teórico Práctico. FECAT.
- Hitt, Black y Porter. (2006). Administración (Novena ed.). México: Pearson.
- Idárraga, G. (2015). Administración Financiera II. Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- León, F., & Marquina, M. (2012). Incidencia de la Implementación del Sistema Integrado de Administración Financiera, en los procesos contable del Proyecto Especial Chavimochic. Chavimochic: Universidad Privada Antenor.
- Maguiño, M. (2013). Análisis e Interpretación de los Estados Financieros. Lima: Edigraber.
- Marin Vasquez, K. C. (2013). Análisis de la Gestión Presupuestaria de la Municipalidad Provincial de San Martín. Tarapoto: Universidad Nacional San Martín.
- Marshall Reeve, J. (2012). motivación intrínseca y tipos de motivación extrínseca. mexico: mc graw hill.

- Maslucán, C. (2016), En su tesis de maestría, *“La Gestión Administrativa y su impacto en el Desempeño Laboral en la empresa metalmecánica “Alhice” de la ciudad de Ambato”*, Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador
- Maximova, V. (2002). Habilidades gerenciales. México: Mc-Graw-Hill.
- Münch, L. (2011). Administración: Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo.
- Newstrom, J. W. (2011). Comportamiento Humano en el Trabajo (Decimo Tercera ed.). Mexico: Mc Graw Hill.
- Palaci, F. (2005). Psicología de la Organización. Pearson Prentice Hall. Madrid, España
- Pérez, R. (2012). La optimización de las finanzas corporativas, factor relevante en los resultados económicos. Venezuela: Universidad Simón Bolívar.
- Phillips, A. (2017), en la tesis de maestría *“Gestión administrativa y la motivación laboral de los trabajadores del Policlínico “Señor de los Milagros” del Centro Poblado “Vista Alegre” de Ayacucho – Perú”*, Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Prieto Hormaza, M. I. (2012). Influencia de la gestión del presupuesto por resultados en la calidad del gasto en las municipalidades 006-2010). Lima.
- Quichca Torres, G. O. (2012). Relación entre la calidad de gestión administrativa y el Relación entre la calidad de gestión administrativa y el ciclo 2010 - I del Instituto superior particular “La Pontificia” del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho - Perú. Lima, Lima, Perú: Universidad Nacional mayor de San Marcos.
- Robina Pérez, R. (2015). “Condicionantes Sociolaborales De Los Empleados Públicos: Motivación Y Satisfacción Laboral En La Administración Regional Extremeña”. Badajoz: Universidad de Extremadura.
- Rodas, C. (2016), en la tesis de maestría, "Gestión administrativa y nivel de atención en la empresa de transporte Movil tours de Lima, metropolitana. Pontifica Universidad Católica del Perú: Lima.

- Rodríguez, D. (2007)" Gestión organizacional: elementos para su estudio Santiago instituto de sociología de la pontificia universidad católica de Chile"
- Rodríguez, J. (2009). Auditoría de Estados Financieros. Manual Teórico Práctico. Tomo I. FECAT.
- Salazar Parra, J. M. (2015). La Motivación Y Su Incidencia En El Rendimiento Laboral Del Personal Administrativo Del Gobierno Autónomo Descentralizado GAD Municipal Del Cantón Pujilí. Ambato: Universidad técnica de Ambato.
- Sánchez, G. (2006). Auditoría de Estados Financieros. Práctica Moderna Integral. México: Pearson Educación.
- Sifuentes, B. (2017), en su tesis de doctorado: "Gestión Administrativa del Talento Humano y su incidencia en las Empresas Públicas Administradoras de Agua Potable en la Provincia del Carchi". Universidad Politécnica Estatal del Carchi. Tulcán, Ecuador
- Tirado Vega, K. G. (2014). Gestión Administrativa y la calidad de servicio al cliente, en el colegio Químico Farmacéutico de la Libertad, Trujillo. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo, Perú.
- Vallejo, V. (2010). Administración Financiera. Lima: Universidad Nacional Federico Villareal.
- Vega, J. (2009). Diseño de una Manual de Control Interno para el departamento financiero en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba, aplicando la Nueva Normativa y Herramientas Informáticas que rigen para el sector público en el año 2009. Ecuador: Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA.

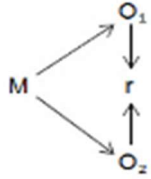
# **ANEXOS**

## Matriz de consistencia

### “Gestión Administrativa y desempeño de los trabajadores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018”

| <p><b>Determinación del problema.</b><br/>                 La gestión administrativa en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, responde a fines y objetivos de la seguridad social buscando adecuarse constantemente al otorgamiento oportuno, eficaz y con calidad de los servicios y beneficios que brinda; para lo cual, estratégicamente, trata de fomentar la conservación y el cuidado de la salud de la población a su cargo mediante la satisfacción adecuada de sus necesidades de atención de salud, dentro de un marco de eficiencia en la producción de los servicios de salud a través del uso adecuado de los recursos institucionales.<br/>                 En esta situación surge la necesidad de conocer la relación entre la gestión administrativa y el desempeño de los trabajadores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, con el propósito de conocer la respuesta administrativa, donde muchos asegurados hacen uso con la finalidad de continuar su atención en servicios de mayor complejidad y de mayor capacidad resolutive con ello asegurar integralidad de la atención con respuesta oportuna a todas las necesidades de salud.</p> |   |   |   |           |             |             |        |                        |            |           |         |           |             |              |               |                      |           |           |                    |              |        |         |             |           |
|---|---|---|---|-----------|-------------|-------------|--------|------------------------|------------|-----------|---------|-----------|-------------|--------------|---------------|----------------------|-----------|-----------|--------------------|--------------|--------|---------|-------------|-----------|
| <b>Problema</b>   | <b>Objetivos</b>  | <b>Hipótesis</b>  | <b>Variables de estudio</b>   |           |             |             |        |                        |            |           |         |           |             |              |               |                      |           |           |                    |              |        |         |             |           |
| <p><b>Problema general</b><br/>                 ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y el desempeño de los trabajadores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018?</p> <p><b>Problemas generales</b><br/>                 ¿Cuál es el nivel de gestión administrativa en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de desempeño de los trabajadores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018?</p>   | <p><b>Objetivo general</b><br/>                 Determinar la relación de la gestión administrativa con el desempeño de los trabajadores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018.</p> <p><b>Objetivos específicos</b><br/>                 Identificar el nivel de la gestión administrativa en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018.</p> <p>Identificar el nivel del desempeño de los trabajadores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018</p> | <p><b>Hipótesis general</b><br/>                 Hi: Existe relación significativa entre la gestión administrativa con el desempeño de los trabajadores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b><br/>                 H1: El nivel de gestión administrativa en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018; es regular.</p> <p>H2: El nivel de desempeño de los trabajadores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018; es regular.</p> | <p><b>Variable 1: Gestión Administrativa</b><br/> <b>Definición conceptual</b><br/>                 “Conjunto de diligencias que se realizan para desarrollar un proceso o para lograr un fin determinado”. Otra acepción de gestión dice que es una función institucional, global e integradora de todos los esfuerzos y conjuntos de una organización (Münch, 2011).</p> <p><b>Definición operacional</b><br/>                 La gestión administrativa de los colaboradores será medida a través de un cuestionario representado por sus dimensiones en función de sus indicadores; la gestión administrativa es valorada por una escala ordinal</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">Variables</th> <th style="width: 20%;">Dimensiones</th> <th style="width: 30%;">Indicadores</th> <th style="width: 35%;">Escala</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="10" style="text-align: center; vertical-align: middle;">GESTIÓN ADMINISTRATIVA</td> <td rowspan="3" style="text-align: center;">Planeación</td> <td style="text-align: center;">Funcional</td> <td rowspan="10" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Ordinal</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Operativa</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Estratégica</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">Organización</td> <td style="text-align: center;">Línea y Staff</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Estructura matricial</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Liderazgo</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">Dirección</td> <td style="text-align: center;">Toma de decisiones</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Comunicación</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Previo</td> </tr> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center;">Control</td> <td style="text-align: center;">Concurrente</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Posterior</td> </tr> </tbody> </table> | Variables | Dimensiones | Indicadores | Escala | GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Planeación | Funcional | Ordinal | Operativa | Estratégica | Organización | Línea y Staff | Estructura matricial | Liderazgo | Dirección | Toma de decisiones | Comunicación | Previo | Control | Concurrente | Posterior |
| Variables   | Dimensiones   | Indicadores   | Escala  |           |             |             |        |                        |            |           |         |           |             |              |               |                      |           |           |                    |              |        |         |             |           |
| GESTIÓN ADMINISTRATIVA  | Planeación  | Funcional   | Ordinal   |           |             |             |        |                        |            |           |         |           |             |              |               |                      |           |           |                    |              |        |         |             |           |
|   |   | Operativa   |   |           |             |             |        |                        |            |           |         |           |             |              |               |                      |           |           |                    |              |        |         |             |           |
|   |   | Estratégica   |   |           |             |             |        |                        |            |           |         |           |             |              |               |                      |           |           |                    |              |        |         |             |           |
|   | Organización  | Línea y Staff   |   |           |             |             |        |                        |            |           |         |           |             |              |               |                      |           |           |                    |              |        |         |             |           |
|   |   | Estructura matricial  |   |           |             |             |        |                        |            |           |         |           |             |              |               |                      |           |           |                    |              |        |         |             |           |
|   |   | Liderazgo   |   |           |             |             |        |                        |            |           |         |           |             |              |               |                      |           |           |                    |              |        |         |             |           |
|   | Dirección   | Toma de decisiones  |   |           |             |             |        |                        |            |           |         |           |             |              |               |                      |           |           |                    |              |        |         |             |           |
|   |   | Comunicación  |   |           |             |             |        |                        |            |           |         |           |             |              |               |                      |           |           |                    |              |        |         |             |           |
|   |   | Previo  |   |           |             |             |        |                        |            |           |         |           |             |              |               |                      |           |           |                    |              |        |         |             |           |
|   | Control   | Concurrente   |   |           |             |             |        |                        |            |           |         |           |             |              |               |                      |           |           |                    |              |        |         |             |           |
| Posterior   |   |   |   |           |             |             |        |                        |            |           |         |           |             |              |               |                      |           |           |                    |              |        |         |             |           |
| <b>Metodología</b>  | <b>Población y muestra</b>  | <b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b>  |   |           |             |             |        |                        |            |           |         |           |             |              |               |                      |           |           |                    |              |        |         |             |           |
| Diseño correlacional Examinaremos la relación o asociación existente entre dos variables, en la misma unidad de investigación o sujetos de estudio. “La utilidad y el propósito de los estudios correlacionales son saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas” (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014).  | La población para el desarrollo de la presente investigación lo conformarán 62 trabajadores administrativos entre locadores y Contrato CAS del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018.<br><br>Para la selección de la muestra se tomará solo a los trabajadores de mayor tiempo de servicio, entre locadores y CAS, que hacen un total de 20 colaboradores; para ello, se utilizó el muestreo no probabilístico a criterio del investigador                  | <p><b>Técnica:</b><br/>                 Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b><br/>                 Cuestionario de preguntas</p>   |   |           |             |             |        |                        |            |           |         |           |             |              |               |                      |           |           |                    |              |        |         |             |           |
|   |   |   | <p><b>Variable 2: Desempeño laboral</b><br/> <b>Definición conceptual</b></p>   |           |             |             |        |                        |            |           |         |           |             |              |               |                      |           |           |                    |              |        |         |             |           |

M: Muestra  
 O<sub>1</sub>: Variable 1: Gestión Administrativa  
 r: Relación de las variables  
 O<sub>2</sub>: Variable 2: Desempeño Laboral



El desempeño del empleado es el grado en que cumple los requisitos de su trabajo (Chiavenato, 2004).

### Definición operacional

La variable desempeño laboral de los colaboradores será medida por una ficha de observación, dirigida por el jefe inmediato superior con una escala valorativa de tipo ordinal.

| Variable          | Dimensiones              | Indicadores           | Escala  |
|-------------------|--------------------------|-----------------------|---------|
| DESEMPEÑO LABORAL | Motivación               | Capacitaciones        | Ordinal |
|                   |                          | Motivación Intrínseca |         |
|                   |                          | Motivación Extrínseca |         |
|                   | Cohesión de grupo        | Moral                 |         |
|                   | Evaluación del desempeño | Actitud               |         |
|                   |                          | Rendimiento           |         |
|                   |                          | Comportamiento        |         |
|                   | Habilidades              | Intelectuales         |         |
|                   |                          | Administrativas       |         |
|                   | Formación                | Profesional           |         |
|                   |                          | Conocimiento Empírico |         |
|                   |                          | Asignación            |         |
|                   | Rendimiento              | Cumplimiento          |         |
| Producto          |                          |                       |         |

## Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario: Gestión Administrativa

**Estimado colaborador:**

Me es grato dirigirme a usted con la finalidad de poner en su conocimiento que el presente es una encuesta la evaluación de la Gestión Administrativa. Cabe resaltar que los resultados obtenidos servirán de base para la culminación del trabajo de investigación. Para ello, urge recabar información que permitirá plantear estrategias de mejora en la gestión dentro de la institución. Se le pide que responda con total honestidad.

**Instrucciones:**

Responda las alternativas según corresponda. Marque con una “X” la respuesta que más se adecúe a su experiencia laboral para las premisas planteadas a continuación:

I.- DATOS GENERALES

TIEMPO DE SERVICIO: \_\_\_\_\_

CONDICION LABORAL:      LOCADORES       CAS

| DIMENSIONES  | N° | ÍTEMS  | ESCALA     |      |         |       |           |
|--------------|----|--|------------|------|---------|-------|-----------|
|              |    |  | DEFICIENTE | MALO | REGULAR | BUENO | MUY BUENO |
| Planeación   | 01 | ¿Cómo considera Usted la planeación de las funciones en los puestos de trabajo en el hospital?       |            |      |         |       |           |
|              | 02 | ¿Cómo considera Usted la planeación operativa en las áreas administrativas en el hospital?           |            |      |         |       |           |
|              | 03 | ¿Cómo considera Usted la planeación estratégica desarrollada en el área administrativa del hospital? |            |      |         |       |           |
| Organización | 04 | ¿Cómo considera Usted las líneas estructurales del área de administración en el hospital?            |            |      |         |       |           |
|              | 05 | ¿Cómo considera Usted las líneas funcionales del área administración en el hospital?                 |            |      |         |       |           |
| Dirección    | 06 | ¿Cómo considera Usted el liderazgo directivo que tienen los responsables de dirigir en el hospital?  |            |      |         |       |           |
|              | 07 | ¿Cómo considera Usted la toma de decisiones por parte de los directivos en el hospital?              |            |      |         |       |           |
|              | 08 | ¿Cómo considera Usted las vías y/o medios de comunicación implementadas en el hospital?              |            |      |         |       |           |
| Control      | 09 | ¿Cómo considera Usted el plan de control diseñado en el hospital?                                    |            |      |         |       |           |
|              | 10 | ¿Cómo considera Usted la implementación del plan de control de recurso humano en el hospital?        |            |      |         |       |           |
|              | 11 | ¿Cómo considera Usted el control y monitoreo de las actividades planificadas en el hospital?         |            |      |         |       |           |

### Cuestionario: Desempeño laboral

Es grato dirigirme a usted con la finalidad de poner en su conocimiento que el presente es una encuesta la evaluación de desempeño laboral del personal a su cargo. Para ello se necesita recopilar información gestión dentro de la institución, para lo cual se le solicita dar respuesta de la manera más honesta. Además, es anónima y reservada, la información es para uso académico.

**INSTRUCCIONES:**

Responde las alternativas según corresponda. Marque con una “X” la respuesta que más se adecúe a su experiencia laboral para las premisas planteadas a continuación:

**I.- DATOS GENERALES DEL TRABAJADOR**

TIEMPO DE SERVICIO: \_\_\_\_\_

CONDICION LABORAL:      LOCADORES                          CAS   

| DIMENSIONES              | N° | ÍTEMS   | ESCALA     |      |         |       |           |
|--------------------------|----|---|------------|------|---------|-------|-----------|
|                          |    |   | DEFICIENTE | MALO | REGULAR | BUENO | MUY BUENO |
| <b>Motivación</b>        | 01 | ¿Cómo considera Usted la motivación del trabajador en el Hospital?  |            |      |         |       |           |
|                          | 02 | ¿Cómo considera Usted su motivación cuando desarrolla labores administrativas en el hospital?               |            |      |         |       |           |
|                          | 03 | ¿Cómo considera Usted su motivación al percibir incentivos cuando desarrolla sus labores en el hospital?    |            |      |         |       |           |
| <b>Trabajo en equipo</b> | 04 | ¿Cómo valora Usted la integración de los trabajadores para desarrollar sus tareas en equipo en el hospital? |            |      |         |       |           |
|                          | 05 | ¿Cómo evalúa Usted la integración de los trabajadores en el desarrollo de trabajo en equipo?                |            |      |         |       |           |
|                          | 06 | ¿Cómo considera Usted el trabajo articulado de los trabajadores en el hospital?                             |            |      |         |       |           |
|                          | 07 | ¿Cómo evalúa Usted el compañerismo para alcanzar las metas estipuladas en el hospital?                      |            |      |         |       |           |
| <b>Habilidades</b>       | 08 | ¿Cómo considera Usted las habilidades intelectuales del trabajador en el hospital?                          |            |      |         |       |           |
|                          | 09 | ¿Cómo considera Usted la competencia administrativa en los trabajadores del hospital?                       |            |      |         |       |           |
| <b>Formación</b>         | 10 | ¿Cómo evalúa Usted los conocimientos técnicos y profesionales de los trabajadores en el hospital?           |            |      |         |       |           |
|                          | 11 | ¿Cómo considera Usted la experiencia laboral de los trabajadores en el hospital?                            |            |      |         |       |           |
| <b>Rendimiento</b>       | 12 | ¿Cómo considera Usted la asignación de las actividades administrativas en el hospital?                      |            |      |         |       |           |
|                          | 13 | ¿Cómo considera Usted el cumplimiento de las tareas asignadas a los trabajadores del hospital?              |            |      |         |       |           |
|                          | 14 | ¿Cómo considera Usted los productos obtenidos por los trabajadores en el área administrativa del hospital?  |            |      |         |       |           |



## Validación de instrumentos



### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : SANCHEZ DÁVILA, KELLER  
 Institución donde labora : UCV / UNSM-T  
 Especialidad : Mg. GESTIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS  
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA.  
 Autor del instrumento : Dr. DANNY MANUEL MORENO PÉREZ

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1)    DEFICIENTE (2)    ACEPTABLE (3)    BUENA (4)    EXCELENTE (5)

| CRITERIOS            | INDICADORES   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5         |
|----------------------|---|---|---|---|---|-----------|
| CLARIDAD             | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.  |   |   |   | ✓ |           |
| OBJETIVIDAD          | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Gestión Administrativa</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.   |   |   |   | ✓ |           |
| ACTUALIDAD           | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión Administrativa.</b>  |   |   |   | ✓ |           |
| ORGANIZACIÓN         | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Gestión Administrativa</b> , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. |   |   |   |   | ✓         |
| SUFICIENCIA          | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.  |   |   |   | ✓ |           |
| INTENCIONALIDAD      | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.   |   |   |   | ✓ |           |
| CONSISTENCIA         | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.   |   |   |   | ✓ |           |
| COHERENCIA           | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión Administrativa.</b>  |   |   |   |   | ✓         |
| METODOLOGÍA          | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.   |   |   |   | ✓ |           |
| PERTINENCIA          | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.   |   |   |   | ✓ |           |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |   |   |   |   |   | <b>42</b> |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

INSTRUMENTO APRO PARA SU APLICACIÓN

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

42

Tarapoto, 20 de MAYO de 2018.

Mg. Keller Sánchez Dávila  
DOCENTE POS GRADO

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : SANCHEZ DÁVILA, KELLER  
 Institución donde labora : UCV / UNSM-T  
 Especialidad : Mg. GESTIÓN y POLÍTICAS PÚBLICAS  
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO: DESEMPEÑO LABORAL  
 Autor del instrumento : Dr. DANNY MANUEL MORENO PEZO

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1)    DEFICIENTE (2)    ACEPTABLE (3)    BUENA (4)    EXCELENTE (5)

| CRITERIOS            | INDICADORES  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5  |
|----------------------|--|---|---|---|---|----|
| CLARIDAD             | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.   |   |   |   | ✓ |    |
| OBJETIVIDAD          | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Desempeño laboral</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.   |   |   |   | ✓ |    |
| ACTUALIDAD           | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Desempeño laboral</b> .   |   |   |   |   | ✓  |
| ORGANIZACIÓN         | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Desempeño laboral</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. |   |   |   | ✓ |    |
| SUFICIENCIA          | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.   |   |   |   | ✓ |    |
| INTENCIONALIDAD      | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.  |   |   |   |   | ✓  |
| CONSISTENCIA         | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.  |   |   |   | ✓ |    |
| COHERENCIA           | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Desempeño laboral</b> .   |   |   |   | ✓ |    |
| METODOLOGÍA          | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.  |   |   |   | ✓ |    |
| PERTINENCIA          | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.  |   |   |   | ✓ |    |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |  |   |   |   |   | 42 |


(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento apto para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 42

Tarapoto, 20 de MAYO de 2018.

  
 Mg. Keller Sánchez Dávila  
 DOCENTE POS GRADO

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Inés Castillo Santa María  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín  
 Especialidad : Maestría en Docencia y Gestión  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para evaluar la Gestión Adm.  
 Autor del instrumento : Dr. Danny Manuel Moreno p.p.p.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS            | INDICADORES   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5         |
|----------------------|---|---|---|---|---|-----------|
| CLARIDAD             | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.  |   |   |   |   | ✓         |
| OBJETIVIDAD          | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Gestión Administrativa</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.   |   |   |   |   | ✓         |
| ACTUALIDAD           | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión Administrativa</b>   |   |   |   |   | ✓         |
| ORGANIZACIÓN         | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Gestión Administrativa</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. |   |   |   |   | ✓         |
| SUFICIENCIA          | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.  |   |   |   |   | ✓         |
| INTENCIONALIDAD      | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.   |   |   |   | ✓ |           |
| CONSISTENCIA         | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.   |   |   |   | ✓ |           |
| COHERENCIA           | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión Administrativa.   |   |   |   |   | ✓         |
| METODOLOGÍA          | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.   |   |   |   |   | ✓         |
| PERTINENCIA          | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.   |   |   |   |   | ✓         |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |   |   |   |   |   | <b>48</b> |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es aplicable dado a la coherencia que existe con la variable de estudio.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4,8

Tarapoto, 19 de mayo de 2018.

  
 Mg. Inés Castillo Santa María  
 CPPe: 2331130139

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : José Bastello Santa María  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín  
 Especialidad : Maestría en Docencia y Gestión.  
 Instrumento de evaluación : Ficha de ev. de desempeño laboral  
 Autor del instrumento : Dr. Danny Manuel Moreno Pajo

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1)    DEFICIENTE (2)    ACEPTABLE (3)    BUENA (4)    EXCELENTE (5)

| CRITERIOS            | INDICADORES  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5         |
|----------------------|--|---|---|---|---|-----------|
| CLARIDAD             | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.   |   |   |   | ✓ |           |
| OBJETIVIDAD          | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Desempeño Laboral</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.   |   |   |   | ✓ |           |
| ACTUALIDAD           | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Desempeño Laboral</b>   |   |   |   | ✓ |           |
| ORGANIZACIÓN         | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Desempeño Laboral</b> , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. |   |   |   |   | ✓         |
| SUFICIENCIA          | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.   |   |   |   |   | ✓         |
| INTENCIONALIDAD      | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.  |   |   |   |   | ✓         |
| CONSISTENCIA         | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.  |   |   |   | ✓ | +         |
| COHERENCIA           | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Desempeño Laboral</b>   |   |   |   | ✓ |           |
| METODOLOGÍA          | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.  |   |   |   | ✓ |           |
| PERTINENCIA          | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.  |   |   |   |   | ✓         |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |  |   |   |   |   | <b>42</b> |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

El instrumento es aplicable dado a sus indicadores que tienen coherencia con la variable de estudio.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.2

Tarapoto, 19 de mayo de 2018.

  
Mg. José Bastello Santa María  
CPP: 2301130139

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : ALFONSO ISUIZA PÉREZ  
 Institución donde labora : UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
 Especialidad : MAGISTER EN DOCENCIA Y GESTIÓN  
 Instrumento de evaluación : FICHA DE EVAL. DE DESEMPEÑO LABORAL  
 Autor del instrumento : Dr. DANNY MANUEL MORENO PEZO

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS            | INDICADORES  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5         |
|----------------------|--|---|---|---|---|-----------|
| CLARIDAD             | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.   |   |   |   | X |           |
| OBJETIVIDAD          | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Desempeño Laboral</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.   |   |   |   | X |           |
| ACTUALIDAD           | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Desempeño Laboral</b> .   |   |   |   |   | X         |
| ORGANIZACIÓN         | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Desempeño Laboral</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. |   |   |   |   | X         |
| SUFICIENCIA          | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.   |   |   |   |   | X         |
| INTENCIONALIDAD      | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.  |   |   |   |   | X         |
| CONSISTENCIA         | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.  |   |   |   | X |           |
| COHERENCIA           | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Desempeño Laboral</b>   |   |   |   | X |           |
| METODOLOGÍA          | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.  |   |   |   | X |           |
| PERTINENCIA          | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.  |   |   |   |   | X         |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |  |   |   |   |   | <b>45</b> |


(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

LOS INDICADORES DE LA VARIABLE TIENEN RELACIÓN METODO LÓGICA CON LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, POR LO TANTO, ESTÁ APTO PARA SU APLICABILIDAD.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4,5

Tarapoto, 19 de MAYO de 2018.

  
 Lic. Mg. Alfonso Isuiza Pérez  
 CPP. N. 27011111111

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : ALFONSO ISQUIZA PÉREZ  
 Institución donde labora : UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO  
 Especialidad : MAESTRO EN DOCENCIA Y GESTIÓN  
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO PARA CV. EN GESTIÓN ADM.  
 Autor del instrumento : Dr. DANNY MAURICIO MORENO PEZO

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1)    DEFICIENTE (2)    ACEPTABLE (3)    BUENA (4)    EXCELENTE (5)

| CRITERIOS            | INDICADORES   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5         |
|----------------------|---|---|---|---|---|-----------|
| CLARIDAD             | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.  |   |   |   |   | ✓         |
| OBJETIVIDAD          | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Gestión Administrativa</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.   |   |   |   |   | ✓         |
| ACTUALIDAD           | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión Administrativa</b>   |   |   |   |   | ✓         |
| ORGANIZACIÓN         | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Gestión Administrativa</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. |   |   |   | ✓ |           |
| SUFICIENCIA          | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.  |   |   |   | ✓ |           |
| INTENCIONALIDAD      | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.   |   |   |   |   | ✓         |
| CONSISTENCIA         | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.   |   |   |   | ✓ |           |
| COHERENCIA           | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión Administrativa</b> .   |   |   |   |   | ✓         |
| METODOLOGÍA          | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.   |   |   |   | ✓ |           |
| PERTINENCIA          | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.   |   |   |   |   | ✓         |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |   |   |   |   |   | <b>45</b> |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

LOS INDICADORES DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN TIENEN ESTRECHA RELACIÓN CON LA VARIABLE DE ESTUDIO, POR LO QUE ESTA VÁLIDO PARA SU APLICACIÓN

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4,5

Tarapoto, 19 de MAYO de 2018.

  
 Lic. Mg. Alfonso IsQUIza Pérez  
 CPPe. N° 230449950

## Índice de confiabilidad

**Análisis de confiabilidad:** Gestión del Talento

### Resumen del procesamiento de los casos

|                              | N  | %     |
|------------------------------|----|-------|
| Válidos                      | 20 | 100,0 |
| Casos Excluidos <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
| Total                        | 20 | 100,0 |

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| .879             | 11             |

**Análisis de confiabilidad:** Desempeño laboral

### Resumen del procesamiento de los casos

|                              | N  | %     |
|------------------------------|----|-------|
| Válidos                      | 20 | 100,0 |
| Casos Excluidos <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
| Total                        | 20 | 100,0 |

b. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| .847             | 14             |

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



**GOBIERNO REGIONAL DE LORETO**  
**HOSPITAL SANTA GEMA DE YURIMAGUAS**  
**UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN**



**“AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RENCONCILIACIÓN NACIONAL”**

Yurimaguas, 07 de Junio del 2018

**CARTA N° 014-2018/GRL/DRSL/30.37.16.01**

**A: SR. DANY MANUEL MORENO PEZO**  
**CONTADOR**

**ASUNTO:** Concede Autorización para realizar Ejecución de Proyecto de Tesis.

**REFERENCIA:** Solicitud de Autorización

\*\*\*\*\*

En atención al documento de la referencia la Dirección General del Hospital Santa Gema de Yurimaguas concede la Autorización respectiva a fin de que el Contador Público Colegiado realice su Proyecto de Tesis en “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES EN EL HOSPITAL SANTA GEMA DE YURIMAGUAS 2018” en las Diferentes Oficinas Administrativas del Hospital Santa Gema; así mismo se le comunica que al término de la investigación 01 ejemplar de su Tesis entregará a la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación para formar parte de la Biblioteca.

Atentamente,



GOBIERNO REGIONAL DE LORETO  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD - LORETO  
HOSPITAL SANTA GEMA DE YURIMAGUAS  
.....  
M.C. Pedro Tony Camel Valero  
C.M.P. 057583  
DIRECTOR EJECUTIVO H.S.G.Y

C.C  
Archivo  
PTCV/ERE/risb.

Dirección: Progreso N° 305-307  
Yurimaguas –Alto Amazonas

Central Telefónica: 51+(065) 351338  
R.P.M # 999427402

E-Mail. [hsgy@hsantagemaygs.gob.pe](mailto:hsgy@hsantagemaygs.gob.pe)  
WEB: [www.hsantagemaygs.gob.pe](http://www.hsantagemaygs.gob.pe)



Autorización para la publicación electrónica de las tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

**FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA  
PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS**

**1. DATOS PERSONALES**

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Moreno Pezo Danny Manuel

D.N.I. : 40785073  
Domicilio : Calle Maynas N° 127 Barrio Aguamiro  
Teléfono : Fijo : Móvil : 942790360  
E-mail : dannymorenor@hotmail.com

**2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS**

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestro en Gestión Pública

Mención : Maestría Gestión Pública

**3. DATOS DE LA TESIS**

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Moreno Pezo Danny Manuel

Título de la tesis:

Gestión Administrativa y desempeño de los trabajadores del Hospital  
Santa Gema de Yurimaguas, 2018

Año de publicación : 2018

**4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN  
ELECTRÓNICA:**

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

..:

Fecha :

30/10/2018

## Captura de imagen TURNITIN

Feedback Studio - Google Chrome  
https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&o=1066424073&s=3&u=1050025204

feedback studio | Gestión Administrativa y desempeño de los trabajadores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018

ESCUELA DE POSGRADO  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Gestión Administrativa y desempeño de los trabajadores del Hospital  
Santa Gema de Yurimaguas, 2018”

**38**  
TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

**AUTOR**  
Br. Danny Manuel Moreno Pezo

**Resumen de coincidencias**

**23 %**

|   |                           |     |
|---|---------------------------|-----|
| 1 | cybertesis.unmsm.edu...   | 2 % |
| 2 | repositorio.upeu.edu.pe   | 2 % |
| 3 | issuu.com                 | 1 % |
| 4 | www.slideshare.net        | 1 % |
| 5 | pt.scribd.com             | 1 % |
| 6 | recursosbiblio.url.edu.gt | 1 % |
| 7 | dspace.unitru.edu.pe      | 1 % |

Página: 1 de 69 | Número de palabras: 12314 | Text-only Report | High Resolution | Activado

01:03  
29/01/2019

## Acta de aprobación de originalidad

### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Keller Sánchez Dávila, asesor del curso de Desarrollo de Proyecto de Tesis, del ciclo IV, y revisor de la tesis del estudiante Danny Manuel Moreno Pezo titulado "Gestión Administrativa y desempeño de los trabajadores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018", constato que la misma tiene un índice de similitud de 23%

Verificable en el reporte de originalidad del programa *TURNITIN*.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Tarapoto, 07 de Noviembre de 2018

  
-----  
Mg. Keller Sánchez Dávila  
DOCENTE POS GRADO

Autorización de la versión final del Trabajo de Investigación



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

**Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara**

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

**Danny Manuel Moreno Pezo**

INFORME TÍTULADO:

**“Gestión Administrativa y Desempeño de los Trabajadores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018”.**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

**Maestro en Gestión Pública**

SUSTENTADO EN FECHA : 17 de agosto de 2018

NOTA O MENCIÓN : Aprobado por mayoría

  
Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara  
DIRECTORA DE INVESTIGACIÓN  
UCV - TARAPOTO