



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Análisis de la gestión administrativa en el Hospital Nuestra  
Señora de las Mercedes en Paita, 2018-2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

**AUTORA:**

Seminario Alburquerque, Ysis (ORCID: 0000-0002-9305-4328)

**ASESOR:**

Dr. Mamani Apaza, Juan de la Cruz (ORCID: 0000-0002-5177-8264)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

LIMA — PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

Dedicada a la memoria de mi padre quien falleció hace 15 años dejándome muy niña y fue entonces que mi madre y yo empezamos a trabajar, uniendo fuerzas para salir adelante, donde vi que la única alternativa que tenía para salir adelante era estudiar y capacitarme, contando siempre con el apoyo de mi madre Lidia Mercedes Alburqueque, a quien le dedico esta tesis en señal de agradecimiento y perseverancia de ambas.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios y a mi madre por confiar en mi

## Índice de Contenidos

	<b>Pág.</b>
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización	15
3.3. Escenario de estudio	15
3.4. Participantes	16
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.6. Procedimientos	17
3.7. Rigor científico	17
3.8. Método de análisis de datos	17
3.9. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	20
V. CONCLUSIONES	24
VI. RECOMENDACIONES	25
REFERENCIAS	26
ANEXOS	31

## Índice de tablas

	Pág.
Anexo 01: Matriz de categorización	X
Anexo 02: Matriz de triangulación	X

## **Resumen**

El trabajo de investigación tiene como objetivo analizar la gestión administrativa y desempeño organizacional del Hospital Nuestra Sra. De las Mercedes Paita, durante los periodos 2018 al 2020, para poder ver, entender y comprender la importancia de esta, determinando es bien aplicada dentro de la institución o si presenta deficiencia que se puede subsanar con la finalidad de mejorar su eficiencia y eficacia.

A partir de ellos se han considerado cuatro categorías las cuales son las dimensiones que le corresponden a la gestión administrativa: Planeación Organización, Dirección y Control, toándolos como base para tener un conocimiento más a fondo de la realidad de entidad.

Palabras claves: Gestión Administrativa, Desempeño organizacional

## **Abstract**

The research work aims to analyze the administrative management and organizational performance of the Hospital Nuestra Sra. De las Mercedes Paíta, during the periods 2018 to 2020, to be able to see, understand and understand the importance of this, determining it is well applied within the institution or if it presents a deficiency that can be corrected in order to improve its efficiency and effectiveness.

From them, four categories have been considered, which are the dimensions that correspond to administrative management: Organization Planning, Direction and Control, taking them as a basis for having a more in-depth knowledge of the entity's reality.

Keywords: Administrative Management, Organizational Performance

## I. INTRODUCCIÓN

En todo tipo de institución ya sea tanto privada como pública, es importante estar al pendiente e informados sobre los diversos procesos que se desarrollen dentro de ella, porque de esa manera se podrá tener un escenario real y fidedigno de los problemas o mejorar que pueda estar presentando la institución.

Por eso es fundamental que todas las instituciones tengan conocimiento de lo que es gestión administrativa, la cual gracias al apoyo en sus cuatro dimensiones que son organización, dirección, control y planeación; le permiten a la entidad tener una mayor cobertura sobre su situación.

Pero, si para poder entender el futuro desarrollo de esta investigación, nos tenemos que preguntar ¿qué es la gestión administrativa?, para poder esclarecer esta interrogante existen diversos autores que mencionan o describen lo que es la gestión administrativa desde diferentes puntos de vista y lo cual mediante una recopilación se puede decir desde nuestra perspectiva un nuevo contexto.

Para Gonzales, et al., (2020) dentro de la administración van a definir a la gestión administrativa como un “elemento fundamental”, con aspectos aglutinadores y sistémicos que son apoyo y guía dentro del crecimiento tecnológico, económico, social y empresarial; para Ramírez y Ramírez (2015) destacan que para analizar la situación actual de una entidad, la gestión administrativa incorpora una revisión exhaustiva y preliminar, lo que quiere decir que de esa manera se podrá realizar un análisis más detallado para conocer cómo funciona la organización desde adentro y encontrar el motivo de la falla.

Algo importante que se destaca de la gestión administrativa es que se centra en fortalecer dos términos importantes dentro de cualquier entidad que es la eficiencia y la eficacia, porque de esa manera les permitirá lograr todos sus objetivos o metas planteadas haciendo un uso adecuado de sus recursos, que es otro aspecto importante de la gestión administrativa, el uso adecuado, correcto y responsable de sus recursos tanto financieros como humanos, ya el que ultimo es indispensable para su funcionamiento y dependiendo de su

desempeño, rendimiento se determinara si se cumplieron las metas tentativas que se ha propuesto una organización.

También vale agregar que uno de los aspectos resaltantes de la gestión administrativa es según Mendoza (2017), donde la describe como encargada de las acciones que están dirigidas a la consecución de los objetivos cumpliendo con las cuatro funciones básicas que tiene la administración: planear, organizar, dirigir y controlar, esto quiere decir que su papel es fundamental para llevar a cabo cambios en cualquier organización, mediante la innovación de procesos que les permita el logro de los resultados esperados.

Otros aspecto importante de la gestión administrativa es que permite a la entidad realizar un estudio a conciencia sobre el funcionamiento de sus procesos, para eso Reynoso (2017), dice que la gestión administrativa está dividida en cuatro dimensiones que son Organización, Planeación, Control y Dirección, los cuales son los pilares fundamentales de toda institución u organización porque realizan un trabajo articulado permitiendo la consecución de los objetivos.

Realizar un análisis a la gestión administrativa es fundamental para cualquier organización porque permite realizar un estudio preventivo e identificar las posibles fallas y que estas puedan ser solucionadas a tiempo, vale agregar cuando el análisis que se realiza es comparativo, va a permitir tener un conocimiento más claro sobre cuáles eran las deficiencias que se tenían antes para de esa manera en comparación con otro año ver si se le dieron solución o determinar a qué áreas les falta seguimiento para subsanar las deficiencias que se puedan presentar.

Además, le permite a la organización en general tanto colaboradores como directivos tener una visión real sobre el rumbo de la organización, especialmente orientada en la parte funcional, llegando a alcanzar las metas y objetivos institucionales mediante la parte administrativa que viene a ser un motor de apoyo.

Sobre la realidad problemática de esta investigación, se centrará en realizar un análisis de la gestión administrativa del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes en Paita, durante el periodo 2018-2020, para lograr determinar y establecer cuáles son las mejoras que ha implementado la institución durante esos dos años y cuáles son los factores claves que le permitieron llegar a los resultados que esperaban.

La realización de este análisis se enfoca como un examen posterior donde se pretende encontrar las deficiencias que aún existen posiblemente dentro de la gestión administrativa para lo cual la opinión de los usuarios externo será de gran ayuda para determinar si existen o no fallas y plantear ideas, soluciones para subsanarlas y que estas contribuyan a una adecuada toma de decisiones.

Además, al abarca el año 2020, se analizará cómo es que la entidad logro hacer paré a la pandemia del covid-19, la cual sabemos viene siendo uno de los virus ms devastadores por su fuerza y constante variación y como al ser un centro de salud, cuál fue su nivel de respuesta frente a este problema, para seguir salvaguardando la salud de la población paitaña; vale agregar que como nosocomio tiene dos poblaciones que son la asistencial compuesta por todo el personal relacionado directamente al tema de la salud y con trato directo al usuario externo que viene a ser los pacientes y el otro grupo que son los administrativos –grupo en el cual se centrara la investigación- y que al igual que el primero tuvo una labor destacada para el funcionamiento de la institución durante los primeros meses de la explosión de esta crisis sanitaria,

Haciendo énfasis en lo que es gestión administrativa, se han encontrado mediante breves entrevistas realizadas en manera extraoficial tanto a los directivos y algunos administrativos, de las deficiencias que presenta la institución durante ese periodo de tiempo y que se han tratado de ir subsanando para el beneficio de la entidad.

Como se sabe la gestión administrativa realza el empleo adecuado de los recursos humanos y financieros, es decir realza la eficiencia y eficacia, para lo cual se han detectado problemas como por ejemplo no priorizar comprar que tienen relación directa con el rubro de la institución como es el caso de

medicamentos que son necesarios para la atención del paciente y que busca hacer que el usuario tenga todas las facilidades para su atención a la de algún familiar, otro problema que presenta la entidad durante ese periodo de tiempo es una falta de comunicación interna.

Primero vale recalcar la importancia de la comunicación interna dentro de toda entidad por eso Rebell y Ruíz (1998), destacan que “la importancia de la comunicación organizacional es que facilita la identidad y cohesión de sus integrantes y a la vez constituye la combinación, selección e identificación, de las vías eficaces para el alcance de los objetivos”(Soria & Pérez, 2018)

De aquí se puede decir que la comunicación dentro de cualquier institución es fundamental para su crecimiento, porque permite una retroalimentación entre áreas o unidades, logrando mejorar el cumplimiento de los objetivos y los procesos que se han proyectado para el periodo.

Otro problema que se ha podido detectar durante la primera fase que es la de observación y volviendo hacer hincapié en lo que es comunicación interna a nivel organizacional, es la importancia de los documentos, como se sabe la administración pública se sustenta en documentos los cuales sirven como evidencia de los trabajos que se viene realizando y contribuyendo con el control concurren, lo cual a nivel institucional no se cumple porque los expediente en algunas ocasiones se entregan incompletos y cuando se realiza la devolución de documentos para que estos sean corregidos antes de que sigan su trámite correspondiente, este proceso lo realizan sin ningún documento, haciendo evidente la confusión entre amistad y cumplimiento con sus actividades laborales.

Por eso con apoyo de la gestión administrativa, se pretende lograr determinar si estos errores se vienen presentando desde años anteriores que son los periodos que se analizan y de ser el caso que medidas correctivas se han tomado para subsanar estas observaciones, investigar si se siguen haciendo y por qué se hace caso omiso de ser el caso.

Para el planteamiento del problema general de la presente investigación se ha creído conveniente formular un interrogante que englobe la idea central de

la investigación; por eso el problema general ¿Cómo la gestión administrativa contribuye a mejorar el desempeño organizacional en el Hospital Nuestra Sra. de las Mercedes Paita, 2018-2020?, en cuanto a los problemas específicos se ha creído conveniente elaborar uno por cada una de las dimensiones de la gestión administrativa por lo que tenemos P1 ¿Cómo los objetivos de la gestión administrativa contribuyen al logro de los objetivos durante el periodo 2018-2020 del HNSLMP?, P2 ¿Cómo tener en cuenta los conocimientos de la dimensión de organización de la gestión administrativa para que contribuyan al buen funcionamiento de la estructura organizacional del HNSLMP durante el periodo 2018-2020?, P3 ¿Cómo fortalece la gestión administrativa las habilidades gerenciales para cumplimiento de las metas durante el periodo 2018-2020?, P4 ¿Cuál es la importancia de la gestión administrativa con el desempeño y cumplimiento de las actividades de control interno dentro del HNSLMP 2018-2020?.

La justificación de la presente investigación, constituye las siguientes: en cuanto a la justificación teórica, la investigación se centra en analizar la gestión administrativa del Hospital Nuestra Sra. De las Mercedes Paita durante el periodo 2018 al 2020, a fin de que se determine si es que se tiene conocimiento de lo que es la gestión administrativa, y reconocer si se cumplen sus objetivos.

En cuanto a la justificación práctica, el desarrollo de esta investigación propone para tener una visión más clara del conocimiento y la importancia que tiene la gestión administrativa sobre el adecuado funcionamiento de una institución, ya que como se sabe esta se resalta por hacer de la entidad más eficiente y eficaz sobre el manejo de sus recursos. La importancia de realizar este trabajo es analizar la gestión administrativa dentro de la institución para identificar si es que sus funcionarios y colaboradores tienen conocimiento de los diversos beneficios.

En cuanto a la justificación social, su importancia está en que todo dentro de la institución funciona de manera articulada es decir que el área asistencial depende de la operatividad del área administrativa, entonces al tener un conocimiento claro de lo que es la gestión administrativa y como esta genera

beneficios en la entidad, se podrá mejorar aspectos que posiblemente estén fallando a nivel interno de la institución.

En cuanto al planteamiento de los objetivos de la presente investigación, se han considerados los siguientes guardando relación con el planteamiento del problema  
Objetivos General: Analizar la contribución desde la gestión administrativa en la mejora del desempeño organizacional en el Hospital Nuestra Sra. De las Mercedes Paita 2018-2020; Objetivos Específicos: O1 Identificar la contribución de la gestión Administrativa al cumplimiento de los objetivos planteados durante el periodo 2018-2020 del HNSLMP, O2 Identificar la contribución de la gestión administrativa en el buen funcionamiento de la estructura organizacional del HNSLMP, durante el periodo 2018-2020, O3 Identificar la contribución de la gestión administrativa en el fortalecimiento de las habilidades gerenciales para el cumplimiento de las metas, O4 Identificar la importancia de la gestión administrativa en el desempeño y cumplimiento de las actividades de control interno del HNSLMP, durante el periodo 2018-2020.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional Mendoza-Zamora et al., (2018) en el artículo El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público, donde resaltan que para el buen funcionamiento de toda entidad tanto pública como privada es necesario tener conocimiento del buen manejo y desempeño de todas las áreas que funcionan dentro de esta, uno de esos aspectos a tener en cuenta es el control interno, el cual cumple una función fundamental al estar al estar en la actividad de la organización y en todas sus etapas de la actividad. Además, se le reconoce como una herramienta de gestión para que diversas áreas como la dirección de cualquier institución, pueda estar seguro y obtenga resultados reales y razonables sobre el cumplimiento de todos los objetivos que se plantea la organización y pueda brindar información real y clara sobre la evolución de la gestión al grupo de personas interesadas.

Este artículo fue elaborado utilizando el método deductivo-inductivo, y además se utilizó el método de tipo analítico-sintético. Con relación a las conclusiones de este artículo, se determinan que para lograr un mejor desempeño es importante la presencia del control, para tener un uso eficiente de los recursos públicos que manejan para así poder reforzar todos los sistemas relacionados al gasto público.

Otro artículo que aporta como antecedente para el desarrollo de la presente investigación es (Mendoza, 2017), Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta, donde destaca la importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas, esto quiere decir que la gestión administrativa aplicada de manera correcta y adecuada cualquier organización podrá gozar con sus beneficios. También comenta que la gestión administrativa es un instrumento primordial permitiendo lograr que una empresa crezca. Este artículo es de tipo exploratorio y descriptivo, porque se ha realizado una revisión extensa sobre varias fuentes documentarias, estadísticas, teóricas y científicas.

Obteniendo como resultado que la innovación tiene un papel fundamental para el desarrollo de cada organización, en este caso de una empresa convirtiéndose en una herramienta principal para su crecimiento y desarrollo, logrando esto mediante el uso eficiente y eficaz de sus recursos, además, de aprovechar al máximo el potencial de su recurso humano.

También haciendo referencia al impacto que genera la gestión administrativa en una organización, está el artículo titulado (Gavilánez et al., 2018), Impacto de la gestión administrativa en las pymes del Ecuador, este artículo está dirigido a las pymes, destacando lo que es una gestión eficiente, centrándose en los clientes e identificando sus necesidades, y así, contribuir al análisis de su gestión dando una guía que tenga los diferentes factores. Considerando que el conocimiento de la misma es fundamental para el desarrollo y formación profesional de los administradores, teniendo como final el conocer el estado y hacer una evaluación integral de la empresa junto a su evolución que presenta, teniendo en cuenta en cada una de las áreas de las pymes, la capacidad de realizar estudios de formación. El objetivo es analizar en las PYMES, la gestión empresarial, brindando los distintos beneficios que brinda llevar a cabo una correcta gestión empresarial dentro de sus organizaciones y una serie de ventajas que generaría como estar dentro del mundo comercial que es más competitivo cada día, además de contribuir a la toma de decisiones y reconocer las deficiencias.

En el artículo (Hernández et al., 2017), Direccionamiento estratégico: proyección de la innovación tecnológica y gestión administrativa en las pequeñas empresas, cuyo principal objetivo es establecer el direccionamiento estratégico y el nivel de innovación en tecnología de las pequeñas y medianas empresas (pymes), realizando una investigación de tipo descriptivo con recolección de datos como técnica, y teniendo una muestra de diez empresas de la ciudad en la cuales se estudió el presupuesto que invierten en tecnología, las relaciones existentes entre las innovaciones tecnológicas llevadas a cabo y lo que invierten, el tipo de actividades innovadoras implementadas. En el presente ejercicio los resultados mostraron que solo un 40% de empresas de la muestra invierten gran cantidad de recursos los cuales se reflejaban en el desarrollo organización y además se dedicaban a actividades enfocadas a la innovación

tecnológica, con cierta preferencia en acciones de diseño y comercialización. Mientras, más de la mitad de las empresas pertenecientes a la muestra son medianas empresas.

Llegando a la conclusión, que se debe instaurar una buena integración del entorno con la organización teniendo como base de la mejora continua y el cambio a la gestión administrativa y la innovación tecnológica; en cada una de las etapas del proceso de direccionamiento estratégico.

Otra opinión sobre la gestión administrativa es la de Pacheco-Granados et al., (2018), Análisis de la Gestión Administrativa en las Instituciones Educativas de los Niveles de Básica y Media en las Zonas Rurales de Santa Marta, Colombia, se logró analizar los resultados obtenidos en la instituciones educativas rurales respecto a la gestión administrativa pertenecientes al distrito de Santa Marta, Colombia, teniendo a las dimensiones como toma de decisión, nivel de gestión, usos de investigación de operaciones en educación y toma de decisión y enfoque administrativo. Realizando una investigación tipo descriptiva, transversal y de campo. Contando a una población de 25 instituciones a nivel rural. El cuestionario fue el instrumento empleado usando escala de Likert, 48 ítems, el cual fue validado por confiabilidad de 0.87 Alfa de Cronbach y el juicio de expertos. Se obtuvo una estadística descriptiva, y un baremo de 5 categorías construido. En cuanto a los resultados muestran que 48% de los directores no usa referentes teóricos, a pesar de la existencia de condiciones en cada institución para alcanzar estudios de investigación operacional; mientras que el 72% de estos directores no utilizan soportes para decidir. También se demostró que existe moderada presencia en cuanto al uso de técnicas en la gestión administrativa de los colegios con referencia a la investigación operacional y que no existe en las instituciones educativas rurales un enfoque administrativo predominante.

A nivel nacional, está la investigación realizada por Paredes (2019), incidencia del programa de incentivos en la gestión administrativa de recursos de las municipalidades de la región de Puno 2015 – 2017. Teniendo la tesis como objetivo el determinar de qué manera es incrida la gestión administrativa de recursos con el programa de incentivos, de las municipalidades ubicadas en la

Región de Puno 2015-2017; concluyendo que existe una relación positiva entre el programa de incentivos y la gestión administrativa. Igualmente centrándose en el nivel de cumplimiento que tienen los municipios de la región Puno durante el periodo 2010 al 2015. Se logra demostrar que existe una relación directa entre el programa de incentivos y el presupuesto participativo a mejora de la gestión municipal.

(Canales & Huahualuque, 2019) gestión administrativa y su influencia en el crecimiento empresarial de Llanmaxxis del Perú SAC, en el período 2017, su objetivo de la investigación fue determinar la relación entre las variables dependientes e independiente, así como el crecimiento empresarial y la gestión administrativa. Con un tipo de investigación básica, aplicándose una metodología correlacional y descriptiva. Con respecto a la muestra y población fue de 40 colaboradores de la empresa, asimismo se aplicó la técnica de la observación y la encuesta, el cuestionario tipo Likert como instrumento. En cuanto a los resultados obtenidos de los casos de objetivos específicos presento una relación significativa entre su relación con las siguientes mejoras continuas, aspectos de organización administrativa, competitividad, control administrativo; y además su influencia en el crecimiento empresarial y la gestión administrativa. Cabe indicar que fue procesado por estadística inferencial, presentando interpretación y análisis de las tablas estadísticas.

(Moreno, 2018) Gestión Administrativa y desempeño de los trabajadores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018, tiene como objetivo general determinar la relación de la gestión administrativa con el desempeño de los trabajadores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018. De igual manera la investigación pretende de hipótesis que existe relación significativa entre la el desempeño de los trabajadores y la gestión administrativa del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018. La muestra del estudio es de 20 trabajadores pertenecientes al Hospital Santa Gema de Yurimaguas. La investigación es no experimental, diseño de estudio descriptivo - correlacional. Destacando como resultado que solo un 25% de los trabajadores percibieron un buen que el desempeño es "Bueno"; el 30% , percibieron que tiene un nivel "Bueno"; un 55% de nivel "Malo" en cuanto al desempeño de los trabajadores del Hospital Santa

Gema de Yurimaguas , y finalmente un 60%, que la gestión administrativa del Hospital tiene un nivel “Malo”.

Serna Lopez & Arevalo Mendoza, (2018) La Gestión Administrativa y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Agropecuaria Lucero-Lamas año 2016. Tiene como objetivo general de determinar la incidencia de la gestión administrativa en el desempeño laboral. El tipo de investigación es aplicada debido a la sustentación de las bases teóricas del desempeño laboral y la gestión administrativa, teniendo un diseño descriptivo-correctivo, con enfoque cuantitativo, y una confirmación de la hipótesis mediante la cual la incidencia de la variable dependiente y la independiente, empleadas en un muestra total de 12 trabajadores pertenecientes a la empresa agropecuaria “Lucero”, ubicada en el distrito de Lamas. Se usó un cuestionario que contenía 26 ítems y 15 ítems por cada una de las variables. Se concluyó que no hay incidencia del desempeño laboral con la gestión administrativa de la empresa Agropecuaria Lucero-Lamas, año 2016. Eso debido que no existe una buena actitud cooperativa, existe problemas en cuanto desempeño laboral, no se toma en cuenta los elementos que conforman los factores operativos y actitudinales, a la existencia de una deficiencia en gestión administrativa, no cuentan con un programa de actividades, no tienen objetivos establecidos o metas claras y no están establecidas en el plan estratégico, no forman políticas y objetivos , y una mala mala planificación e inadecuados procesos administrativos.

Lescano (2019) El control interno y su relación con la gestión administrativa de la unidad técnica de tesorería de la Universidad Nacional de Cajamarca – 2017, el objetivo de la tesis es determinar la relación y el control interno con la gestión administrativa de la Unidad Técnica de Tesorería de la Universidad Nacional de Cajamarca - 2017, usando las variables de gestión administrativa y control interno; el cuestionario es usada para la metodología; en el caso de la evaluación de control interno se usó las dimensiones: información y comunicación, evaluación de riesgos, supervisión, actividades de control y ambiente de control; en cambio para la variable gestión administrativa: control y coordinación, dirección, organización y planificación. Asimismo se ha usado la investigación descriptiva en la metodología, ya que describen las características

y los datos de la población, incluso la investigación correlacional presentan como meta establecer el grado de relación. En cuanto a los resultados, indique la existencia de una relación significativa y directa alta entre la gestión administrativa y el control interno.

En cuanto a la información teórica de lo que es gestión administrativa se desglosa primero en definir lo que es gestión, después administración y posteriormente gestión administrativa para de esa manera lograr tener una idea más clara sobre su significado apoyándonos en diversos autores.

Primero, tener claro que gestionar puede definirse acción integral, en un proceso de organización y trabajo para lograr la coordinación diversa de esfuerzos y perspectiva. Estos deben ser adoptados de manera democrática y participativa por la institución para continuar con las metas asumidas. (Villamayor & Lamas, 1999)

En cuanto a la gestión, podemos mencionarla como un conjunto de procesos que tiene de resultado un hecho realizado median el logro de una transformación de una idea. Asimismo para gestionar, es necesario garantizar una continuidad para alcanzar los objetivos, lo cual se logrará garantizando una idea concreta y madura. Además se tiene que iniciar de las realidades realizables y concretas como objetivos, metas y deseos. (Lamas, 2003).

En cuanto a administración, Chiavenato (2006), considera que es un proceso de controlar, dirigir, organizar y planear el empleo de todos los recursos para de esta manera, en la organización, alcanzar los objetivos, asimismo para Robbin y Coulter (2005) menciona que la administración viene a ser la coordinación de las actividades de trabajo, las cuales de se realizan a través y con otras personas de manera eficaz y eficiente.

También Galindo (2000) brinda un aporte importante sobre lo que es la administración, pero desde la mirada del ámbito público diciendo “que no representa la actividad del estado, sin embargo, esta actividad puede estar muy cerca del pueblo, los cuales sienten que la perjudica o beneficia, y a la vez hay una presencia evidente por parte de los gobernados y es realizada por un órgano del estado, de los anteriores conceptos se logra entender que la administración

es un área importante dentro de toda institución independientemente de si es pública o privada porque su función, objetivo es igual, es guiar el cumplimiento y logro de las metas, priorizando la eficiencia y eficacia.

La Real Academia Española, (2019) en el caso de gestión administrativa, define a la administración como el efecto y la acción de administrar; además el tratamiento a un asunto y la consecución de algo es considerado como acción. (Bonifacio, 2019)

En la gestión administrativa tenemos cuatro elementos importantes que si no están relacionada no es posible hablar de la gestión administrativa. Para ello se ha tomado las propuestas teóricas y los fundamentos de los autores Chiavenato, (2011) y Stoner, Freeman, & Gilbert, (1996) donde mencionan las dimensiones Control, dirección, organización y planeación; permite indicar que sin estos cuatro elementos importantes en la gestión administrativa no será posible hablar de gestión administrativa a pesar de no estar relacionadas.

Chiavenato propone, en su obra introducción a la teoría general de la administración, sobre las sub categorías de la gestión administrativa, 4 fases del proceso administrativo, los cuales son control, organización, dirección y planeación. (Chiavenato, 2011)

Para iniciar sobre la planeación Stoner, Freeman, y Gilbert, (1996), manifiesta que es pensar con anticipación en los recursos, acciones y en los objetivos de la empresa, teniendo como base un método práctico y lógico o un plan y no solo en posibles intuiciones. En la ejecución del plan efectivo debemos tener en cuenta que los procedimientos a seguir deben ser beneficiosos y funcionales para poder alcanzar los fines y asimismo los objetivos deben ser a corto plazo, específicos y concretos (Stoner, Freeman, & Gilbert, 1996).

Marcó, Aníbal y Leonel (2016) indica que la planeación plantea los criterios generales y los elementos, los que guiaran a la organización. A la vez planeación efectiva permitirá guiar la acción futura mediante la determinación de las bases. Por lo que es necesario determinar los medios necesarios para alcanzar los planes y objetivos que se desea llegar a futuro. También podemos indicar que planear es una acción de determinar los objetivos a los cuales se

quiere llegar y para cumplir con lo establecido es necesario dar los recursos necesarios. (Marcó, Loguzzo, & Fedi, 2016).

Pasando a la siguiente dimensión que es la dirección, tenemos que para poder obtener la meta asumida se tiene que estructurar lo planeado lo que consistirá en la organización. Lo que conlleva según lo planeado a la asignación de los recursos y del personal necesario a puestos específicos. También buscar la mejor manera y más efectiva posible de coordinar, agrupar y dividir el trabajo teniendo en cuenta todas las funciones, así mismo establecer las líneas jerárquicas como responsabilidad y autoridad (Marcó et al., 2016).

La dimensión de organización puede ser entendida por Stoner et al., (1996), el cual lo define como reunir, separar y dividir nuevamente para coordinar los recursos y las actividades de la empresa. También implica en cuanto a la planeación, completar los objetivos que se encuentran plasmadas. Además se toma en cuenta primordialmente la toma de decisiones para que sean las más pertinentes, y de esta manera la empresa o institución logre el cumplimiento de sus objetivos, generado un beneficio para todos los colaboradores involucrándolos en los logros de la entidad (Stoner, Freeman, & Gilbert, 1996).

Igualmente, Chiavenato manifiesta que vista desde la entidad social va a formar un conjunto de personas, las cuales van a interactuar entre sí, con la finalidad de poder llegar a los objetivos específicos, y desde la función administrativa, viene a ser aquella que forma el organismo social y material de una empresa. (Chiavenato, 2011).

En cuanto al control, Marcó et al. (2016) describe que el control tiene como meta el comprobar los resultados, contrastarlos con los planes establecidos, lo cual se logra obtenerse a través de la acción organizacional. Asimismo, el principal objetivo que presenta el control es identificar los desvíos existentes entre los resultados y lo planificado obtenidos, todo ello con el fin de rectificar el curso de lo planeado e identificar los desvíos a través de acciones correctivas, las cuales ayudan a perseguir el objetivo del proyecto ya la vez son planteadas en ese momento.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y Diseño de Investigación**

La investigación es cualitativa, de tipo básica, con un diseño fenomenológico, porque según Fuster (2019) describe este tipo de investigación como una respuesta al radicalismo, es decir que surge a partir de la perspectiva del sujeto, sobre lo que ha podido ver, observar y analizar, basado en sus experiencias de vidas.

Otra descripción que se tiene del diseño fenomenológico está Aguirre & Jaramillo (2012), concluyen que el método fenomenológico contribuyen tanto al conocimiento de la realidad como a la comprensión de las vivencias de los actores y que además puede servir como un método para indagar la realidad sobre el tema que se esté investigando.

#### **3.2. Categorías, Subcategorías y Matriz de Categorización**

##### **3.2.1. Matriz de categorización. (ver anexo 01)**

La operacionalización de las variables, puede entenderse como un procedimiento lógico, en el cual el autor va a transformar sus variables en empíricas o convertirlas en indicadores que le permitan el desarrollo de su investigación, haciendo uso de la matriz de categorización.

Esta matriz de categorización se puede ser modificada de acuerdo a las necesidades que presenten la investigación del autor, donde se puede ver y observar las dimensiones, variables e indicadores. (Ñaupas & Paitán, Marcelino Raúl Valdivia Dueñas, Jesús Josefa Palacios Vilela, 2018)

#### **3.3. Escenario de estudio**

El escenario de estudio que se ha escogido para el desarrollo de la tesis es el Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita, Piura. Para conocer un poco más sobre la entidad seleccionada para el desarrollo de esta investigación, vamos ahondar un poco en su historia y proceso de creación.

Su creación se dio el 1 de setiembre del año 1941, con la finalidad y objetivo principal de cubrir las necesidades de salud que aquejaba a la población paiteña, en 1999 mediante Resolución Ministerial N253-00-SA/MD se le reconoce como un centro de salud para la prestación de servicios especializados, incorporándose a la Dirección de la Sub Región de Salud Luciano Castillo Colonna y se le reconocer como unidad ejecutora en el año 2003, hasta el año 2012 donde se inician las labores de construcción como establecimiento de salud II-1.

### **3.4. Participantes**

Para el desarrollo de esta investigación se ha considerado los siguientes participantes, los cuales tienen experiencia en el rubro relacionado a la salud, investigación y a la vez en temas administrativos: 02 Directivos, 03 trabajadores, 03 especialistas y 02 expertos.

### **3.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

#### ***3.5.1. Técnica de recolección de datos***

Sobre la técnica se utilizará la entrevista, que permitirá tener una conexión directa con las personas involucradas en la investigación y que a la vez transmitirán sus conocimiento y opiniones, del tema. La entrevista está conformada por 10 preguntas y tiene prevista una duración de 15 a 20 minutos.

#### ***3.5.2. Instrumentos de recolección de datos***

Se utilizará un guía de entrevista para las personas involucradas, con un total de 10 preguntas; la finalidad de esta entrevista es la conocer la opinión de los entrevistados sobre la institución y que ellos desde sus diferentes perspectivas evalúen el desempeño, desarrollo de la entidad durante el periodo de tiempo establecido al inicio de la investigación.

### **3.6. Procedimientos**

En primer lugar, se procedió a solicitar el respectivo permiso a la dirección del Hospital Nuestra Sra. De las Mercedes - Paita, para que puedan brindar las facilidades del caso y desarrollar la investigación de acuerdo a los tiempos establecidos.

En segundo lugar, se procedió a efectuar las coordinaciones con los encargados de cada área para organizar los horarios, según el tiempo disponible de cada uno de ellos para programar la entrevista, respetando los protocolos de seguridad ante la presencia del COVID19; además antes de la aplicación del instrumento, se procedió a realizar una explicación, lo más breve posible de las indicaciones, de igual manera, cada participante dio su aceptación al consentimiento.

### **3.7. Rigor Científico**

Es aquel aspecto que todo investigador pretender alcanzar para que su producto, investigación, cuente con calidad y validez científica apropiada, Arias y Giraldo (2011), consideran que debe tener tres aspectos importantes: primero debe tener conciencia reflexiva, debe ser imparcial en la presentación y descripción de los hechos o sustentación de las opiniones que motivaron el desarrollo de la investigación y además consideran que debe de respetar las opiniones y diferentes perspectivas de los otros.

### **3.8. Métodos de análisis de datos**

Se realiza el procesamiento de la información reunida junto a la codificación de los instrumentos en cada entrevista, los cuales serán analizados mediante la elaboración de una matriz de triangulación, para después pasar al proceso de triangulación de datos, los cuales nos darán una vista del resultado de la investigación.

### **3.9. Aspectos éticos**

Teniendo en cuenta los aspectos de ética en investigación de la Universidad Cesar Vallejo, los aspectos éticos a utilizar en la presente investigación se realizan teniendo en cuenta los aspectos de ética en cuanto a investigación se refiere de la Universidad Cesar Vallejo. Además son basados en el Art.3 que indica el respeto por las personas en su autonomía y su integridad, por el cual siempre se respetó y garantizó todo el bienestar de nuestra unidad investigada, sin vulnerar de ninguna forma el bienestar y sus intereses, con ello garantizamos el cumplimiento del Art. 4° y 5, búsqueda de justicia y bienestar; a la vez realizar un trato justo a cada unidad investigada evitando el daño y riesgo que pudiera ocasionar la presente investigación (Llempén H, 2017).

En referencia a la labor del investigador se garantizará la honestidad mediante el Art. 6°, demostrando la transparencia que tiene la investigación, respetando el derecho de los autores y evitando el plagio con respecto a la propiedad intelectual. De igual manera, garantizo el Art. 9° Responsabilidad, Art. 8° competencia profesional y científica, Art. 7° rigor científico y también garantizando que los criterios científicos y la metodología establecida según proceso serán llevados de manera minuciosa y rigurosa, para lo cual sería revisado antes de realizar la publicación, además respetando las condiciones establecidos se cumple rigurosamente, los requisitos legales y éticos (Llempén H, 2017).

Y finalmente se tiene en investigación el Art. 10, donde se menciona la investigación realizada con seres humanos; también como investigador se procedió a solicitar anteriormente la firma del consentimiento libre, expreso e informado de las personas, para proceder a ejecutar el cuestionario, y proveerle la información adecuada, completa y clara, garantizando los datos investigados y obtenidos, sin causar algún daño o riesgo luego de su participación y para fines de estudios, sin pretender después de su participación, algún riesgo o daño (Llempén H, 2017).

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. Resultados

Tabla 1

*Matriz de triangulación de datos*

		Tipo de actor	
Categoría	Sub categoría	Directivos	Trabajadores
Gestión Administrativa	Planeación	<p>La opinión de los diferentes directivos nos brinda una idea sobre el escenario de esta sub variante dando a entender que los trabajos que se realizan son articulados y oportunos.</p>	<p>Resalta la importancia de definir el desempeño de la institución el cual a nivel asistencial ha logrado los objetivos propuestos durante el periodo 2020, esto de la mano con la gestión administrativa.</p>
		<p>Lo que más resalta es el trabajo en conjunto que se realizó para enfrentar la pandemia del covid 19, uniendo esfuerzo con la marina para la instalación de carpas de guerra.</p> <p>Se logró un reconocimiento a nivel asistencial por el cumplimiento de metas e indicadores establecidos en el POI institucional.</p>	<p>Se realiza un trabajo articulado entre las dos áreas del hospital que son los asistenciales y los administrativos. El área administrativa se encarga de brindar todas las facilidades para que la parte operativa de la institución (asistencial) tenga los implementos necesarios para el desarrollo de sus actividades.</p>

---

Organización

La labor de hacer frente a los problemas del covid 19 se reflejó también de manera interna pues se tomaron planes de acción para la continuidad de las labores.

Para cubrir con los acontecimientos se dio una atención especial al tema del covid por lo que se dejó de lado otros objetivos de la institución.

Resaltan que la estructura orgánica se maneja de manera horizontal, es decir que todos tienen un papel fundamental para la toma de decisiones.

La estructura orgánica de manera horizontal permite mejorar el nivel de comunicación haciéndola más directa y eliminando brechas.

La comunicación puede considerarse fluida desde este punto de vista porque se considera que es la adecuada dentro de la institución.

A pesar de conocer los instrumentos de gestión, no todo el personal tiene conocimiento de los planes que maneja la institución.

Sí bien es cierto los objetivos por la naturaleza de la institución se centran en cumplir con la atención de los pacientes, estos fueron modificados para hacerle frente a la pandemia del covid 19, uniéndose esfuerzos.

En cuanto a la estructura organizacional, se ha podido notar deficiencia en lo que es la infraestructura, lo que genera un problema al momento de realizar las actividades diarias.

Otro aspecto importante fue la importancia de los ambientes a realizar las actividades, es necesario la separación de personal asistencial y administrativo para no interferir en sus actividades.

La capacitación de los trabajadores es por cuenta propia, debe ser iniciativa de cada uno estar a la vanguardia con el cambio de información y

---

---

Dirección

Se recalca que las decisiones importantes son manejadas con la participación de todos pero dependiendo de la gravedad o delicadeza de la situación se manejan respetando el orden jerárquico.

Se realiza las funciones que se realizaron para hacer frente a la pandemia covid 19 durante los primeros meses como el convenio con la marina de guerra del Perú.

Internamente se realizó la aplicación de protocolos para que el personal que podía realizar trabajos presenciales, no tuviera inconvenientes en la ejecución de sus labores. Se implementó con equipos de protección personal para todos los trabajadores y de esa manera proteger su integridad.

mantenerse actualizado para poder realizar su trabajo de manera correcta

Sobre la dirección dan realce a las diversas acciones que se tomaron para que la llegada de la pandemia no afecte sus labores.

La realización de convenios con la Marina de Guerra para la prestación de carpas de guerra que sirvan para la atención de pacientes covid.

La atención que se le brindó a los pacientes fue un resultado de centrar y unir esfuerzos que les permitiera tener una mejor cobertura a pesar de las limitaciones existentes

Las limitaciones también incluyen al personal asistencias que en algunos casos se aislaron por temor al contagio de una enfermedad que en sus

---

---

Control

inicios además de peligrosa era desconocida por todos.

La importancia de las coordinaciones internas y externas hicieron posible que a pesar de las diferentes limitaciones como falta de espacio para la atención de pacientes se acondicionaran ambientes covid.

Se considera la importancia del control interno como parte fundamental de la institución en todas sus áreas para lo cual hay un área encargada de velar por el correcto cumplimiento de las operaciones.

Se resalta la importancia del control interno dentro de todas las áreas y además se hace de conocimiento que todos son parte del control.

---

#### 4.1.1. Resultados por Sub categorías

**4.1.1.1. Planeación.** La información obtenida en relación a la planificación demuestra que, gracias a las actividades realizadas por las diversas áreas involucradas, se cumplen las metas en relación a la parte operativa de la institución que es el área asistencial, la cual según ha opinión de los directivos entrevistados se logra por el trabajo articulado de realizan las áreas y las coordinaciones respectivas para evitar que el área asistencia se quede sin recursos y perjudique la atención al usuario externo, asimismo los trabajadores entrevistados manifestaron que la planificación es una acción importante pues la respuestas indican que de no realizarse un trabajo en conjunto primero en el área administrativa esta llevaría al desabastecimiento del área asistencial la cual la consideran como la parte operativa de la entidad por tener un mayor contacto con sus pacientes.

La importancia de la planeación está según los directivos en el trabajo conjunto con la organización, tomando las medidas necesarias para afrontar cualquier adversidad, opinión que coincide con los trabajadores entrevistados, los cuales destacan la rápida respuesta que tuvo la entidad para realizar convenios con diferentes instituciones y lograr hacer frente a la pandemia del covid 19, que a pesar de en sus inicios ser algo desconocido, se logró tomar acciones importantes en beneficio de los ciudadanos.

La opinión del especialista 1 sobre el tema la planificación es que la considera fundamental para el funcionamiento correcto de la entidad y aporta a que no se descuiden los objetivos que puedan tener planteados, ellos resaltan las estrategias utilizadas por los directivos para hacer frente a la pandemia del covid 19, donde resaltan que la gestión administrativa, es fundamental en ese aspecto porque depende de la capacidad de gestión de sus funcionarios.

**4.1.1.2. Organización.** A pesar de las deficiencias encontradas en cuanto a organización sobre la estructura o instalaciones físicas, donde los trabajadores demuestran su malestar, pues las respuestas coincidieron en que es necesario contar con las instalaciones correctas y adecuadas para el buen desempeño de sus funciones al tener, para lo cual los especialistas manifestaron en que es importante que todos los trabajadores cuenten con instalaciones adecuadas en

cuanto a funcionamiento y espacio para el desarrollo correcto de sus funciones, si se relaciona con el otro aspecto que es el desempeño organizacional resaltan los directivos que el respeto a la estructura orgánica es fundamental para un buen funcionamiento, contribuyendo a la comunicación la cual se resalta por ser lineal u horizontal dando la oportunidad a todos de manifestar sus ideas preocupaciones, para los cual el experto señala que la comunicación es de vital importancia para que todos sientan que forman parte de un mismo equipo y son tratados por igual independientemente de su cargo o funciones.

**4.1.1.3. Dirección.** El especialista señala que la dirección es la cabeza para el logro de todos los objetivos, realiza una breve comparación donde dice que la capacidad de gestión y de dirección que tiene se verá reflejada en el logro de los resultados de cada entidad y en el desempeño de sus trabajadores, la opinión de los colaboradores de la entidad, es que en los periodos analizados se pueden apreciar ciertos cambios que a su criterio son beneficios para la entidad como es el caso de darle mayor realce o importancia a la compra de medicamentos o insumos que están directamente relacionados con el rubro de la entidad que es el de la atención al paciente lo cual se refleja en el logro de las metas durante el periodo 2020, información que se pudo obtener mediante entrevistas

**4.1.1.4. Control.** La opinión de directivos y trabajadores coinciden en que el control es arte fundamental dentro de toda institución para lo cual reconocen que en los últimos años se le está dando mayor realce, haciendo participe a toda la población del hospital mediante charlas y capacitaciones, opinión que concuerda con el especialista, el cual afirma que las reuniones constantes son fundamentales para mantener una buena comunicación y estar al pendiente de los problemas o dificultades que enfrente una entidad, también la opinión del experto asegura que un monitoreo constante permite tener un escenario real sobre cómo se van desarrollando los diferentes procesos que pueda tener la entidad, pero, principalmente lo más importante es que los mismos trabajadores mediante las charlas o capacitaciones actúen como filtro de las para analizar los problemas y resolverlos a la brevedad posible para evitar que se expandan y puedan perjudicar a la entidad en un futuro.

## 4.2. Discusión

Los resultados se organizarán en relación a los objetivos planteados en la presente investigación. Sobre el objetivo general se logró determinar que se tiene conocimiento de lo que la gestión administrativa, pero que hay ciertos aspectos según manifiestan los trabajadores se necesitan mejorar, como es el caso de la infraestructura inadecuada que puede obstruir el desempeño laboral de cada uno al sentirse incómodos por no contar con un buen ambiente laboral, aún así y dada las circunstancias sanitarias que actualmente enfrenta el país, adaptarse es fundamental para que las tareas y funciones de cada uno continúe con normalidad, porque al ser una serie de trabajos articulados es necesario el compromiso de todos para que se logre todos los objetivos planteados.

En relación al objetivo específico 1, se logró el cumplimiento de los objetivos durante el periodo 2020 en relación a temas de la salud, esto es importante porque la gestión administrativa abarca todos los aspectos dentro de una institución en este caso se ven dos áreas fundamentales que son los administrativos y asistenciales (que es la parte operativa), a pesar de no abarcar mucho lo que son temas relacionados al área asistencia, se logró llegar a la conclusión de que el trabajo articulado entre ambos bandos puede traer muchos beneficios para la entidad, en especial cuando la parte administrativa es la responsable de que el área operativa pueda continuar laborando siendo abastecidos oportunamente y atendidos con todo lo que necesiten.

En relación al objetivo específico 2, sobre la estructura organizacional y su relación con el desempeño organizacional del Hospital Nuestra Sra. De las Mercedes Paita 2018-2020, se encontró que, para lograr el buen funcionamiento de su estructura organizacional, se basan principalmente en mantener una comunicación lineal u horizontal, donde se les permita a todos dar a conocer sus opiniones, descontentos o aportes sobre algo en específico que se desee mejorar, también se encontró que existe un descontento en cuanto a la infraestructura, si bien es cierto todos saben que contar con un ambiente adecuado en cuanto a organización es fundamental para tener un sano entorno laboral, esto se puede apreciar por los diversos manifiestos que genera una preocupación sobre las medidas que se deben tomar como por ejemplo mejoras

en las instalaciones o infraestructura porque los ambientes son inapropiados considerando la nueva normativa de distanciamiento social por la pandemia covid-19, esto de acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo N09-2020-PCM.

En relación al objetivo específico 3, que guarda relación con las habilidades gerenciales, se relaciona con la capacidad de mando, dirección que tienen los funcionarios principales o directivos, es importante resaltar que esto se demuestra en acciones que permiten que los colaboradores o trabajadores se logren identificar con la gestión actual, independientemente de algún tipo de preferencia, aquí lo se busca es que el colaborador se sienta comprometido con lo que hace, que perciba que son parte de la institución y esto se puede demostrar por las diferentes mejoras que se han logrado implementar durante los últimos años y los cuales se ven reflejados en el sentir de la población, como se sabe su rubro principal es la atención a la ciudadanía mediante los diversos servicios de salud que brindan, es por eso que lo que se priorizó fue la compra de medicamentos que sirvan para abastecer a los diversos usuarios que vienen atenderse.

También se demostró sobre los diversos mecanismos que usaron para la protección de sus colaboradores como brindarles EPP (equipo de protección personal) y un transporte para que puedan movilizarse a su centro de trabajo ya que al ser un centro de salud, sus labores continuaron con normalidad durante los comienzos de la pandemia, además se tomó las medidas de precaución para aquellos colaboradores que no puedan asistir continúen sus actividades de manera remota y principalmente sin salir de la naturaleza de su rubro.

También otro aspecto importante fue los convenios que se realizaron con la marina de guerra para cubrir la prestación de carpas de guerra las cuales fueron utilizadas como centro de atención para pacientes covid que llegaban de gravedad y tienen que tener un ambiente personalizado para su atención, esto destaca el proceso de planeación y organización fue el adecuado para hacer frente a la pandemia, aunque vale agregar que por su parte uno de los expertos señala que se pudo haber realizado más en cuanto a medidas de prevención o

de respuesta frente al covid 19, debido a que considero lenta la respuesta de algunos centros o establecimientos de salud.

Finalmente, en el objetivo específico 4 en relación a la importancia del control interno, pues se reconoce que dentro de toda institución debe de haber un área de control interno que esté presente y que les permita gestionar sus recursos de una manera más eficiente y eficaz, además se reconoce que control interno son todos los colaboradores porque cada uno de ellos desde las diferentes áreas que representen deben de actuar como un filtro al momento del cumplimiento de sus deberes y de esa manera asegurar que los procesos que se realizan son correctos.

Opinión que coincide con la de los expertos entrevistados, los cuales manifestaron que si no hay un buen control interno dentro de cualquier entidad no se va a poder tener un escenario claro sobre cómo se está dirigiendo o manejando la institución y que además puede dificultar la toma de decisiones.

## V. CONCLUSIONES

**Primero.** - Respecto al objetivo general, contribución de la gestión administrativa al desempeño organizacional, los entrevistados manifestaron en general que ambos términos van relacionados para lograr un buen funcionamiento de la entidad y que a pesar de las dificultades de presentan.

**Segundo.** - Respecto al objetivo específico 1, si bien es cierto que dado el rubro de la entidad sus objetivos están centrados en temas relacionados a brindar una mejor calidad de atención de los servicios de salud a los usuarios externos, se reconoce que todos los entrevistados tienen conocimiento sobre esto y, además resaltan que para que esto se logre es necesario un trabajo articulado entre los administrativos y la parte operativa del hospital que es el área asistencial.

**Tercero.** – Respecto al objetivo específico 2, que tiene que ver con la estructura organizacional, como se reconoce que a pesar de los diversos esfuerzos que se realizan por cumplir con la gestión administrativa, presentan ciertas deficiencias como es falla en la comunicación interna entre áreas al existir ciertas diferencias que generan un retraso en la información y también al ser relacionadas con el ambiente laboral donde consideran que se debe mejorar en aspecto como infraestructura al no cumplir con las medidas sanitarias.

**Cuarto.**- Respecto al objetivo específico 3, las habilidades gerenciales van de la mano con el logro de los objetivos como se sabe durante el 2020 a pesar de la pandemia covid 19, se tomaron medidas que les permitió a los colaboradores continuar con normalidad sus labores y se les brindo los equipos de protección necesarios para ello, también se le dio importancia a la creación de alianzas entre instituciones para cubrir la atención de los pacientes en especiales aquellos que se contagiaron de covid 19.

**Quinto.** - Respecto al objetivo específico 4, se reconoce la importancia del control interno dentro de todas las áreas y principalmente la importancia de que todos los colaboradores estén involucrados en promover el control y ser participe activos de estas actividades.

## VI. RECOMENDACIONES

**Primero.** – Las diferentes áreas deben de plantear los problemas por los que enfrentan y que no les permite llegar a cumplir una buena gestión administrativa, para de esa manera, poder proponer en conjunto la planificación de soluciones y ver la más viable de ser que se logre ejecutar para programarla en el presupuesto anual.

**Segundo.** - Si bien es cierto se han presentado dificultades para el cumplimiento de los objetivos debido a la emergencia sanitaria, estas se han sabido afrontar gracias a un trabajo en conjunto y articulado entre las diversas áreas, pero tampoco se tiene que dejar de lado la percepción del usuario externo, la cual es muy importante porque le va a permitir a la institución evaluar no solo la cantidad si no la calidad del servicio que brinda.

**Tercero.** – Es importante tomar en cuenta la opinión de los colaboradores para seguir manteniendo esa línea que favorece al hospital sobre la comunicación horizontal la cual permite tener una mejor relación laboral, sin embargo, es necesario que se establezca una mesa de dialogo entre las diversas áreas que presenten problemas para poder evaluar las posibles soluciones, sin dejar de lado la evaluación de la infraestructura debido al crecimiento de la población administrativa y la cual se ve afectada por los espacios reducidos en los que desempeñan sus actividades.

**Cuarto.** – Con relación a las habilidades gerenciales, es necesario repotenciar el área de archivo, la cual se ha evidenciado como descuidada y de acuerdo a la información recopilado no se le brinda la debida importancia que se merece al ser este considerado como la columna vertebral del área administrativa de toda institución, para lo cual de acuerdo a la disponibilidad presupuestal se recomienda la contratación de personal especializado en el área para que implante un orden físico y virtual.

**Quinto.** – Reconocer la importancia del control interno, se recomienda seguir manteniendo una participación activa de todas las áreas para actúen como un filtro efectivo e imparcial en las labores que desempeñan comprometiendo a mejorar la eficiencia y eficacia de la institución.

## REFERENCIAS

- Acevedo Correa, Y., Aristizábal Botero, C. A., Valencia Arias, A., & Bran Piedrahita, L. (2020). *scielo.cl*. Recuperado el 14 de Octubre de 2021, de [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-07642020000100103&lng=en&nrm=iso&tlng=en](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642020000100103&lng=en&nrm=iso&tlng=en)
- Bonifacio, L. Y. (2019). Gestión del conocimiento y gestión administrativa en el personal de la sede administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) San Román - 2019. 37-42. Perú: Universidad Peruana Unión. Obtenido de <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/2827>
- Chiavenato, I. (2011). *Introducción a la teoría general de la administración*. McGraw-Hill Interamericana.
- H. Llampén. V. Santiesteban. (2017). *Resolución de Consejo Universitario N° 0126-2017- UCV*. . Resolución de Consejo Universitario, Universidad Cesar Vallejo, La libertad, Trujillo.
- Lamas, E. (2003). GESTIÓN INTEGRAL DE LA RADIO COMUNITARIA. *Friedrich Ebert Stiftung*. Obtenido de <http://library.fes.de/pdf-files/bueros/kolumbien/04202.pdf>
- Marcó, F., Loguzzo, H., & Fedi, J. (2016). *INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LAS ORGANIZACIONES* (2 ed.). Argentina: Universidad Nacional Arturo Jauretche. Obtenido de <https://biblioteca.unaj.edu.ar/wp-content/uploads/sites/8/2017/02/Introduccion-gestion-y-administracion-organizaciones.pdf>
- Stoner, J., Freeman, R., & Gilbert, D. (1996). *Administración* (6 ed.). (P. Mascaró Sacristan, Trad.) PEARSON.
- Villamayor, C., & Lamas, E. (1999). Gestión de la radio comunitaria y ciudadana. Un manual de trabajo para radialistas apasionados. (F. Checa Montufar,

Ed.) *CHASQUI - Revista Latinoamericana de Comunicación*(66), 91-92.  
Obtenido de <http://hdl.handle.net/10469/11366>

Viveros Andrade, S. M., & Sánchez Arce, L. (02 de diciembre de 2018). Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2218-36202018000500424](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202018000500424)

Aguirre-García, J. C., & Jaramillo-Echeverri, L. G. (2012). APORTES DEL MÉTODO FENOMENOLÓGICO A LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA. *Red de Revistas Científicas de América Latina, El Caribe, España y Portugal*, 8(10), 71.

Arias, M., & Giraldo, C. (2011). El rigor científico en la investigación cualitativa. *Investigación y Educación En Enfermería*, 29(3), 500–514.  
[http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lco/garcia\\_l\\_h/capitulo4.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lco/garcia_l_h/capitulo4.pdf)

Canales, J., & Huahualuque, W. (2019). Gestión administrativa y su influencia en el crecimiento empresarial de Llanmaxxis del Perú S.A.C. en el período 2017. *Universidad Peruana de Las Américas*, 85.  
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/663%0Ahttp://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/663/TEISIS-GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN EL CRECIMIENTO EMPRESARIAL.....pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chiavenato, I. (2006). Introducción a la Teoría General de la Administración. In *Mc Graw Hill Interamericana*.  
<https://naghelsy.files.wordpress.com/2016/02/introduccion-a-la-teoria-general-de-la-administracion-7ma-edicion-idealberto-chiavenato.pdf>

Fuster Guillen, D. E. (2019). Qualitative Research: Hermeneutical Phenomenological Method. *Propósitos y Representaciones*, 7(1).  
<https://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n1.267>

- Galindo, M. (2000). *Teoría de la Administración Pública* (PORRUA (ed.); Primera Ed).  
[https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/12816/TEORIA DE LA ADMINISTRACION PUBLICA.pdf?sequence=1](https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/12816/TEORIA%20DE%20LA%20ADMINISTRACION%20PUBLICA.pdf?sequence=1)
- Gavilánez, M. I., Espín Oleas, M. E., & Arévalo Palacios, M. (2018). Impacto de la Gestión Administrativa en las PYMES del Ecuador. *Observatorio de La Economía Latinoamericana*, 1–17.  
<https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/gestion-administrativa-pymes.html>
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Universidad y Sociedad*, 12(4), 32–37.
- Hernández, H. G., Cardona, D. A., & Del Rio, J. L. (2017). Direccionamiento estratégico: Proyección de la innovación tecnológica y gestión administrativa en las pequeñas empresas. *Informacion Tecnologica*, 28(5), 15–22. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642017000500003>
- Lescano Saucedo, M. (2019). El Control Interno y su Relación con la Gestión Administrativa de la Unidad Técnica de Tesorería de la Universidad Nacional de Cajamarca - 2017. *Universidad Nacional de Cajamarca*, 2011–2016. <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/1009>
- Mendoza-Zamora, W. M., García-Ponce, T. Y., Delgado-Chávez, M. I., & Barreiro-Cedeño, I. M. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de Las Ciencias*, 4(4), 206–240. <https://doi.org/10.23857/dc.v4i4.835>
- Mendoza, A. (2017). Importance of administrative management for the innovation of medium-sized commercial enterprises in the city of Manta. *Dominio de Las Ciencias*, 3(2), 947–964.  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6325898.pdf>
- Moreno Pezo, D. M. (2018). “Gestión Administrativa y desempeño de los trabajadores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018.” *Universidad César Vallejo*.

- Ñaupas, H., & Paitán, Marcelino Raúl Valdivia Dueñas, Jesús Josefa Palacios Vilela, H. E. R. D. (2018). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9).  
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Pacheco-Granados, R. J., Robles-Algarín, C. A., & Ospino-Castro, A. J. (2018). Análisis de la Gestión Administrativa en las Instituciones Educativas de los Niveles de Básica y Media en las Zonas Rurales de Santa Marta, Colombia. *Información Tecnológica*, 29(5), 259–266.  
<https://doi.org/10.4067/s0718-07642018000500259>
- Paredes Calatayud, E. F. (2019). *Universidad Nacional Del Altiplano*. 2006–2011.
- Ramírez Cardona, C., & Ramirez, M. del P. (2015). Fundamentos de administración Cuarta edición. *ECOEDICIONES, 4ta Edición*, 1–273.  
<https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2016/08/Fundamentos-de-administración-4ed.pdf>
- Reynoso, J. R. (2017, August). LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Cómo son administradas las empresas del siglo XXI. *Revista Digital “Educación y Academia.”* <https://medium.com/revista-academica-digital-de-la-escuela-de/la-gestión-administrativa-6dc30fb87c04>
- Serna Lopez, Y., & Arevalo Mendoza, O. C. (2018). *La Gestión Administrativa y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Agropecuaria Lucero-Lamas*. 93.
- Soria, R., & Pérez, A. (2018). Importancia De La Comunicación Organizacional Como Factor De Efectividad Organizacional: El Caso Comparativo De Tres Organizaciones No Gubernamentales En Jalisco. *Asociación Nacional de Facultades y Escuelas de Contaduría y Administración*, 1, 22.  
<http://dx.doi.org/10.1016/j.cirp.2016.06.001>  
<http://dx.doi.org/10.1016/j.powtec.2016.12.055>  
<https://doi.org/10.1016/j.ijfatigue.2019.02.006>  
<https://doi.org/10.1016/j.matlet.2019.04.024>  
<https://doi.org/10.1016/j.mat>

let.2019.127252%0Ahttp://dx.doi.o

Stephen, R., & Mary, C. (2005). *Administración* (8th ed.).

<https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Administracion-8ed-Stephen-P.-Robbins-y-Mary-Coulter-1.pdf>

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de categorización

Ambiente temático	Problema de Investigación	Preguntas de Investigación	Objetivos Generales	Objetivos Específicos	Categorización	Sub Categorización	Método de recopilación
<b>Gestión Administrativa</b>	¿Cómo la gestión administrativa contribuye a mejorar el desempeño organizacional en el Hospital Nuestra Sra. de las Mercedes Paíta, 2018-2020?	¿Cómo los objetivos de la gestión administrativa contribuyen al logro de los objetivos durante el periodo 2018-2020 del HNSLMP?	Analizar la contribución desde la gestión administrativa en la mejora del desempeño organizacional en el Hospital Nuestra Sra. De las Mercedes Paíta 2018-2020	Identificar la contribución de la gestión Administrativa al cumplimiento de los objetivos planteados durante el periodo 2018-2020 del HNSLMP	Planeamiento	Estrategias Cumplimiento de Metas	Entrevista
		¿Cómo tener en cuenta los conocimientos de la dimensión de organización de la gestión administrativa para que contribuyan al buen funcionamiento de la estructura organizacional del HNSLMP durante el periodo 2018-2020?		Identificar la contribución de la gestión administrativa en el buen funcionamiento de la estructura organizacional del HNSLMP, durante el periodo 2018-2020	Organización	Estructura Orgánica Comunicación	
		¿Cómo fortalece la gestión administrativa las habilidades gerenciales para cumplimiento de las metas durante el periodo 2018-2020?		Identificar la contribución de la gestión administrativa en el fortalecimiento de las habilidades gerenciales para el cumplimiento de las metas	Dirección	Habilidades gerenciales	
		¿Cuál es la importancia de la gestión administrativa con el desempeño y cumplimiento de las actividades de control interno dentro del HNSLMP 2018-2020?		Identificar la importancia de la gestión administrativa en el desempeño y cumplimiento de las actividades de control interno del HNSLMP, durante el periodo 2018-2020	Control	Medidas de Control	

## Anexo 2

### Guía de Entrevista

Buenos días/tardes/noches, soy la Br. Ysis Seminario Alburqueque y me encuentro realizando una investigación denominada “Análisis comparativo de la Gestión Administrativa del Hospital Nuestra Sra. De las Mercedes, Paita 2018-2020”. Para lo cual realizare una entrevista, en función a los objetivos de la investigación y de los participantes involucrados. La idea central es recopilar información sobre las diversas opiniones que contribuyan con el desarrollo de la investigación. En este sentido, siéntase libre de compartir sus ideas en este espacio, aquí no hay respuestas correctas o incorrectas, lo importante es que su opinión sea sincera. Cabe aclarar que la información es sólo para el estudio, sus respuestas serán unidas a otras opiniones que nos permitan asegurar un análisis exhaustivo de la problemática en cuestión.

¡De antemano muchas gracias por su tiempo!

#### Propuesta de Entrevista

Objetivo	Pregunta
OG: Analizar la contribución desde la gestión administrativa en la mejora del desempeño organizacional en el Hospital Nuestra Sra. De las Mercedes Paita 2018-2020	1.- ¿Cuál es la importancia gestión administrativa y que aportes brinda al aplicarla en una institución?
	2.- ¿Cómo evaluaría usted el desempeño organizacional de la institución en relación a la gestión administrativa?

Objetivo	Pregunta
<b>O1:</b> Identificar la contribución de la gestión Administrativa al cumplimiento de los objetivos planteados durante el periodo 2018-2020 del HNSLMP	<b>3.-</b> ¿Considera usted que se han logrado los objetivos establecidos en el PEI 2018-2020 – GORE y por qué?
	<b>4.-</b> A su criterio y hablando en términos de porcentaje ¿Cómo evalúa el desempeño institucional para el cumplimiento de los objetivos planteados durante el periodo 2018-2020?

Objetivo	Pregunta
<b>O2:</b> Identificar la contribución de la gestión administrativa en el buen funcionamiento de la estructura organizacional del HNSLMP, durante el periodo 2018-2020	<b>5.-</b> ¿Con relación a la estructura organizacional del HNSLMP, que aspectos se toman en cuenta para su buen funcionamiento y comunicación entre áreas?
	<b>6.-</b> ¿Cuál es la importancia de mantener un personal en constante actualización para el buen funcionamiento de la estructura organizacional en la institución?

Objetivo	Pregunta
<b>O3:</b> Identificar la contribución de la gestión administrativa en el fortalecimiento de las habilidades gerenciales para el cumplimiento de los objetivos del HNSLMP, 2018-2020	<b>7.-</b> ¿De qué manera usted cree que se han logrado los objetivos establecidos en el PEI 2018 – 2020?
	<b>8.-</b> ¿Cómo cree usted que afecto la pandemia del covid-19 al cumplimiento de los objetivos y cuál fue el nivel de respuesta del hospital?

Objetivo	Pregunta
<b>O4:</b> Identificar la importancia de la gestión administrativa en el desempeño y cumplimiento de las actividades de control interno del HNSLMP, durante el periodo 2018-2020	<b>9.-</b> ¿Reconoce la importancia que tiene el control interno dentro de la institución y como evalúa usted su presencia para el desempeño y cumplimiento de los objetivos?
	<b>10.-</b> ¿Qué impacto tiene las funciones de control interno en la institución, específicamente ante la pandemia covid-19?

## Anexo 03

### Consentimiento informado

El propósito de esta ficha de consentimiento es dar a los participantes de esta investigación una clara explicación de la misma, así como de su rol de participante.

La presente investigación es conducida por .....estudiante de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de esta investigación es .....

Si ud. Accede a participar de este estudio se le pedirá responde un cuestionario de 10 preguntas. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo. La participación de este estudio es estrictamente voluntario. La información que se recoja será estrictamente confidencial siendo codificados mediante un número de identificación por lo que serán de forma anónima, por último, solo será utilizada para los propósitos de esta investigación. Una vez transcritas las respuestas los cuestionarios se destruirá. Si tiene alguna duda de la investigación puede hacer las preguntas que requiera en cualquier momento durante su participación. Igualmente puede dejar de responder el cuestionario sin que esto le perjudique.

De tener preguntas sobre su participación en este estudio puede contactar a ....., al teléfono ..... o correo.....

Agradecida desde ya para su valioso aporte.

Atentamente

Nombre del  
autor.....

Firma del  
autor.....

Yo acepto \_\_\_\_\_ preciso haber sido informado/a respecto al propósito del estudio y sobre los aspectos relacionados con la investigación

Acepto mi participación en la investigación científica referida  
.....

---

Firma y nombre del participante