



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
DE NEGOCIOS - MBA**

Gestión administrativa y el desempeño laboral de los servidores del hospital
de Ventanilla, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de Negocios - MBA

AUTOR:

Br. Pedro Miguel Samame Ramirez (ORCID: 0000-0003-1702-5514)

ASESOR:

Mg. Oscar Guillermo Chicchon Mendoza (ORCID: 0000-0001-6215-7028)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias Funcionales

Lima – Perú

2020

Dedicatoria

A toda mi familia por el apoyo incondicional en toda esta etapa de estudios, y para todas aquellas personas que me dieron fuerza para seguir adelante.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo por ser la casa de estudios que me ha permitido desarrollar mis estudios de pregrado, posgrado y crecer profesionalmente.

Al Dr. Miguel Ángel Paco Fernández, Director del hospital de Ventanilla, por haberme permitido realizar mi trabajo de investigación.

A mis compañeros de la maestría: Víctor y Karina, por los ánimos y el apoyo incondicional.

Índice

	Página
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado.....	iv
Declaración de autenticidad.....	v
Índice.....	vi
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
I. Introducción.....	1
II. Método.....	23
2.1 Tipo y diseño de investigación.....	23
2.2. Operacionalización de las variables.....	24
2.3. Población, muestra y muestreo.....	25
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	28
2.5. Procedimiento.....	31
2.6. Método de análisis de datos.....	31
2.7. Aspectos éticos.....	32
III. Resultados.....	32
IV. Discusión.....	47
V. Conclusiones.....	51
VI. Recomendaciones.....	53
Referencias.....	54
Anexos.....	59
Anexo 01 Matriz de consistencia.....	60
Anexo 02 A Instrumentos de la variable independiente.....	61
Anexo 02 B Instrumentos de la variable dependiente.....	62
Anexo 03 Matriz de operacionalización.....	64
Anexo 04 Validez de los instrumentos N° 1.....	66
Anexo 05 Validez de los instrumentos N° 2.....	67
Anexo 06 Validez de los instrumentos N° 3.....	68
Anexo 07 Matriz de datos Spss de la variable independiente.....	69
Anexo 08 Matriz de datos Spss de la variable dependiente.....	71
Anexo 09 Autorización.....	74
Anexo 10 Lista de cotejo.....	75
Anexo 11 Consulta amigable MEF Año 2019.....	76

Anexo 12 Consulta amigable MEF Año 2020	77
Anexo 13 Consulta amigable CEPLAN.....	78
Anexo 14 MOF y ROF del hospital de Ventanilla.....	79
Anexo 15 POI y PEI del hospital de Ventanilla.....	79
Anexo 16 Acta de originalidad.....	80
Anexo 17 Pantallazo del turnitin.....	81

Índice de tablas

		Página
Tabla 1	Operacionalización de la variable 1	24
Tabla 2	Operacionalización de la variable 2:	25
Tabla 3	Distribución del universo poblacional del personal administrativo que laboran en el hospital de Ventanilla, año 2020	26
Tabla 4	Distribución muestral del personal administrativo del hospital de Ventanilla, año 2020.	28
Tabla 5	Validación de expertos de ambas variables	29
Tabla 6	Estadísticos de fiabilidad del instrumento que mide la gestión administrativa	30
Tabla 7	Resumen de casos en la variable desempeño laboral	30
Tabla 8	Estadísticos de fiabilidad del instrumento que mide el desempeño laboral	30
Tabla 9	Resumen de procesamiento de casos en la variable desempeño laboral	31
Tabla 10	Análisis descriptivos de la variable gestión administrativa (agrupada)	33
Tabla 11	Análisis descriptivo de la dimensión planeación	34
Tabla 12.	Análisis descriptivo de la dimensión organización	35
Tabla 13	Análisis descriptivo de la dimensión dirección	36
Tabla 14	Análisis descriptivo de la dimensión control	37
Tabla 15	Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral	38
Tabla 16	Análisis descriptivo de la dimensión eficiencia	39
Tabla 17	Análisis descriptivo de la dimensión eficacia	40
Tabla 18	Análisis descriptivo de la dimensión calidad	41
Tabla 19.	Nivel de correlación y significación entre la variable gestión administrativa y desempeño laboral de los servidores del Hospital de Ventanilla, 2020.	42
Tabla 20	Nivel de correlación y significación entre la variable gestión administrativa y la dimensión eficiencia de los servidores del Hospital de Ventanilla, 2020.	43
Tabla 21	Nivel de correlación y significación entre la variable gestión administrativa y la dimensión eficacia de los servidores del Hospital de Ventanilla, 2020.	44
Tabla 22	Nivel de correlación y significación entre la variable gestión administrativa y la dimensión calidad de los servidores del Hospital de Ventanilla, 2020.	45
Tabla 23	Nivel de correlación y significación entre la dimensión dirección y la variable desempeño laboral de los servidores del Hospital de Ventanilla, 2020	46

Índice de figuras

		Página
Figura 1	Análisis descriptivos de la variable gestión administrativa	33
Figura 2	Análisis descriptivo de la dimensión planeación	34
Figura 3	Análisis descriptivo de la dimensión organización	35
Figura 4	Análisis descriptivo de la dimensión dirección	36
Figura 5	Análisis descriptivo de la dimensión control	37
Figura 6.	Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral	38
Figura 7	Análisis descriptivo de la dimensión eficiencia	39
Figura 8	Análisis descriptivo de la dimensión eficacia	40
<i>Figura 9</i>	Análisis descriptivo de la dimensión calidad	41

Resumen

El presente trabajo investigación titulada “Gestión administrativa y el desempeño laboral de los servidores del hospital de Ventanilla, 2020”, tiene por objetivo general determinar cómo la gestión administrativa se relaciona con el desempeño laboral de los servidores del Hospital de Ventanilla, 2020. Este estudio tiene teorías fundamentales de la administración propuestas por Frederick Taylor, H. Fayol y Chiavenato; lo que permitió conocer los conceptos para establecer la relación entre las variables y dimensiones de estudio. El tipo de investigación es básica, con un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional, el diseño es no experimental y de corte transversal. La muestra está conformada por 103 colaboradores; para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, con el instrumento del cuestionario, para cada una de las variables del presente estudio. La validez de los instrumentos de recolección de datos, fue aprobada por tres expertos magísteres. Para obtener el grado de confiabilidad del instrumento de medición, se realizó la prueba de Alfa de Cronbach para determinar el grado de homogeneidad de los ítems del instrumento aplicado, obteniendo que, para ambas variables existe un fuerte nivel de confiabilidad para ser aplicado. Asimismo, para probar las hipótesis planteadas en este trabajo de investigación, se determinó el nivel de correlación entre las variables y dimensiones, teniendo como resultados una relación negativa nula entre las variables de estudio, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de ,085 con una significancia bilateral de ,394. Por lo tanto, se concluye que, de todas las hipótesis planteadas, existe una relación débil entre las variables y dimensiones de esta investigación, asimismo, se visualiza que existe una relación positiva baja y negativa baja entre la dimensión y la variable; por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se da cumplimiento a los objetivos planteados en esta investigación.

Palabras claves: Gestión administrativa, Desempeño laboral, Eficiencia, Eficacia, Calidad

Abstract

The present research work entitled “Administrative management and job performance of the Ventanilla Hospital servers, 2020”, has the general objective of determining how administrative management is related to the job performance of the Ventanilla Hospital servers, 2020. This study it has fundamental theories of administration proposed by Frederick Taylor, H. Fayol and Chiavenato; This allowed knowing the concepts to establish the relationship between the variables and study dimensions. The type of research is basic, with a quantitative, correlational descriptive level approach, the design is non-experimental and cross-sectional. The sample is made up of 103 collaborators; For data collection, the survey technique was used, with the questionnaire instrument, for each of the variables of the present study. The validity of the data collection instruments was approved by three expert masters. To obtain the degree of reliability of the measuring instrument, the Cronbach's Alpha test was performed to determine the degree of homogeneity of the items of the applied instrument, obtaining that, for both variables, there is a strong level of reliability to be applied. Likewise, to test the hypotheses posed in this research work, the level of correlation between the variables and dimensions was determined, having as results a null negative relationship between the study variables, with a correlation coefficient of Rho Spearman of, 085 with a bilateral significance of, 394. Therefore, it is concluded that, of all the hypotheses posed, there is a weak relationship between the variables and dimensions of this research. Likewise, it is visualized that there is a low positive and low negative relationship between the dimension and the variable; therefore, the alternative hypothesis is accepted and the objectives set forth in this investigation are fulfilled.

Keywords: Administrative management, Job performance, Efficiency, Efficacy, Quality



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO ACADÉMICO

Yo, Oscar G. Chicchón Mendoza, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte. La tesis titulada “Gestión administrativa y el desempeño laboral de los servidores del hospital de Ventanilla, 2020” del estudiante **Pedro Miguel Samame Ramirez_16%_** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

EL suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye 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.

Lima, 05 de Agosto del 2020

Mg. Oscar Chicchón Mendoza

DNI:08478538