



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión administrativa y compromiso organizacional en trabajadores del Centro  
de Salud Mariscal Castilla del Rímac

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestra en Administración de Negocios - MBA

**AUTORA:**

Br. Geraldine Shinobo Huiza Gonzales (ORCID: 0000-0002-6961-1446)

**ASESORA:**

Dr. Noel Alcas Zapata (ORCID: 0000-0001-9308-4319)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modelos y Herramientas Gerenciales

**LIMA – PERÚ**

**2020**

### **Dedicatoria**

Dedicado especialmente a mis familiares y hermanos por el apoyo incondicional para poder culminar satisfactoriamente el camino profesional de la carrera de administración de empresas, por otro lado a los maestros que brindaron ayuda y asesoramiento para el desarrollo de esta investigación.

### **Agradecimiento**

Agradecimiento muy especial a Dios, quien da salud y mucha sabiduría, a toda mi familia por el apoyo incondicional. Por otro lado al docente asesor de la U.C.V por el apoyo, por haber transmitido su sabiduría a lo largo de nuestro aprendizaje y de la tesis para la sustentación.

## **Presentación**

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presento la Tesis titulada: Gestión administrativa y compromiso organizacional en trabajadores del Centro de Salud Mariscal Castilla del Rímac, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Maestra en Administración de Negocios-MBA.

Espero que mis modestos aportes contribuyan de alguna manera en la solución de la problemática de la gestión administrativa y compromiso organizacional en trabajadores del Centro de Salud Mariscal Castilla del Rímac.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad. En el primer capítulo se expone la introducción, la misma que contiene Realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, la justificación del estudio, las hipótesis y los objetivos de investigación. Asimismo, en el segundo capítulo se presenta el método, en donde se abordan aspectos como: el diseño de investigación, las variables y la operacionalización, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, los métodos de análisis de datos y los aspectos éticos. Los capítulos III, IV, V, VI, y VII contienen respectivamente: los resultados, discusión, conclusiones, recomendaciones y referencias

La autora

## Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
<b>Resumen</b>	ix
<b>Abstract</b>	x
<b>I. Introducción</b>	1
<b>II. Método</b>	12
2.1 Tipo y diseño de investigación	12
2.2 Variables, Operacionalización	13
2.3 Población, muestra y muestreo	14
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	14
2.5 Procedimiento	16
2.6 Métodos de análisis de datos	17
2.7 Aspectos éticos	17
<b>III. Resultados</b>	18
<b>IV. Discusión</b>	25
<b>V. Conclusiones</b>	30
<b>VI. Recomendaciones</b>	31
<b>Referencias</b>	32
<b>Anexos</b>	38
Matriz de consistencia	38
Tabla de Operacionalización	42
Instrumentos	45
Validez de instrumentos	50
Base de datos de la muestra	54

Carta de presentación	59
Acta de Prueba de Originalidad	61
Turnitin	63

	Pág.
<b>Tabla 1</b> Operacionalización de la gestión administrativa	13
<b>Tabla 2</b> Operacionalización de la calidad de servicio del cliente interno	13
<b>Tabla 3</b> Resultados de la opinión de juicio de expertos	15
<b>Tabla 4</b> Niveles de la gestión administrativa	18
<b>Tabla 5</b> Niveles de las dimensiones de la gestión administrativa	18
<b>Tabla 6</b> Niveles del compromiso organizacional	19
<b>Tabla 7</b> Niveles de las dimensiones del compromiso organizacional	20
<b>Tabla 8</b> Relación entre gestión administrativa y compromiso organizacional	21
<b>Tabla 9</b> Relación entre planeación y compromiso organizacional	22
<b>Tabla10</b> Relación entre organización y compromiso organizacional	23
<b>Tabla11</b> Relación entre dirección y compromiso organizacional	23
<b>Tabla12</b> Relación entre control y compromiso organizacional	24

### Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Diseño de investigación	12
Figura 2 Niveles de la gestión administrativa	18
Figura 3 Niveles de las dimensiones de la gestión administrativa	19
Figura 4 Niveles del compromiso organizacional	20
Figura 5 Niveles de las dimensiones del compromiso organizacional	20

## Resumen

El objetivo de este estudio fue determinar si existe relación entre la gestión administrativa y compromiso organizacional en trabajadores del Centro de Salud Mariscal Castilla del Rímac. Para lo cual, se plantearon preguntas de investigación que han orientado el estudio en el contexto de este Centro de Salud.

El estudio es de enfoque cuantitativo, dado que se utiliza la estadística como una de sus herramientas para el recojo, procesamiento, análisis y presentación de los resultados. También, este estudio, es de tipo básica, correlacional causal, transversal. La muestra es no aleatoria del estudio, fue de 75 trabajadores del Centro de Salud Mariscal Castilla del Rímac.

En relación al objetivo general, se concluye que, existe relación entre la gestión administrativa y compromiso organizacional en trabajadores del Centro de Salud Mariscal Castilla del Rímac, lo cual se demuestra en primer lugar, con la prueba estadística, se manejó el coeficiente del alfa de Cronbach donde fue .940 y .934 para el estudio. En segundo lugar, el trabajo sintetiza, por medio de los productos finales, se evidencia que existe relación entre la gestión administrativa y compromiso organizacional de los trabajadores del Centro de Salud Mariscal Castilla del Rímac. En tercer lugar, por medio del Rho de Spearman ,462\*\* y sig. Bilateral ,000.

**Palabras claves:** Gestión administrativa, Compromiso organizacional, instrumentos, centro de salud

## **Abstract**

The objective of this study was to determine if there is a relationship between administrative management and organizational commitment in workers at the Mariscal Castilla del Rímac Health Center. For which, research questions were raised that have guided the study in the context of this Health Center.

The study is quantitative in approach, since statistics is used as one of its tools for the collection, processing, analysis and presentation of results. Also, this study is basic, causal correlational, cross-sectional. The sample is non-randomized from the study, it was 75 workers from the Mariscal Castilla del Rímac Health Center.

Regarding the general objective, it is concluded that there is a relationship between administrative management and organizational commitment in workers of the Mariscal Castilla del Rímac Health Center, which is demonstrated firstly, with the statistical test, the alpha coefficient of Cronbach where he went .940 and .934 for the study. Secondly, the work synthesizes, through the final products, it is evident that there is a relationship between administrative management and organizational commitment of the workers of the Mariscal Castilla del Rímac Health Center. Third, by means of Spearman's Rho, 462 \*\* and sig. Bilateral, 000.

**Keywords:** Administrative management, Organizational commitment, instruments, health center.



## ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO ACADÉMICO

Yo, Noel Alcas Zapata, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte.

La tesis titulada "Gestión administrativa y compromiso organizacional en trabajadores del Centro de Salud Mariscal Castilla del Rímac" de la estudiante **Geraldine Shinobo Huiza Gonzales**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita 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, 12 de agosto del 2020



Dr. Noel Alcas Zapata  
DNI: 06167282