



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Gestión administrativa y productividad laboral del personal administrativo  
en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Br. Zarela Liliana Cubas Ayasta (ORCID: 0000-0003-0240-5629)

**ASESOR:**

Dr. Antonio Lip Licham (ORCID: 0000-0002-9670-8980)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del Estado

**Lima – Perú**

**2019**

**Dedicatoria:**

Dedico mi trabajo de investigación a mi hija Gianna Valentinna por ser el motor y motivo para obtener el grado académico de Magíster en Gestión Pública.

**Agradecimiento:**

A mi casa de estudios, por instruirme, a los catedráticos por sus enseñanzas, a mi asesor por la paciencia.

Al Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen por permitirme desarrollar mi investigación.

## **Página del jurado**

### Declaratoria de Autenticidad

Yo, Zarela Liliana Cubas Ayasta, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: "Gestión Administrativa y productividad laboral del personal administrativo en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen", en 57 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 03 de agosto de 2019.

La Autora



Zarela Liliana Cubas Ayasta

DNI 06789491

## Índice

	<b>Página</b>
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
<b>I. Introducción</b>	<b>1</b>
<b>II. Método</b>	<b>8</b>
2.1. Tipo y diseño de investigación	8
2.2. Operacionalización de variables	9
2.3. Población, muestra y muestreo	12
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	12
2.5. Procedimiento	13
2.6. Métodos de análisis de datos	13
2.7. Aspectos éticos	13
<b>III. Resultados</b>	<b>14</b>
<b>IV. Discusión</b>	<b>20</b>
<b>V. Conclusiones</b>	<b>22</b>
<b>VI. Recomendaciones</b>	<b>23</b>
<b>Referencias</b>	<b>24</b>
<b>Anexos</b>	<b>28</b>

## Índice de tablas

		Página
Tabla 1.	Operacionalización de la variable: Gestión administrativa	10
Tabla 2.	Operacionalización de la variable: Productividad laboral	11
Tabla 3.	Frecuencias y porcentajes de la variable gestión administrativa y sus dimensiones	14
Tabla 4.	Frecuencias y porcentajes de la variable productividad laboral y sus dimensiones	15
Tabla 5.	Prueba de normalidad según Kolmogorov - Smirnov entre la gestión administrativa y productividad laboral	17
Tabla 6.	Prueba de la correlación de Spearman para las variables de gestión administrativa y productividad laboral.	18
Tabla 7.	Análisis de correlación de Spearman entre las dimensiones de gestión administrativa y productividad laboral	19
Tabla 8.	Prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach de los instrumentos	58
Tabla 9.	Prueba de normalidad de los instrumentos	58

## Índice de figuras

	Página
Figura 1. Esquema de tipo de diseño	8
Figura 2. Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable gestión administrativa y sus dimensiones	14
Figura 3. Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable productividad laboral y sus dimensiones	16

## Resumen

El presente trabajo de investigación titulado: “Gestión administrativa y productividad laboral del personal administrativo en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen” tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la productividad laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Para lograr el objetivo se utilizaron las bases teóricas de Bernal y Sierra (2013) para la variable de gestión administrativa y de Olivares (2013) para la productividad laboral. El tipo de investigación es sustantiva y el diseño de la investigación es no experimental de nivel correlacional y de enfoque cuantitativo, con una población es de 100 trabajadores del área administrativa, utilizando como método de muestreo, el muestreo por conveniencia con un total de 80 empleados. La técnica que se utilizó fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios validados por el juicio de expertos. Para la confiabilidad de cada instrumento se aplicó la prueba de Alfa de Cronbach resultando 0.920 para la variable gestión administrativa y 0.899 para la variable productividad laboral. Los resultados inferenciales obtenidos mediante la aplicación de las pruebas estadísticas de Spearman (Sig. bilateral = 0.000 < 0.05) y Rho (Sig. bilateral = 0.805\*\*), mostraron un nivel de relación moderado. La conclusión de la investigación fue que existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la productividad laboral del personal administrativo en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Asimismo, según la percepción del personal administrativo, señalaron que la gestión administrativa muestra un nivel regular de 42,5% y la productividad laboral un nivel medio.

**Palabras claves:** Gestión administrativa, planificación, productividad laboral.

## **Abstract**

The present research work entitled: "Administrative management and labor productivity of the administrative staff at the Guillermo Almenara Irigoyen National Hospital" had the general objective of determining the relationship between administrative management and the labor productivity of the administrative staff of the Guillermo Almenara Irigoyen National Hospital. To achieve the objective, the theoretical bases of Bernal and Sierra (2013) were used for the administrative management variable and of Olivares (2013) for labor productivity. The type of research is substantive and the research design is non-experimental with a correlational level and a quantitative approach, with a population of 100 workers in the administrative area, using convenience sampling with a total of 80 employees as a sampling method. The technique used was the survey and the data collection instruments were two questionnaires validated by the judgment of experts. For the reliability of each instrument, the Cronbach's Alpha test was applied, resulting in 0.920 for the administrative management variable and 0.899 for the labor productivity variable. The inferential results obtained by applying the Spearman statistical tests (bilateral Sig. = 0.000 <0.05) and Rho (bilateral Sig. = 0.805 \*\*), showed a moderate level of relationship. The conclusion of the research was that there is a direct and significant relationship between administrative management and labor productivity of administrative staff at the Guillermo Almenara Irigoyen National Hospital. Likewise, according to the perception of administrative personnel, they indicated that administrative management shows a regular level of 42.5% and labor productivity a medium level.

**Keywords:** Administrative management, planning, labor productivity.

## **I. Introducción**

Hoy en día muchas instituciones públicas de salud se encuentra en “El ojo de la tormenta”, por las carencias que hay en las instituciones y los pacientes lo perciben y lo demuestran mediante sus reclamos, en los últimos años la gestión pública en el país ha sido variante, hemos cambiado de presidente, se ha observado corrupción y de una u otra manera se ha visto implicado las instituciones públicas en salud , así mismo los administrativos o gerentes quienes se encargan de llevar a cabo el plan estratégico del Plan bicentenario al 2021 no está dando resultados .

El bienestar y protección de los empleados es fundamental para la producción, fortalecimiento y sustento económico de las organizaciones, así mismo se debe tener en cuenta que la dirección es la pieza primordial para gestionar, dirigir y verificar que se cumpla la misión y visión que se han planteado. Por otro lado, los hospitales públicos en diferentes países cuentan un buen PBI en salud como Estados Unidos y los países que cuentan con menos PBI son Omán, Singapur y Perú que en la actualidad cuenta con un 6.9%. También, García (2013) investigó sobre la influencia de las gestiones en las competencias de los trabajadores en el país de Ecuador, concluyendo que la mala gestión produce una bancarrota o cierre de la empresa. La problemática también existe en nuestro país, en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, también se ve la problemática de la gestión, ya que muchas veces la institución no cuenta con la capacidad resolutive para la atención de los pacientes asegurados y de terceros, así como la parte que corresponde a los medicamentos, compra de equipos biomédicos, exámenes, cirugías y citas, esto sucede porque los gerentes o funcionarios que ocupan cargos de confianza sin estar preparados ni experiencia en el sector hacen que las instituciones públicas decaigan ya que ellos no cuentan con las capacidades o conocimientos de gestionar de una empresa pública. Por otro lado, la productividad laboral es otro de los indicadores que se evalúa mensual, trimestral o anual, y hacen una comparación de la diversidad de los indicadores.

A nivel nacional, el ente evaluador verifica los procesos de atención y la prestación de salud a la población en el MINSA. Finalmente, la productividad de los administradores se ha calificado como regular y a veces que no cumplen las expectativas o metas que solicitan a los gerentes o funcionarios esto es, llegar a las metas y objetivos del POI, es por eso que

decidí tomar este estudio y ver cómo influye la gestión o cuales son los inconvenientes en la productividad del personal administrativo, con el fin de implementar estrategias o capacitar según la necesidad de las áreas.

Entre los antecedentes internacionales que respaldan la investigación, se tuvo a Mendoza (2017) quien investigó como incide la efectividad en la producción, con una metodología de nivel descriptivo, enfoque cuantitativo, así mismo uso como técnica la encuesta, concluyendo que la efectividad de gestión en los hospitales se deriva a los modelos de gestión diversificados y la planificación debe mejorarse y corregir las ineficiencias que hay en la organización. Por otro lado, Santana (2016) concluye afirmando que la influencia de una buena planificación a corto tiempo se ve resultados óptimos en las municipalidades, mientras que a largo plazo se ve resultados ineficientes por la falta de capacidad técnica. Así mismo, Logacho (2015) refiere en la “*Contratación del estado y gestión administrativa, Ecuador*” señala que el cumplimiento de la planificación es la adecuada.

En relación, a las actividades en la organización va estar directamente conectado con el mecanismo de la gestión estratégica. Además, Quiroa (2014) describe el Estudio “*Decisiones en la productividad laboral, México*” sobre Metodología estudio no experimental, descriptivo correlacional. Sus conclusiones: Indicaron la colaboración en la gestión influye en la producción y en diversas situaciones lo cual es fundamental, por otro lado buscan una solución eficaz para dar respuesta inmediata a los inconvenientes que se les aparece y por último a Glinskiy (2014) puntualiza en su estudio Efficiency of management, su objetivo fue determinar cómo afecta el desarrollo de la gerencia administrativa en la labor de los trabajadores, es un estudio de enfoque cuantitativo, concluyendo que existe algunas deficiencias que necesitan atención, la carga de trabajo y el sistema de gestión no están finalizadas, por otro lado indicaron las formas de mejorar la efectividad del sistema de gestión.

Luego, se realizó una revisión de los antecedentes nacionales como Baldeón (2018) quien averiguó sobre las causas que alteran en la producción y disminución de la productividad, con enfoque cuantitativo por la recolección de los datos, es descriptivo, se usó el cuestionario. Concluyendo que la relación del estrés ocasiona baja productividad laboral en profesionales del hospital, ocasionando quejas de los pacientes.

Por otro lado, Tipian (2017) manifestó en su estudio de los recursos humanos y la producción en los hospitales de Lima. Estudio de enfoque cuantitativo y no experimental, la encuesta fue en un solo momento. Concluyo que los recursos humanos inciden de forma directa en la producción de los trabajadores, es por eso que se tiene que manejar estrategias para cambiar el resultado de la producción.

Facho (2016) señala en su tesis acerca de la incidencia de la gestión administrativa y productividad laboral de los trabajadores de fiscalización. Su metodología sustantiva y corte transversal. Concluyo que el personal percibe que la gestión de la organización es regular.

Cárdenas (2016) indicó él estudió la incidencia de los recursos administrativos en el desarrollo de su desempeño laboral en el Ministerio de Defensa. Metodología: descriptiva correlacional y de enfoque cuantitativo, concluye que la gestión administrativa va incidir en forma directa en el desempeño y desarrollo del personal administrativo.

Asimismo, Demicheli (2008), sustentó que las instituciones se transforman en organizaciones inteligentes y aprenden mediante las capacitaciones continuas. La organización inteligente busca asegurar y fomentar un ambiente laboral adecuado, donde todos asumen responsabilidades y buscan el desarrollo de la organización.

Heredia (2013) sostuvo que la gestión es una herramienta de mucha importancia dentro del proceso de cumplimiento para verificar que los objetivos propuestos por la institución se cumplan de manera eficiente.

Ocaña (2012) señaló que las organizaciones del sector salud por ser del estado van estar siempre en constantes cambios, eso implica en la gerencia, la actitud del gerente y de la manera que como ve el entorno más exigente. La gestión administrativa permite mejorar el rendimiento de los equipos de trabajo para el logro de los objetivos eficientemente.

Senge (2008) menciona que, para gestionar, hay que sembrar habilidades gerenciales, con el propósito de buscar respuestas a sus problemas y aplicar para el mejor desarrollo institucional.

Terry (2012) sugirió que la administración plantea sus acciones y controla los recursos para un tiempo determinado. En una organización el director con su equipo lleva a cabo todos sus objetivos planteados ya que prima en ellos la comunicación y el trabajo en equipo.

En cuanto a las bases teóricas de la gestión administrativa se puede mencionar a Arenas (1990) quien indica que el pensamiento de la gestión administrativa es muy antiguo y nace con el hombre mismo, con la necesidad de coordinar, dirigir, organizar y tomar la adecuada decisión. Ha pasado muchos años y la gestión administrativa ha ido evolucionando para la humanidad, el hombre ha ido fortaleciendo conocimientos, el mundo está globalizado y se requiere de personas que puedan dirigir y organizar las empresas en diversas situaciones.

Según Groos (2008) existen teorías administrativas como: a) Teoría científica, b) Teoría científica, c) Teoría neoclásica, d) Teoría de relaciones humanas, e) Teoría de desarrollo organizacional, f) gestión estratégica y gestión por competencias, siendo que todas a la fecha han evolucionado para un mejor desarrollo.

Según Bernal y Sierra (2013) existen características importantes que en toda gestión administrativa como: el liderazgo, el trabajo en equipo, empatía y comunicación. Asimismo, Martínez (2011) indicó que la base de la organización debe de contar con los principios adecuados, técnicas claras y prácticas, el cual permita establecer que la organización trabaje en equipo y se esfuercen por alcanzar sus propósitos comunes que no se logran de manera individual.

Por otro lado, Angabi (2014) refiere que en la administración es importante establecer procedimientos, normas y funciones, para que la organización funcione adecuadamente.

Según Fayol (1916) existen principios administrativos en toda organización que ayuda al fortalecimiento de la institución y estas son responsabilidad en cumplir con sus tareas en el tiempo estimado, disciplina, unidad de mando iniciativa para fomentar el desempeño. Asimismo, menciona que, en la organización, existen funciones administrativas como funciones técnicas, asesoría legal, económicas, administrativas y de seguridad que sirven para la planeación, organización y control.

Para teorizar la variable de gestión administrativa se encuentran Bernal y Sierra (2013) quienes indicaron que la capacidad de lograr el desarrollo va depender del mando de la gestión administrativa, desarrollo y distribución de sus funciones, así mismo lo dimensión en cuatro procesos. Como primera dimensión se considera a la Planificación es la capacidad de organizarse y decidir sobre el resultado deseado que se desea conseguir. Es la etapa fundamental y base para que la empresa crezca porque desde ahí ya se va construyendo la misión y las metas para un buen futuro. Por otro lado, Stoner (1996) mencionó como la

planeación que se proyecta a largo plazo, dependiendo de los objetivos institucionales y de acuerdo a sus necesidades.

Como segunda dimensión se consideró la organización que en toda institución se establece reglamentos y funciones con el propósito de alcanzar sus objetivos. Así mismo es importante establecer las normas y deberes de cada personal según el área en que se desempeña. Por otro lado, tenemos a Pérez (1996) que señala que la organización es el conjunto de personas que tienen un mismo propósito y es de alcanzar sus metas. Del mismo modo, Chávez (1994) mencionó que la organización es parte del proceso administrativo y sus funciones más importantes es la de estructurar e integrar los recursos y establecer relaciones entre ellos. Y según Restrepo (1992) existen diferentes tipos de organización: coercitiva, instrumental, integradora y representativa.

Como tercera dimensión se consideró la dirección que es la manera de dirigir, desarrollando sus destrezas directivas, asumiendo responsablemente e inteligencia el mando. La gerencia en la organización es la base fundamental del crecimiento de la institución, ya que el gerente se encargará de la dirección y de llevar de manera adecuada y con inteligencia a su equipo al logro de sus objetivos. De igual modo Fernández (1991) refiere que la comunicación, la motivación y la socialización es muy importante en la dirección.

Y como ultima dimensión se consideró el control que se encarga de verificar la evolución organizacional mediante un plan previsto y tomar en su caso las medidas correctoras que sean oportunas para obtener resultados satisfactorios, control de las tareas, así mismo de ser necesario se da las medidas correctivas par el buen cumplimiento de los resultados. De otra manera, Echevarría, (2000), argumentó que el control en la organización se encarga de ordenar, evaluar las acciones, proyectos y/o actividades con el propósito de que se cumplan y sigan los lineamientos de la organización.

En cuanto a las bases teóricas de la variable productividad laboral, se tomó a Galvis (2013) quien refirió que es la producción de recursos o productos en un determinado tiempo, además es un indicador que refleja la producción de bienes dados. Lo que refiere con la productividad se basa en la cantidad de servicios brindados en un determinado tiempo cumpliendo los indicadores estandarizados de la organización.

Según Fuentes (2012) estudió la importancia de la producción en la organización, así mismo como se rige en la infraestructura, recursos humanos y equipamiento. Concluyendo que la producción se debe a la gestión administrativa y a los recursos que cuenta dicha organización. Asimismo, Bain (2003) citado por Fleischhacker (2014) señaló que la productividad se mide de diferentes maneras y es importante en la economía. Así mismo la productividad se clasifica en: productividad específica, productividad total de factores, productividad marginal. También la variable productividad, según los autores: Almeida y Olivares (2013) manifestaron que es la disminución o escasez de los servicios o productos que, existen tres indicadores que son la eficacia, adaptabilidad y eficiencia.

Como primera dimensión se considera a la eficiencia, es la manera responsable de los recursos, obtenemos por una mejor calidad del servicio. Así como indican la eficiencia será responsabilidad de los trabajadores de como utilizan los bienes y servicios que la institución les brinda para desarrollar sus actividades y lograr la atención adecuada, así como la cantidad de recursos estimados y programados y el grado en que se deben aprovechar los recursos usados transformándose en productos. Según Murillo, Calderón & Torres (2003); Bueno (2001); Parra (1998) y Vroom & Deci (1992) mencionan que la productividad en las organizaciones se logra mediante la coordinación efectiva entre los jefes y/o coordinadores trabajando en equipo, con una comunicación efectiva para obtener mejores resultados.

Asimismo, Vroom, citado por Chiavenato (2009), existen diversos factores que ayudan en la productividad y eso es la motivación, el personal al recibir mejor trato va a trabajar con mayor empeño.

Como segunda dimensión es la eficacia que es la medida en que se obtienen los resultados planteados en la empresa y que son importantes para la institución. Perea (2006) menciona que los trabajadores con sus acciones procuran alcanzar unos determinados objetivos o fines que son importantes para ellas, uno de estos fines es la actividad económica, que representa una parte muy importante para el trabajador. Además, tenemos, otros autores como Rubio (2006), García (2002), Trillo del Pozo (2002) y Sallan (2001) describen a la eficacia, como el grado de cumplimiento de las metas, no importa la cantidad de recursos utilizados si no hacer las cosas bien.

Y como ultima dimensión adaptabilidad que es la capacidad del ser humano para adaptarse, pero existen otros factores que impiden la adaptación, la personalidad y el carácter, de uno mismo, lo cual, podrían dificultar su desarrollo personal.

Por los motivos expuestos desde el inicio de la presente investigación, después de haber hecho una búsqueda minuciosa de los antecedentes y del marco teórico, se formula el siguiente problema de investigación: ¿Existe relación entre la gestión administrativa y la productividad del personal administrativo en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen?

Para los problemas específicos, se han considerado, las dimensiones de la gestión administrativa, relacionadas con la productividad laboral.

Por consiguiente, el objetivo general que se quiere lograr en el estudio es: Determinar en qué medida se relacionan ambas variables del estudio.

Lo mismo para los problemas específicos, se tomará las dimensiones de la primera variable para correlacionarlas con la segunda variable.

La hipótesis propuesta en el trabajo de la investigación es que la gestión administrativa se relaciona de manera significativa con la productividad laboral en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.

Y las hipótesis específicas son que la planificación, organización, dirección y control se relacionan con la productividad laboral.

El estudio se justifica en tres clases, teórica, práctica y metodológica según Bernal (2010), refiere que la justificación teórica, nos ayuda a corroborar e investigar los problemas que hay en la organización, tiene el propósito de generar reflexión y contrastar los resultados del conocimiento existente. Para eso me he basado en las teorías de Bernal y Sierra (2013) para la variable de gestión administrativa y para la productividad laboral en el autor, Almeida y Olivares (2013) el cual nos permitirá conocer el nivel de gestión administrativa y como interviene en la productividad laboral.

Por otro lado, el estudio se justifica en forma práctica, porque la recolección obtenida mediante la encuesta, permitirá diseñar estrategias de mejora para ser utilizadas en todas las áreas, así en el Hospital Guillermo Almenara Irigoyen va mejorar en su gestión

administrativa con el propósito de brindar una mejor atención a los usuarios. Además, tiene una justificación metodológica, porque, se utilizará las encuestas, como cumplimiento a los objetivos de la investigación, las mismas, que fueron validadas por el juicio de expertos, asimismo, se respetará el anonimato de los encuestados, previa información para su respectivo análisis.

## II. Método

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación es de enfoque cuantitativo, se recogió datos para probar la hipótesis planteada, mediante análisis estadísticos y así probar las teorías, es descriptivo y la secuencia es de corte transversal y de diseño no experimental, porque se realiza sin manipular las variables, a su vez, es un estudio de nivel correlacional porque evalúan ambas variables. (Hernández, Fernández y Baptista, 2018)

Por otro lado, fue una investigación aplicada, por estar orientada a describir y explicar, la realidad, con lo cual se va en búsqueda de principios y leyes generales que permitan organizar una teoría científica. (Sánchez y Reyes, 2015)

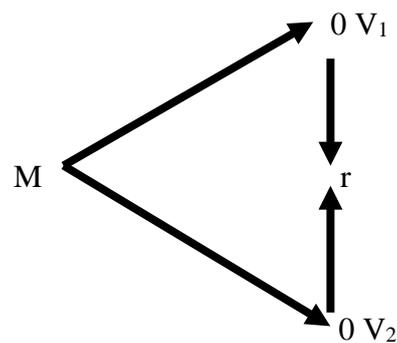


Figura 1. Esquema de tipo de diseño. Fuente: Sánchez y Reyes (2008)

M: Personal administrativo

V1: Nivel de gestión administrativa

V2: nivel de productividad laboral

R: Relación entre ambas variables

## 2.2. Operacionalización de variables

Las variables de estudio son gestión administrativa y productividad laboral, ambas presentan características o cualidades de medición en la investigación.

Según Arias (2006) refiere que la variable es medida y susceptible a sufrir cambios y es objeto de análisis.

Bernal y Sierra (2013), mencionaron que la Gestión Administrativa es lograr la eficiencia de las organizaciones mediante las funciones administrativas a través de las fases que tienen las organizaciones al proceso administrativo.

Ambas variables se operacionalizan en cuatro dimensiones la variable gestión administrativa en planificación, organización, dirección y control, para su evaluación, se empleó un cuestionario tomado de Facho Gutiérrez (2017) que consta de 38 ítems. (Véase Anexo 2)

Almeida y Olivares (2013) refieren que productividad laboral es el acrecentamiento o disminución de los servicios o productos, según sean utilizados los componentes sea trabajo, capital, técnica, etc.

Y se operacionaliza con tres dimensiones: eficiencia, eficacia y adaptabilidad, para su evaluación se empleó un cuestionario tomado de Facho Gutiérrez. (2017) que consta de 16 ítems (Véase Anexo 2)

Ambos instrumentos fueron adaptados por Zarela Liliana Cubas Ayasta del Cuestionario gestión administrativa del autor Facho (2017) para ser aplicado en el Hospital Guillermo Almenara Irigoyen con el objetivo de medir el nivel de gestión administrativa y el nivel de productividad laboral según la percepción del personal administrativo con un tiempo de aplicación de 20 minutos por persona con un margen de error del 5 %

A continuación, se presenta la operacionalización de cada variable.

Tabla 1

*Operacionalización de la variable: Gestión administrativa*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala e índice	Niveles y rango
Planificación	Misión	1,2,3	Escala numérica ordinal Likert	Bajo (38 - 92)
	Visión	3,4,5		
	Valores	6,7,8		
	Objetivos	9-13		
Organización	División del trabajo	14-16	TD (1)	Regular (93 - 146)
	Líneas de autoridad	17-19	ED (2)	
	Función de normas y procedimientos	20	N. No (3)	
	Barreras de comunicación	21-23	DA (4)	
	Motivación	24-25	TDA (5)	
Dirección	Liderazgo	26-27		Alto (147 - 190)
	Comunicación	28		
	Trabajo en equipo	29 -30		
Control	Evaluación	31-38		

Fuente: Adaptado de Facho Gutiérrez. (2017)

Tabla 2

*Operacionalización de la variable: Productividad Laboral*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala e índice	Niveles y rango
Eficiencia	Combinación óptima o equilibrada de los recursos	1,2,3,4	Escala	Bajo
		5,6,7	numérica ordinal Likert	(16 - 40) Regular (41 - 65)
Eficacia	Resultado armonioso y articulado entre la tecnología los recursos humanos, la organización y los sistemas	8,9,10	TD (1)	Alto (66 - 90)
		11,12,13	ED (2)	
			N. No (3)	
			DA (4)	
			TDA (5)	
Adaptabilidad	Capacidad del trabajador orientada hacia los cambios	14,15,16		

Fuente: Adaptado de Facho Gutiérrez. (2017)

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

Según Pineda (1994) la población es el conjunto de los elementos de quien se va a investigar, por lo que, para la presente investigación de tiene una población de cien trabajadores, pero se realizó un muestreo por conveniencia o por criterio, donde sólo participaron ochenta empleados del área administrativa, siguiendo los criterios de inclusión: trabajador administrativo que acepte el consentimiento informado, en condición de personal nombrado, CAS y terceros; y se excluyen al personal que está de vacaciones.

### **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

Según Hernández, Fernández y Batista (2010) La técnica es un instrumento que sirve para recoger información, puede ser encuesta y /o entrevista y el cuestionario es un conjunto de preguntas, preparado cuidadosamente para la evaluación de una población o muestra. Por lo que, la técnica que se utilizó en la investigación fue la encuesta y los instrumentos fueron los cuestionarios para el estudio del comportamiento de ambas variables. (Véase Anexo 2)

Para Hernández et al. (2010) la validez es el grado en que un instrumento que evalúa el comportamiento de la variable, demostrando, que los instrumentos de medición deben ser confiables y válidos, por ello, los instrumentos fueron sometidos a un proceso de validación de contenido, por el juicio de expertos antes de ser aplicados. (Véase Anexo 3)

En relación a la confiabilidad de los instrumentos, Ruiz (2002) menciona que un cuestionario es confiable cuando la aplicación se puede dar en diferentes lugares y brinda resultados parecidos.

En este estudio los cuestionarios utilizados para la medición de ambas variables, con medición según la escala de Likert del 1 al 5 en sus respuestas, politómicas, se aplicaron la prueba de confiabilidad del Alfa de Cronbach, para ambos, comparando los valores, obtenidos, van desde (-1 a + 1) y cuanto más se aproxime al número 1, mayor es el rango de confiabilidad, obteniéndose los siguientes resultados: Instrumento 1 para medir la gestión administrativa con un 0,873 e Instrumento 2 para medir la productividad laboral con un 0,963, respectivamente. (Véase Anexo 5)

Se concluyó que ambos instrumentos tienen una confiabilidad fuerte y alta, por lo tanto, se puede afirmar que ambos instrumentos son confiables.

## **2.5. Procedimiento**

Para la recolección de los datos, se solicitó el permiso a la Oficina de Administración del HNGAI, el mismo, que fue concedido por la CPC C. Milagros Avalos Pacheco según Carta N° 1149-OA-GRPA-ESSALUD-2019, para poder aplicar los cuestionarios en el área administrativa.

## **2.6. Métodos de análisis de datos**

Después de haber realizado las encuestas, se procedió a tabular los datos en Excel, para posterior realizar el análisis estadístico respectivo con el paquete SPSS Versión 25 con licencia de la UCV.

Los datos obtenidos serán presentados en tablas y gráficos de acuerdo con las variables y dimensiones, para luego analizarlo e interpretarlos, considerando los resultados de las pruebas descriptivas e inferenciales. Asimismo, se realizó la prueba de normalidad y después el contraste de la hipótesis de investigación y las pruebas de correlación de Spearman al 95% de confianza.

## **2.7. Aspectos éticos**

Para la realización de la presente investigación se ha procedido con el cumplimiento de los criterios establecidos por el diseño de la investigación dándole un enfoque cuantitativo cumpliendo con la normativa de la universidad, que recomendó seguir su formato para realizar todo el proceso de investigación. También, se ha respetado la autoría de las referencias bibliográficas, es por ello, que se mencionan a los autores teniendo siempre presente la ética. Asimismo, se han seguido los pasos para la recolección de los datos, pidiendo la autorización del HNGAI, otorgando el permiso correspondiente. Finalmente se respetó la confidencialidad de todos los participantes por ser un estudio con fines académicos.

### III. Resultados

#### Resultados descriptivos

Tabla 3

Frecuencias y porcentajes de la variable gestión administrativa y sus dimensiones

	Gestión				
	Administrativa	planificación	organización	dirección	control
	%	%	%	%	%
mala	44.4	51.9	40.7	43.2	17.3
regular	42	14.8	25.9	30.9	58
buena	12.3	32.1	32.1	24.7	23.5

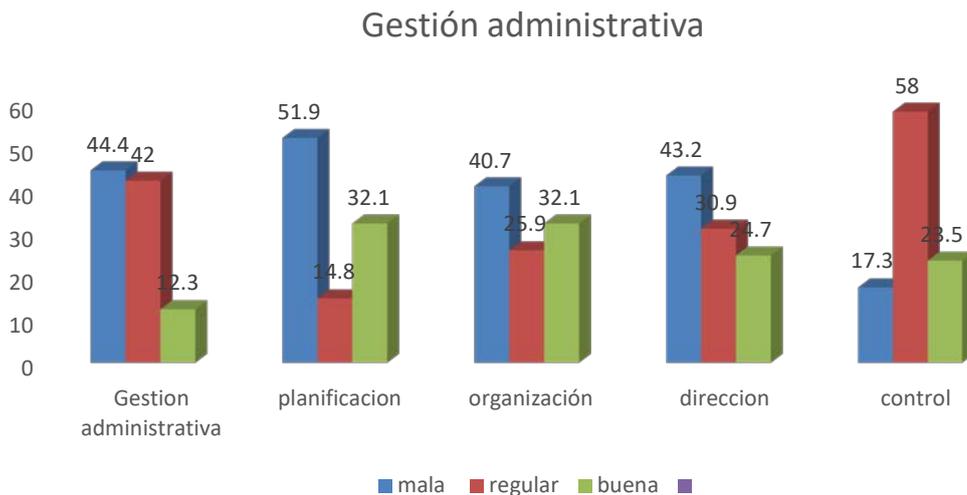


Figura 2. Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable gestión administrativa y sus dimensiones.

Los resultados de las encuestas aplicadas al personal del área administrativa del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen HNGAI, indican que la gestión administrativa tiene un 42 % de nivel regular en la planificación considerándola como no es la adecuada; se observó que el 51,9% indicó que la planificación es mala, el 44% piensa que tiene mala gestión debido a la organización y dirección que no la manejan adecuadamente.

Asimismo, en la dimensión de planificación el 32,1 % que la misión y visión no están bien planteadas, el 51,9 % indica mala gestión ya que los valores y objetivos lo han dejado de lado y esto es percibido no solo por el personal administrativo, sino también por los usuarios que van al hospital.

En la segunda dimensión de organización el 40,7 % indican un nivel malo porque la división de trabajo y las líneas de autoridad no están bien puestas, hay personas que ocupan cargos en dirección sin antes haber sido capacitadas o evaluadas. Y el 32,1 % opina que si hay un nivel bueno en la organización que las normas y procedimientos siguen un conducto regular.

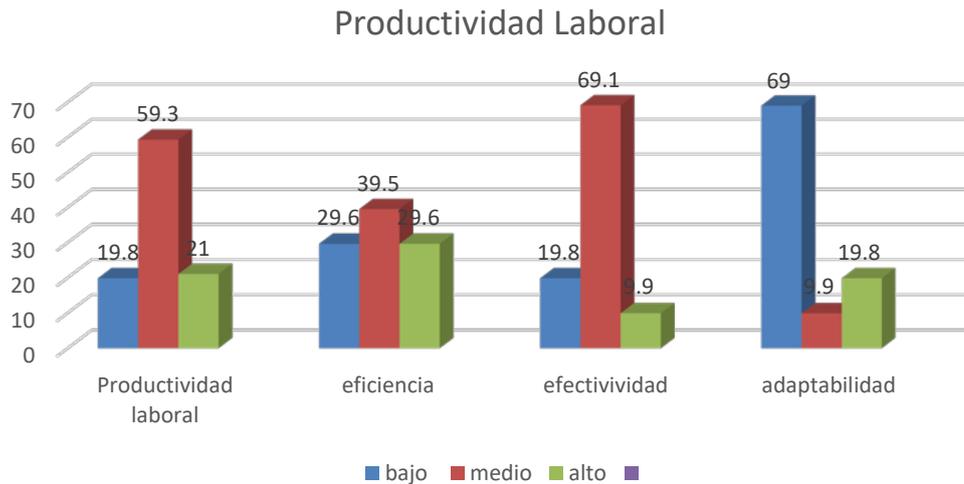
En la tercera dimensión de dirección que es la más importante de la empresa, el 43,2% opina que hay un nivel malo y es a causa de que los directivos muchas veces no comunican al personal de los cambios, las metas, la falta de motivación y empatía con los demás. Y el 30,9% indicaron que hay un nivel regular

Y, por último, en el control, el 58% indicaron que existe un nivel regular en la evaluación mensual por parte de los coordinadores y solo un 17,3 % piensa que hay un mal control.

Tabla 4

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable productividad laboral y sus dimensiones*

	Productividad laboral	eficiencia	efectividad	adaptabilidad
	%	%	%	%
bajo	19.8	29.6	19.8	69
medio	59.3	39.5	69.1	9.9
alto	21	29.6	9.9	19.8



*Figura 3.* Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable productividad laboral y sus dimensiones

Conclusión: entre las encuestas evaluadas el personal, manifestó que la productividad laboral tiene un 59,3 % de nivel medio y esto es porque el personal no se adapta a los cambios de la organización como se aprecia en el resultado el 69% indico un bajo nivel de adaptabilidad, el 21% indicó alto en el nivel de producción y son aquellas personas que siguen capacitándose para rendir un alto porcentaje en la organización y solo el 19,8% manifiesta que hay baja producción laboral.

En relación a la primera dimensión de eficiencia hay una similitud entre el nivel bajo y alto con un 29,6 % y solo un 39,5% mencionan que hay un nivel medio en la producción y son los trabajadores que hacen uso adecuado de los recursos para el bien de los usuarios.

De otra manera, a nivel de la efectividad, el 69,1 % opina que hay un nivel medio esto se da porque el personal trabaja articuladamente y solo un 19,8 % indico un bajo nivel.

Y por último en la adaptabilidad solo el 19,8 % tienen un nivel alto, el 69 % tiene bajo y esto se da por el miedo al cambio, falta de adaptación.

Para la prueba de normalidad, se utilizó el Kolmogorov - Smirnov por la cantidad de persona encuestadas que fueron ochenta (80).

Tabla 5

*Prueba de normalidad según Kolmogorov - Smirnov entre la gestión administrativa y productividad laboral.*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	0,184	80	0,000
Productividad laboral	0,190	80	0,000

Se observa que el resultado obtenido en la prueba de normalidad, el nivel de significación asintótica superior a 0.000; para la primera variable 0.000 y la segunda variable 0.000, en ambos casos menor que 0,05; lo que obliga procesar la prueba de hipótesis mediante el uso de los estadígrafos no paramétricos; es decir, mediante el uso del coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

### ***Resultados inferenciales***

#### **Prueba de hipótesis**

##### **i. Regla de decisión**

Rechazar H<sub>0</sub> cuando la significación observada “p” es menor que  $\alpha = 0.05$ .

No rechazar H<sub>0</sub> cuando la significación observada “p” es mayor que  $\alpha = 0.05$ .

##### **ii. Nivel de Significación**

El nivel de significación teórica es  $\alpha = 0.05$ , que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

#### **Hipótesis general**

H<sub>1</sub> = Existe una relación directa entre la gestión administrativa y la productividad del personal administrativo en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen

H<sub>0</sub> = No existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la productividad del personal administrativo en el mencionado Hospital.

Tabla 6

*Prueba de la correlación de Spearman para las variables de gestión administrativa y productividad laboral.*

			Gestión administrativa	Productividad Laboral
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	0,805**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	80	80
	Productividad	Coefficiente de correlación	0,805**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	80	80

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

Como se observa en la tabla, existe relación entre la gestión administrativa y la productividad laboral.

Conclusión:

Como el valor de significación observado del coeficiente de correlación de Spearman (sig. bilateral = 0.000 < 0.05; Rho = 805\*\*) es positiva y moderada altamente significativa. Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Ello significa que cuanto mejor sea el manejo de la gestión administrativa, se lograra mayor productividad laboral del personal.

Por lo tanto, se acepta la hipótesis general.

Tabla 7

*Análisis de correlación de Spearman entre las dimensiones de Gestión administrativa y productividad laboral*

Variable	Dimensión	Coficiente	Productividad laboral
Gestión administrativa	Planificación	Correlación Spearman	0.860**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	80
	Organización	Correlación Spearman	0.790**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	80
	Dirección	Correlación Spearman	0.770**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	80
	Control	Correlación Spearman	0.735**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	80

Los resultados presentados en la Tabla 7 nos indican que existen correlaciones significativas, siendo la mayor con planificación, seguido organización, dirección y control, por otro lado, se acepta las hipótesis alternas.

H1: Existe relación significativa entre la planificación y productividad de forma positiva y moderada. Así mismo el 32.1% manifestaron que hay un nivel bueno.

H2: Existe relación significativa entre la organización y productividad de forma positiva y moderada.

H3: Existe relación significativa entre dirección y productividad de forma positiva y moderada.

H4: Existe relación significativa entre el control y productividad de forma positiva y moderada.

Cumpliendo los criterios de confiabilidad y distribución no normal (Ver Anexo 3) se realizó la prueba de correlación Rho de Spearman para contrastar las hipótesis planteadas en la investigación, mostrando los siguientes resultados:

#### **IV. Discusión**

Con referencia a la hipótesis general, evaluada con la prueba de correlación de Spearman, indican una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y productividad laboral (sig. bilateral =  $0.000 < 0.05$ ;  $Rho = .805^{**}$ ), indicando un 42% de nivel regular en la gestión y un 59, 3% de nivel regular en la productividad laboral. También Logacho (2015) mencionó relacionadas a la gestión administrativa un nivel regular de 40 % y esto influye en su organización cumpliendo la ejecución presupuestal y entrega oportuna de las necesidades internas.

Con referencia a la primera hipótesis específica, existe una relación positiva y moderada significativa entre la planificación y productividad laboral, lo que se verifica mediante la correlación de Spearman (Sig. bilateral =  $0.000 < 0.05$ ;  $Rho = .860^{**}$ ) el 14,8 % indico un nivel regular, así mismo Santana (2016) en su estudio indico que el 15% está de acuerdo con la planificación y esto se da por que los gerentes no están bien capacitados y no siguen la normativa del estado.

En alusión a la segunda hipótesis específica, se ha logrado determinar que existe relación positiva y directa entre la organización y productividad laboral, y que el 25 % indica un nivel regular en su organización con un 39, 5 % de eficacia. Del mismo modo Lau (2017) indicó la existencia de eficiencia entre los hospitales, con un 35 % de nivel medio y esto se da por la falta de cumplimiento en los hospitales e indica la posibilidad de obtener mejoras importantes a través de la identificación y la corrección de las ineficiencias.

En la antedicha, tercera hipótesis específica entre la dirección y la productividad, existe relación directa y positiva. Así mismo, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Y esto es que la dirección cuenta con un 30,9% de nivel regular y un 16, 9 % en su eficacia de la productividad. Por otro lado, Carbajal (2016) refirió que la dirección es regular y esto se da por la selección de personas es de 38% nivel medio, que las capacitaciones es

regular con un 68%, indicaron que la dirección debe seguir enfocándose en contratar personas capacitadas para poder sacar adelante a la institución.

Y finalmente, la cuarta hipótesis entre el control y productividad laboral, también se observa una relación positiva y moderada, con una correlación de Spearman (sig. bilateral =  $0.000 < 0.05$ ;  $Rho = 735^{**}$ ) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. El control obtuvo un 58% de nivel regular, observando que el personal no se adapta a los cambios y lineamientos que indica el hospital y se observó solo un 10 % de nivel bueno y el 69 % con bajo nivel, así mismo Facho en el 2016, indico que el control que lleva su empresa es de 63,2 % de nivel regular y la productividad es 45 % de nivel regular, indicando que van a buscar nuevas estrategias de control y van a impulsar al personal a seguir trabajando con más empeño, así mismo van a capacitar a todas las personas que desean seguir aumentando sus conocimientos.

## V. Conclusiones

**Primera:** La gestión administrativa y la productividad obtuvieron un Rho de Spearman positiva (Sig. bilateral = 0.000 < 0.05; Rho = 805\*\*). Ello significa que cuanto mejor sea el manejo de la gestión administrativa, teniendo una adecuada planificación en los proyectos y un manejo adecuado, tendrá mayor énfasis en la productividad laboral del personal.

**Segunda:** Entre la planificación y productividad existe una relación positiva, correlación de Spearman (sig. bilateral = 0.000 < 0.05; Rho = 860\*\*) la visión y misión deben estar claras, los proyectos deben tener de ejecución y control.

**Tercera:** Entre la organización y productividad, consta relación positiva y directa, correlación de Spearman (Sig. bilateral = 0.000 < 0.05; Rho = 790\*\*) se acepta la hipótesis alterna. La división del trabajo y el trabajo en equipo debe reforzarse, ya que el 40% indican que es mala.

**Cuarta:** Entre la dirección y la productividad existe relación directa con una correlación de Spearman (Sig. bilateral = 0.000 < 0.05; Rho = 770\*\*).

**Quinta:** Entre el control y productividad se observa una relación positiva y moderada, con una correlación de Spearman (Sig. bilateral = 0.000 < 0.05; Rho = 735\*\*) donde se acepta la hipótesis alterna. Se debe realizar evaluación mensual, así como reuniones para verificar el avance de los proyectos.

## **VI. Recomendaciones**

En base a los hallazgos estadísticos y teóricos, producto de la presente investigación y una exhaustiva evaluación, para poder manejar la organización de una manera adecuada y con el fin que crezca y disminuya las quejas de los usuarios internos y externos se recomienda lo siguiente:

**Primera:** La gerencia del Hospital deberá mejorar los procesos administrativos, mayor enfoque en el trabajo en equipo, para que brinden una óptima calidad de servicios a los usuarios, así como un buen clima laboral entre el personal administrativo.

**Segunda:** Los gerentes deben organizar su planificación de acuerdo a la misión, visión de la institución priorizando la atención en beneficio de los asegurados.

**Tercera:** Establecer el manual de organización y funciones (MOF), de acuerdo a cada área de la organización, y motivar a todo el personal el trabajo en equipo.

**Cuarta:** La gestión administrativa del hospital debe indicar y comunicar al personal administrativo de todos los procesos que se realizan.

## Referencias

- Acosta, L. y Ramírez, F. (2015). *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio según los usuarios de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra*. Perú: Tesis para la obtención del grado de Magister en Gestión Pública presentada en la Universidad César Vallejo.
- Arena, J. (1990). *Antecedente Administración*. En J. A. Arena, *El Proceso Administrativo*. México: Diana, S.A.
- Arena, J. (1990). *Justificación de un cambio en la teoría tradicional*. *Proceso Administrativo*. México: Diana, S.A
- Arena, J. (1990). *Políticas en Proceso Administrativos*. En J. F. Arena, *El Proceso Administrativo*. México: Diana, S.A.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. Caracas, Venezuela: EPISTEME C.A. Obtenido de <http://es.slideshare.net/paundpro/el-proyecto-de-investigacion-fidias-arias2012>
- Bernal, A. y Sierra, H. (2013), *Proceso Administrativo para las organizaciones del siglo XXI* (2da. Ed.). Bogotá, Colombia: Pearson.
- Bernal, A. (2013). *Organización en las empresas líderes*. Lima, Perú. Editorial San Marcos.
- Bernal, A. y Sierra, H. (2013). *Procesos organizacionales*. Caracas, Venezuela. Editorial Montero.
- Cruz L. y Jiménez S. (2013), *Principios de la Administración*. Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- Chiavenato, I. (2009), *Comportamiento Organizacional: La dinámica del Éxito en las Organizaciones*. México: Ed. Mac Grill
- Delgado, J. (2010), *Productividad Laboral: Objeto de estudio y gestión en recursos humanos*. Recuperado 15 de noviembre del 2016, recuperado de URL: <http://www.infocapitalhumano.pe/>
- Demicheli, R. (2008). *The effects of surgery on tumor growth: a century of investigations*. Recuperado desde URL: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/18550576>
- Echeverría, Rafael. (2000) *La empresa emergente, la confianza y los desafíos de la transformación*. Buenos aires: Granica.

- Fayol, H. (2011). *Fundamentos de gestión empresarial*. México D.f: Mexicana. Recuperado desde URL: <http://repositorio.unan.edu.ni/1800/1/5330.pdf>.
- Fayol, H. (2011). *Principios de Organización Y Gestión empresarial*. México: Mexicana. Recuperado desde URL: <http://repositorio.unan.edu.ni/1800/1/5330.pdf>.
- Fernández Collado, Carlos. *La comunicación en las organizaciones*. México D. F., Ed. Trillas, 1991. pp.24 -27.
- Fuentes, M. (2010). *Tecnologías sociales, Relaciones Públicas y Comunicación Organizacional*. Arequipa. Universidad Católica Santa María.
- Fuentes, D. (2012). monografias.com. Recuperado desde URL: [www.monografias.com/trabajo96/reglamento-interno/reglamento-interno.shtml](http://www.monografias.com/trabajo96/reglamento-interno/reglamento-interno.shtml)
- García, C. (2002). *Análisis de la eficiencia técnica y asignativa a través de las fronteras estocásticas de costes; una aplicación en los hospitales de INSALUD*. España: Tesis de Doctorado. Universidad de Valladolid. Disponible desde Internet en Formato PDF.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2010), *Metodología de la investigación* (5ta. Ed.). México D.F.: Interamericana Editores. S. A. de C. V.
- Heredia, N. (2013). *Gerencia de compras, la nueva estrategia competitiva*. (2ª ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=mb3aAQAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion++compras&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjY8IDDvpXSAhWGsFQKHUadDp8Q6AEIzAC#v=onepage&q=gestion%20%20compras&f=false>
- Logacho, V. (diciembre de 2015). *Estudio del proceso de contratación pública de bienes y servicios y su contribución al mejoramiento de la Gestión Administrativa*. Quito, Ecuador: (Tesis de maestría) Universidad de Posgrado del Estado. Recuperado desde URL: <http://repositorio.iaen.edu.ec/bitstream>.
- Martínez, M (2011), *La Gestión Empresarial equilibrando objetivos y valores*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Martínez, S. (2011). *Fundamentos de gestión empresarial*. México, McGRAW-HILL/Interamericana Editores S.A. DE C.V. Recuperado desde URL: <http://repositorio.unan.edu.ni/1800/1/5330.pdf>
- Medina, J. (2013), *Opinión Economía 2013*. Revista América Economía Perú. (p.42)

- Mendoza, W. (2017) El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público
- Mogollón, E. (2016), “*Satisfacción Laboral y su relación con la Productividad de los trabajadores del servicio de nutrición del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao-Perú, 2016*”.
- Murillo, S.; Calderón, G.; Torres, K. (2003). *Cultura Organizacional y Bienestar Laboral. Cuadernos de Administración*, 16(25): 109-137. Bogotá, Colombia: Pontificia Universidad Javeriana.
- Navarro, M. (2012), “*satisfacción laboral y su influencia en la productividad, realizado en la Delegación de recursos humanos del Organismo Judicial en la ciudad de Quetzaltenango, México*”.
- Ocaña, J. (2012). Gestión de proyectos con mapas mentales (Vol. I). San Vicente: Editorial Club Universitario. Recuperado de:  
<https://books.google.com.pe/books?id=0tgwqPtUArgC&printsec=frontcover&dq=gestion&hl=es->
- Perea, J. (2006). Gestión de recursos humanos: enfoque sistémico en una perspectiva global. *Revista IIPSI. Facultad de Psicología. UNMSM*, 9(1): 109-122.
- Pérez, Juan. (1996) *Introducción a la dirección de empresa: organización humana*. 2. ed. Piura. Universidad de Piura.
- Real Academia (2010), “Diccionario”. Gestión Administrativa. Quito, Ecuador: Ed. Comercio.
- Restrepo J, Mariluz; Rubio Angulo, Jaime. *Intervenir en las organizaciones*. Santafé de Bogotá, Significantes de Papel, 1992. pp. 48-49.
- Rodríguez, L. Núñez, A. Cequea, P. (2011), “*La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores, Venezuela.*” Recuperado el 20 de junio del 2016 de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=54921605013>
- Rubio, M. (2006). El Consejo de Administración en un entorno internacional: el debate sobre su eficacia como órgano de gobierno de la empresa. España: Revista de trabajo y seguridad social. N° 227
- Sallan, J. (2001). *Modelos de estrategia formalizada y eficacia organizativa: el caso de las instituciones de educación superior europeas*. España: Universidad Técnica de Cataluña. Tesis doctoral. Fecha de consulta: 25.02.2014. [documento en

- línea]. Disponible desde Internet en Formato PDF en: <  
<http://www.tesisexarxa.net/TDX-0426101-090510/>>
- Senge, P. (2008) *The Necessary Solution (La Solución Necesaria)*, 2008. Recuperado desde URL: [https://es.wikipedia.org/wiki/Peter\\_Senge](https://es.wikipedia.org/wiki/Peter_Senge)
- Tipian, S (2017) Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Perú.
- Tejada, L. (2014), “*Gestión Administrativa Y Su Mejora En La Municipalidad Distrital Bellavista Callao*”.
- Villagómez M. (2012), “*satisfacción laboral de los trabajadores y su repercusión en productividad de las empresas Alvarado sector automotriz del Ecuador*”.
- Vizcarra J. y Salinas C. (2014), “*Procesos de selección y la gestión administrativa en el seguro integral de salud en el 2012*”.
- Vroom, H.; Deci, E. (1992). *Motivación y Alta Dirección*, (4ª Reimpresión). México: Editorial Trillas.

## **Anexos**

Conformado por:

Anexo 1: Matriz de consistencia

Anexo 2: Instrumentos

Anexo 3: Certificados de validación de instrumentos

Anexo 4: Base de datos de instrumentos aplicados

Anexo 5: Acta de aprobación de originalidad de tesis

Anexo 6: Pantallazo de Turnitin

Anexo 7: Aprobación para desarrollo de investigación

Anexo 8: Autorización de la versión final del trabajo de investigación

Anexo 9: Formulario de autorización para la publicación electrónica de la tesis

Anexo 10: Pruebas de confiabilidad y normalidad

# **Anexos**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

Matriz de consistencia							
Título: <b>Gestión Administrativa y la productividad laboral del personal administrativo en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen HNGAI</b>							
Autor: <b>Br. Zarela Liliana Cubas Ayasta</b>							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la productividad laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la planificación y la productividad laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen?</p> <p>¿Qué relación existe entre la organización y productividad laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dirección y la productividad laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen?</p> <p>¿Qué relación existe entre el control y la productividad laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar qué relación existe entre la gestión administrativa y la productividad laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Determinar qué relación existe entre la planificación y la productividad laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen</p> <p>Determinar qué relación existe entre la organización y la productividad laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen</p> <p>Determinar qué relación existe entre la dirección y la productividad laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen HNGAI 2019</p> <p>Determinar la relación que existe entre el control y la</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Existe relación entre la gestión administrativa y productividad laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>Existe relación entre la planificación y productividad laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen</p> <p>Existe relación entre la organización y productividad laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen</p> <p>Existe relación entre la dirección y productividad laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen</p> <p>Existe relación entre el control y la productividad laboral del personal administrativo del</p>	<b>Variable 1: Gestión administrativa</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			<b>Planeación</b>	Misión Visión Valores objetivos	1 - 13	<b>Ordinal</b>  totalmente en desacuerdo (1)  En Desacuerdo (2)  Ni uno ni Otro (3)  De Acuerdo (4)  Completamente de acuerdo (5)	<b>Mala</b>  (38- 92)  <b>Regular</b>  ( 93- 146)  <b>Buena</b>  (147- 190)
			<b>Organización</b>	División del trabajo líneas de autoridad Formalización, normas y procedimientos.	14-23		
			<b>Dirección</b>	Motivación Liderazgo trabajo en equipo comunicación	24-30		
			<b>Control</b>	<b>Evaluación</b>	30-38		
			<b>Variable 2: Nivel de Productividad Laboral</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			<b>Eficiencia</b>	<b>Combinación optima de los recursos.</b>	1 - 8	<b>Ordinal</b>  totalmente en desacuerdo (1)	<b>Bajo</b>  (16 -40)  <b>Medio</b>
			<b>Eficacia</b>	<b>Resultado armoniosos y articulado entre la tecnología, los</b>	8 - 12		

Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: Gestión administrativa				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
<p>¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la productividad laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la planificación y la productividad laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen?</p> <p>¿Qué relación existe entre la organización y productividad laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dirección y la productividad laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen?</p> <p>¿Qué relación existe entre el control y la productividad laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen?</p>	<p>Determinar qué relación existe entre la gestión administrativa y la productividad laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Determinar qué relación existe entre la planificación y la productividad laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen</p> <p>Determinar qué relación existe entre la organización y la productividad laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen</p> <p>Determinar qué relación existe entre la dirección y la productividad laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen HINGAI 2019</p> <p>Determinar la relación que existe entre el control y la productividad laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen 2019</p>	<p>Existe relación entre la gestión administrativa y productividad laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>Existe relación entre la planificación y productividad laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen</p> <p>Existe relación entre la organización y productividad laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen</p> <p>Existe relación entre la dirección y productividad laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen</p> <p>Existe relación entre el control y la productividad laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen 2019</p>	Planeación	Misión Visión Valores objetivos	1 - 13	<p><b>Ordinal</b></p> <p>totalmente en desacuerdo (1)</p> <p>En Desacuerdo (2)</p> <p>Ni uno ni Otro (3)</p> <p>De Acuerdo (4)</p> <p>Completamente de acuerdo (5)</p>	<p><b>Mala</b></p> <p>(38- 92)</p> <p><b>Regular</b></p> <p>(93- 146)</p> <p><b>Buena</b></p> <p>(147- 190)</p>
			Organización	División del trabajo lineas de autoridad Formalización, normas y procedimientos.	14-23		
			Dirección	Motivación Liderazgo trabajo en equipo comunicación	24-30		
			Control	Evaluación	30-38		
<b>Variable 2: Nivel de Productividad Laboral</b>							
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Eficiencia	Combinación óptima de los recursos.	1 - 8	<p><b>Ordinal</b></p> <p>totalmente en desacuerdo (1)</p> <p>En</p>	<b>Bajo</b> (16 -40)
			Eficacia	Resultado armoniosos y articulado entre la tecnología, los recursos humanos. la organización y los sistemas	8 - 12		<b>Medio</b> (41 -65)

			<p>Adaptabilidad</p> <p>Capacidad del trabajador orientada hacia los cambios 14 - 16</p> <p>Desacuerdo (2)</p> <p>Ni uno ni Otro (3)</p> <p>De Acuerdo (4)</p> <p>Completamente de acuerdo (5)</p> <p>Alto (66 -90)</p>
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Nivel: Correlacional.</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Método: descriptivo, tiene como objetivo central la descripción de los fenómenos, se sitúa en un primer nivel de conocimiento científico Utiliza métodos como la descripción ,.</p>	<p>Tipo de muestreo:</p> <p>Tamaño de muestra:</p>	<p>Variable 1: Gestión administrativa</p> <p>Variable 2: Productividad Laboral</p> <p>Técnica: la encuesta</p> <p>Instrumento: el cuestionario</p> <p>Autor: Zarela Liliana Cubas Ayasta</p> <p>Año: 2019</p> <p>Monitoreo: Tesista</p> <p>Ambito de Aplicación: Oficina administrativa del HNGAI</p> <p>Forma de Administración: Individual</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b> Tabla de frecuencias y grafica en barras</p> <p><b>INFERENCIAL:</b> Para la V.1 y V2 Prueba correlacional de Spearman</p> <p>Coefficiente de Correlación de Spearman: En estadística, el coeficiente de correlación de Spearman, es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias continuas. Para calcular "<math>\rho</math>", los datos son ordenados y reemplazados por su respectivo orden.</p>

## Anexo 2: Instrumentos



### CUESTIONARIO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Este instrumento tiene por finalidad obtener información sobre la gestión administrativa en el HNGAI en tal sentido se le solicita colaborar con la investigación, respondiendo las preguntas que se indican de acuerdo a lo que usted cree con sinceridad.

Es anónima, es confidencial y la finalidad es para una Investigación académica.

Para hacerlo bastará con que marque usted una X en la columna que mejor describe su caso particular.

Marque de acuerdo con la siguiente clave:

totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni uno ni otro	De acuerdo	Completamente de acuerdo
1	2	3	4	5

VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA						
DIMENSIÓN : PLANIFICACIÓN ADMINISTRATIVA		1	2	3	4	5
1	La misión de la organización está bien elaborada					
2	La misión de la organización refleja los que los colaboradores tienen que lograr					
3	La institución da a conocer sus objetivos que tiene que lograr los colaboradores					
4	Los colaboradores conocen la misión institucional					
5	Los colaboradores tienen conocimiento de la visión institucional					
6	Los valores institucionales guían el accionar de los trabajadores					
7	Existe una comunicación efectiva entre todas las áreas de la institución					
8	La institución cuenta con un sistema de procesamiento de datos					
9	La Oficina de planeamiento posee indicadores de gestión acorde con la realidad que vive del Hospital					
10	La Oficina de planeamiento posee indicadores cualitativos de gestión acorde con la realidad del Hospital					
11	El Manual de Organización y Funciones es el adecuado para el correcto desarrollo de las labores administrativas en el Hospital					
12	El Reglamento de Organización y Funciones define regula adecuadamente el proceso administrativo.					

13	Existe un alto índice de coherencia entre el MOF y el ROF					
	DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN	1	2	3	4	5
14	Las actividades de gestión administrativa benefician en especial a los asegurados					
15	El desarrollo de las actividades administrativas se basa en el análisis de las necesidades de los pacientes internos					
16	El desarrollo de las actividades administrativas se basa en el análisis de las necesidades de los pacientes externos					
17	La estructura organizacional de Essalud está estructurada eficientemente					
18	El hospital tiene una estructura orgánica que define claramente la línea jerárquica					
19	La estructura de la organización facilita la comunicación a todo nivel en la institución					
20	La estructura organizacional contribuye al logro de sus objetivos en forma adecuada					
21	La asignación funcional responde a la demanda de contexto					
22	La distribución de cargos funcionales responde a todos los requerimientos del entorno en forma eficiente					
23	Los directivos y funcionarios son eficaces en el desarrollo de la organización					
	DIMENSIÓN: DIRECCIÓN	1	2	3	4	5
24	Los directivos y funcionarios empoderan adecuadamente a su personal					
25	Los funcionarios o los directivos mantienen una comunicación horizontal con sus subordinados					
26	Los directores y funcionarios anteponen el desarrollo de la empresa a sus intereses personales					
27	El trabajador está respaldado por la dirección					
28	Existe una comunicación asertiva entre todas las áreas de gestión					
29	En todas las áreas de gestión se reflejan buenas relaciones interpersonales.					
30	El trabajo en equipo es promovido por la dirección administrativa					
	DIMENSIÓN: CONTROL					

31	Se aplica los normativos que determinan el procedimiento de control administrativo					
32	El OCI ejecuta con transparencia sus procesos de control.					
33	Se evalúan el cumplimiento de las metas programadas.					
34	La evaluación del desempeño del personal es útiles para el desarrollo de la institución					
35	La evaluación de desempeño del personal favorece su línea de carrera					
36	Existe un proceso de monitoreo eficiente en las actividades ejecutadas por el personal					
37	El presupuesto institucional permite el logro de objetivos en el Hospital					
38	El nivel de ejecución presupuestal supera el 80% de lo asignado					

**CUESTIONARIO: PRODUCTIVIDAD LABORAL**

A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá usted responder, marcando con una (X) la respuesta que considere correcta:

Es anónima, es confidencial y la finalidad es una Investigación académica

Para hacerlo bastará con que marque usted una X en la columna que mejor describe su caso particular.

Marque de acuerdo con la siguiente clave:

totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni uno ni otro	De acuerdo	Completamente de acuerdo
1	2	3	4	5

VARIABLE 1: PRODUCTIVIDAD LABORAL						
DIMENSIÓN: EFICIENCIA		1	2	3	4	5
1	El apoyo logístico recibido es suficiente para la realización de las funciones administrativas					
2	La institución revisa y analiza los procesos para lograr la mayor eficiencia operativa					
3	La revisión y análisis institucional de los procesos administrativos permiten a los colaboradores una mayor eficiencia operativa.					
4	El colaborador se adapta eficientemente a la adecuación de procesos operativos					
5	El coordinador contribuye con el cumplimiento de sus funciones					
6	La asignación de personal a las áreas es de manera eficiente					
7	La oficina de planeamiento da a conocer los índices de gestión referidos a la eficiencia del personal					
DIMENSIÓN: EFICACIA		1	2	3	4	5
8	El personal administrativo alcanza las metas propuestas en el proceso de planificación					
9	El personal administrativo logra los objetivos propuestos con eficacia					
10	Existen controles que aseguran eficacia de los procesos administrativos					
11	Los directivos y funcionarios realizan una función eficaz en el desarrollo de los procesos administrativos a todo nivel					

12	El equipamiento tecnológico es suficiente para alcanzar altos índices de eficacia administrativa					
	<b>DIMENSIÓN: ADAPTABILIDAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	El personal administrativo se adapta fácilmente a los requerimientos del entorno					
14	La gestión administrativa facilita la adaptación del personal cuando hay rotación					
15	El personal administrativo se adapta con facilidad a las funciones que no son inherentes a su cargo					
16	El cambio de su puesto a otras funciones mantiene una buena adaptabilidad					

## Anexo 3: Certificados de validación de instrumentos

### DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

#### **Variable: Gestión administrativa**

Bernal y Sierra (2013), mencionaron: La Gestión Administrativa es lograr la eficiencia de las organizaciones mediante las funciones administrativas con mención al proceso administrativo y se da mediante 4 etapas: Planificación, organización, dirección y control (p.11).

#### **Dimensiones de las variables:**

##### **Dimensión 1: Planificación**

Es la capacidad de organizarse y decidir sobre el resultado deseado que se desea conseguir. Es la etapa fundamental y base para que la empresa crezca porque desde ahí ya se va construyendo la misión y las metas para un buen futuro.

##### **Dimensión 2: Organización**

En toda institución se establece reglamentos y funciones con el propósito de alcanzar sus objetivos. Así mismo es importante establecer las normas y deberes de cada personal según el área en que se desempeña.

##### **Dimensión 3: Dirección**

Es la manera de dirigir, desarrollando sus cualidades gerenciales y asumiendo con responsabilidad e inteligencia el mando. La gerencia en la organización es la base fundamental del crecimiento de la institución, ya que el gerente se encargará de la dirección y de llevar de manera adecuada y con inteligencia a su equipo al logro de sus objetivos.

##### **Dimensión 4 : Control**

Verificar la evolución organizacional mediante un plan previsto y tomar en su caso las medidas correctoras que sean oportunas para obtener resultados satisfactorios, control de las tareas, así mismo de ser necesario se da las medidas correctivas por el buen cumplimiento de los resultados.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Gestión Administrativa**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		P	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1: PLANIFICACIÓN</b>								
1	La misión de la organización está bien elaborada	✓						
2	La misión de la organización refleja los que los colaboradores tienen que lograr	✓						
3	La institución da a conocer sus objetivos que tiene que lograr los colaboradores	✓						
4	Los colaboradores conocen la misión institucional	✓						
5	Los colaboradores tienen conocimiento de la visión institucional	✓						
6	Los valores institucionales guían el accionar de los trabajadores	✓						
7	Existe una comunicación efectiva entre todas las áreas de la institución	✓						
8	La institución cuenta con un sistema de procesamiento de datos	✓						
9	La Oficina de planeamiento posee indicadores adecuados para la gestión acorde con la realidad del Hospital	✓						
10	La Oficina de planeamiento posee indicadores cualitativos de gestión acorde con la realidad del Hospital	✓						
11	El Manual de Organización y Funciones es el adecuado para el correcto desarrollo de las labores administrativas en el Hospital	✓						
12	El Reglamento de Organización y Funciones define regula adecuadamente el proceso administrativo.	✓						
13	Existe un alto índice de coherencia entre el MOF y el ROF	✓						
<b>DIMENSION 2. ORGANIZACIÓN</b>								
14	Las actividades de gestión administrativa benefician en especial a los asegurados	Si	No	Si	No	Si	No	
15	El desarrollo de las actividades administrativas se basa en el análisis de las necesidades de los pacientes internos	✓						
16	El desarrollo de las actividades administrativas se basa en el análisis de las necesidades de los pacientes externos	✓						
17	La estructura organizacional de Essalud está estructurada eficientemente	✓						



36	Existe un proceso de monitoreo eficiente en las actividades ejecutadas por el personal en el Hospital	✓							
37	El presupuesto institucional permite el logro de objetivos	✓							
38	El nivel de ejecución presupuestal supera el 80% de lo asignado	✓							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. Liliana Antonio DNI: 02517701

Especialidad del validador: U. Epidemiólogo

3 de Julio del 2019

[Firma]  
Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

36	Existe un proceso de monitoreo eficiente en las actividades ejecutadas por el personal en el Hospital	d							
37	El presupuesto institucional permite el logro de objetivos	✓							
38	El nivel de ejecución presupuestal supera el 80% de lo asignado	✓							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable |  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: PADILLA CABALLERO JESUSE, DNI: 25861074  
 Especialidad del validador: ME TO DOLOGO

.....de..... del 20.....  
  
 Dña. Jesús Emilia Agustín  
 Padilla Caballero  
 Firmante Experto Informante.

**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.  
**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planeados son suficientes para medir la dimensión



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: PRODUCTIVIDAD LABORAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: EFICIENCIA</b>							
1	El apoyo logístico recibido es suficiente para la realización de las funciones administrativas	✓						
2	La institución revisa y analiza los procesos para lograr la mayor eficiencia operativa	✓						
3	La revisión y análisis institucional de los procesos administrativos permiten a los colaboradores una mayor eficiencia operativa.	✓						
4	El colaborador se adapta eficientemente a la adecuación de procesos operativos	✓						
5	El coordinador contribuye con el cumplimiento de sus funciones	✓						
6	La asignación de personal a las áreas es de manera eficiente	✓						
7	La oficina de planeamiento da a conocer los índices de gestión referidos a la eficiencia del personal	✓						
	<b>DIMENSIÓN 2: EFICACIA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
8	El personal administrativo alcanza las metas propuestas en planificación	✓						
9	El personal administrativo logra los objetivos propuestos con eficacia	✓						
10	Existen controles que aseguran eficacia de los procesos administrativos	✓						
11	Los directivos y funcionarios realizan una función eficaz en el desarrollo de los procesos administrativos a todo nivel	✓						
12	El equipamiento tecnológico es suficiente para alcanzar altos índices de eficacia administrativa	✓						
	<b>DIMENSIÓN 3: ADAPTABILIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	El personal administrativo se adapta fácilmente a los requerimientos del entorno	✓						

14	La gestión administrativa facilita la adaptación del personal cuando hay rotación	✓							
15	El personal administrativo se adapta con facilidad a las funciones que no son inherentes a su cargo	✓							
16	El cambio de su puesto a otras funciones mantiene una buena adaptabilidad	✓							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  | No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: LITA FISHAH AMOROSO DNI: 07117707

Especialidad del validador: PSICOLOGO

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

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

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

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

03 de Julio del 2019



Firma del Experto Informante.

14	La gestión administrativa facilita la adaptación del personal cuando hay rotación	<input checked="" type="checkbox"/>							
15	El personal administrativo se adapta con facilidad a las funciones que no son inherentes a su cargo	<input checked="" type="checkbox"/>							
16	El cambio de su puesto a otras funciones mantiene una buena adaptabilidad	<input checked="" type="checkbox"/>							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     No aplicable     Aplicable después de corregir

Apellidos y nombres del juez validador: PADILLA CABALLERO    DNI: 25861074

Especialidad del validador: HETO ALOLO GO

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

RESERVA DE DERECHOS  
Dr. JUAN FERRILLO AGUIRRE  
 Jefe de Gabinete Informante

14	La gestión administrativa facilita la adaptación del personal cuando hay rotación	✓							
15	El personal administrativo se adapta con facilidad a las funciones que no son inherentes a su cargo	✓							
16	El cambio de su puesto a otras funciones mantiene una buena adaptabilidad	✓							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable  |    No aplicable  |    Aplicable después de corregir  |    No aplicable  |

Apellidos y nombres del juez validador: Martín López Escobar    DNI: 090 80039

Especialidad del validador: Metodología

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

.....de..... del 20....  
  
 Firma del Experto Informante.



PRODUCTIVIDAD LABORAL																
Nº/Q	EFICIENCIA							EFECTIVIDAD					ADAPTABILIDAD			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16
1	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4
2	4	3	4	3	3	4	5	4	3	4	3	3	4	3	4	3
3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4
4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3
5	3	2	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	3
6	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	5	4	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4
10	4	2	4	2	2	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4	2
11	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4
12	4	3	4	3	3	4	5	4	3	4	3	3	4	3	4	3
13	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4
14	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3
15	3	2	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	3
16	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	5	4	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4
20	4	2	4	2	2	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4	2
21	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4
22	4	3	4	3	3	4	5	4	3	4	3	3	4	3	4	3
23	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4
24	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3
25	3	2	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	3
26	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	5	4	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4
30	4	2	4	2	2	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4	2
31	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4
32	4	3	4	3	3	4	5	4	3	4	3	3	4	3	4	3
33	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4
34	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3
35	3	2	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	3
36	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	5	4	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4
40	4	2	4	2	2	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4	2

41	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4
42	4	3	4	3	3	4	5	4	3	4	3	3	4	3	4	3
43	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4
44	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3
45	3	2	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	3
46	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	5	4	3
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4
50	4	2	4	2	2	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4	2
51	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4
52	4	3	4	3	3	4	5	4	3	4	3	3	4	3	4	3
53	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4
54	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3
55	3	2	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	3
56	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	5	4	3
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4
60	4	2	4	2	2	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4	2
61	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4
62	4	3	4	3	3	4	5	4	3	4	3	3	4	3	4	3
63	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4
64	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3
65	3	2	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	3
66	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	5	4	3
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4
70	4	2	4	2	2	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4	2
71	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4
72	4	3	4	3	3	4	5	4	3	4	3	3	4	3	4	3
73	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4
74	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3
75	3	2	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	3
76	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	5	4	3
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4
80	4	2	4	2	2	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4	2

## Anexo 5: Pruebas de confiabilidad y normalidad

Para llevar a cabo el análisis estadístico y contrastar las hipótesis planteadas en la investigación se realizó la prueba de confiabilidad de los instrumentos mediante Alfa de Cronbach mostrando índices mayores a 0,873 y 0,963 respectivamente lo que nos indica que un alto grado de confiabilidad de los instrumentos aplicados.

Tabla 8

*Prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach de los instrumentos*

Dimensión/variable	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Gestión Administrativa	0,873	38
Productividad laboral	0,963	16

Asimismo, se realizó la prueba de normalidad y se observa que el resultado obtenido en la prueba de normalidad, el nivel de significación asintótica superior a 0.000; para la primera variable 0.000 y la segunda variable 0.000, en ambos casos menor que 0,05; lo que obliga procesar la prueba de hipótesis mediante el uso de los estadígrafos no paramétricos; es decir, mediante el uso del coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

Tabla 9

*Prueba de normalidad de los instrumentos*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl.	Sig.
Gestión administrativa	0,184	80	0,000
Productividad laboral	0,190	80	0,000

## Anexo 8: Autorización para el desarrollo de investigación



"Año de la lucha contra la Corrupción y la Impunidad"

CARTA N° 1149 -OA-GRPA-ESSALUD-2019.

Lima, 27 MAYO 2019

Señora

**ZARELA LILIANA CUBAS AYASTA**

Av. Venezuela N° 1620, dpto. 1204-A

Distrito de Breña. -

Asunto : Autorización para levantar información para Tesis  
Posgrado en Gestión Pública - Universidad César Vallejo

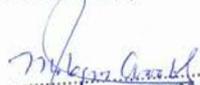
Ref. : Solicitud de fecha 08.05.2019

Mediante la presente la saludo cordialmente, con relación al asunto y en atención al documento de la referencia, por el cual indica encontrarse cursando estudios de posgrado en la Universidad César Vallejo, Programa de Gestión Pública, solicitando autorización para tomar un cuestionario al personal que labora en las diferentes áreas a cargo de ésta Oficina, el mismo que le servirá en su investigación de tesis que viene realizando, titulado: "Gestión Administrativa y la Productividad laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen - HNGAI 2019".

Al respecto, le comunico que cuenta con la autorización de éste Despacho para que tome el instrumento (cuestionario) al personal de las áreas que forman parte de la Oficina de Administración - RPA (HNGAI), y que le servirá en la investigación que viene realizando para su tesis.

Sin otro en particular,

Atentamente,

  
CPC. C. MILAGROS AVALOS PACHECO  
Jefe de la Oficina de Administración  
RED PRESTACIONAL ALMENARA  
ESSALUD

CMAP/sjf

NIT: 772-2019-246

[www.essalud.gob.pe](http://www.essalud.gob.pe)

Av. Grau N° 800  
La Victoria  
Lima 13 - Perú  
Tel.: 324-2983