



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Herramientas de Gestión Administrativa y Desempeño Laboral en  
la Oficina de Adquisiciones de una Entidad Pública Hospitalaria.  
Año 2020

### **TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

### **AUTOR:**

Aguilar Chuquimbalqui, Marisol (orcid.org/0000-0002-2279-3000)

### **ASESOR:**

Dr. Mori Paredes, Manuel Alberto (orcid.org/0000-0002-9687-492X)

### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

### **LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CALLAO – PERÚ

2022

### **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a Dios quien ha sido mi guía, fortaleza y su mano de fidelidad y amor han estado conmigo hasta el día de hoy, mi tía Lira Socorro y papá Carlos quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades. Y a mi madre Marisol que desde el cielo guía y bendice cada proceso de mi vida.

### **Agradecimiento**

Agradezco a todas aquellas personas que me brindaron su apoyo e información para realizar esta investigación y en especial a mi asesor el Dr. Manuel Alberto Mori Paredes por orientarme y apoyarme constantemente a lo largo de esta tesis.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y Operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	45

## Índice de tablas

Tabla 1 Nivel de Herramientas de gestión administrativa en la oficina de Adquisiciones de una Entidad Pública Hospitalaria - Lima, 2020.	21
Tabla 2 Nivel de desempeño laboral en la oficina de Adquisiciones de una Entidad Pública Hospitalaria - Lima, 2020.	22
Tabla 3 Correlación entre la variable Herramientas de gestión administrativa y calidad en la oficina de Adquisiciones de una Entidad Pública Hospitalaria.	23
Tabla 4 Correlación entre la variable Herramientas de gestión administrativa y productividad en la oficina de Adquisiciones de una Entidad Pública Hospitalaria.	24
Tabla 5 Correlación entre la variable Herramientas de gestión Administrativa y conocimiento del puesto en oficina Adquisiciones de una de una Entidad Pública Hospitalaria.	25
Tabla 6 Correlación entre la variable Herramientas de gestión administrativa y asistencia en la oficina de Adquisiciones de una Entidad Pública Hospitalaria.	26
Tabla 7 Prueba de normalidad	64

## Resumen

La investigación planteó como objetivo determinar la relación entre las herramientas de gestión administrativa y el desempeño laboral en la oficina de Adquisiciones de una Entidad Pública Hospitalaria. Año 2020. Como metodología se utilizó de tipo básica, de nivel correlacional y de diseño no experimental. Como instrumento de recolección de datos se utilizó el cuestionario para ambas variables, el cual fue aplicado a una muestra de 54 trabajadores de una Entidad Pública Hospitalaria. Los resultados obtenidos indicaron que las herramientas de gestión administrativa se relacionan positivamente con la calidad, asimismo, se obtuvo una relación significativa entre las herramientas de gestión administrativa y la productividad; además, se obtuvo una relación significativa entre las herramientas de gestión administrativa y el conocimiento; así como también con la asistencia y la confiabilidad. Se concluyó que, las herramientas de gestión administrativa se relacionan directamente con el desempeño laboral.

*Palabras claves:* herramientas, gestión, desempeño laboral

## **Abstract**

The objective of the research was to determine the relationship between administrative management tools and job performance in the Procurement office of a Hospital Public Entity. Years 2020. The basic methodology was used, correlational level and non-experimental design. As a data collection instrument, the questionnaire was used for both variables, which was applied to a sample of 54 workers of a Public Hospital Entity. The results obtained indicated that the administrative management tools are positively related to quality, likewise, a significant relationship was obtained between the administrative management tools and productivity; In addition, a significant relationship between administrative management tools and knowledge was obtained; as well as support and reliability. It was concluded that the administrative management tools are directly related to job performance.

*Keywords:* tools, management, job performance

## I. INTRODUCCIÓN

Los hospitales, ya sean públicos o privados, actúan en entornos complejos en los que predominan las turbulencias y la incertidumbre debido a elementos como el cambio tecnológico acelerado, la crisis económica, el aumento inusitado de las demandas sociales, la permeabilidad del Estado alcanzada por la sociedad y la gestión de los recursos económicos. Por ello, la gestión hospitalaria, y en particular la de los hospitales públicos, debe prepararse proactivamente para un mundo en el que la complejidad, la ambigüedad y el conflicto son problemas permanentes (Perea y Rojas, 2019).

Cabe mencionar que, las entidades de salud pública son organizaciones difíciles de cambiar, pues en muchos países, tanto los gerentes como el personal anticipan, a pesar de los constantes llamados a mejorar la eficiencia, la calidad y la capacidad de respuesta, que poco será diferente en el futuro (Edwards y Saltman, 2017). Esto demuestra que la gestión de estas organizaciones debe adaptarse a un nuevo, intrincado e integrado paradigma de herramientas de gestión, donde las variables de la racionalidad política, la razón técnica y administrativa deben ser componentes claves que se complementen y creen una nueva racionalidad gerencial (Perea y Rojas, 2019).

Además, dado que los hospitales desempeñan un papel importante en el proceso de recuperación de la salud de las personas, la administración y la gestión de los hospitales deben prestar atención a las exigencias de los pacientes. Atender las necesidades de los clientes es una parte esencial de la administración, por lo que, es necesario aplicar nuevas herramientas de gestión basado en los estándares de calidad, organización, eficiencia y mejora continua para cumplir con las expectativas de la población que se compromete (Balcazar, 2020).

Es importante resaltar la importancia de los recursos humanos en las entidades públicas, pues deben estar sensibilizados y capacitados para una gestión basado en nuevas herramientas, lo que parte desde el propio proceso de formación profesional, incide en la calidad del servicio, y por tanto, en el logro de estándares de salud



adecuados (Torres et al., 2017). En ese sentido, la prestación de servicios sanitarios en todo el mundo es uno de los servicios públicos que deben tener en cuenta la pertinencia, la racionalidad y la oportunidad en los entornos en los que se prestan (Fontalvo, 2017)

Respecto a la problemática de la entidad de estudio, que fusiona las responsabilidades de gestión del dinero (papel de aseguradora-financiadora) y la prestación de servicios sanitarios en sus instituciones especializadas y dentro de una red de hospitales y centros de salud, presenta una serie de retos.

Se ha observado que la gestión administrativa de una entidad pública hospitalaria de Lima, en particular en la oficina de Adquisición, presenta un papel fundamental en el control de una gestión eficaz que admite la adquisición oportuna de bienes y servicios a través de procesos de selección regulares que se programan en el Plan Anual de Adquisiciones (PAC) de cada año. Esto ocurre porque los gerentes o funcionarios que ocupan cargos de confianza, pero que carecen de la formación o experiencia en el sector necesaria para gobernar un organismo público, conducen al deterioro de las instituciones públicas, por lo que, la productividad laboral, siendo un indicador diferente se evalúa mensual, trimestral o anualmente, comparándose la diversidad de indicadores.

Se planteó el siguiente problema general: ¿De qué manera las Herramientas de Gestión Administrativa se relacionan con el Desempeño Laboral en la oficina de Adquisiciones de una Entidad Pública Hospitalaria - Lima, 2020?

Respecto a la justificación, para la presente investigación se presentó una justificación teórica se da en función a la gestión a administrativa en el desarrollo del desempeño laboral en la optimización de las tareas, para lo cual se implementó los tipos de líderes, así como el desarrollo de las habilidades. Como justificación metodológica se determinó por el tipo básica, descriptivo – correlacional, diseño no experimental, además de utilizar instrumento como cuestionario para para reelección de información esto por parte del investigador. Asimismo, la justificación práctica, este se estableció por medio de los resultados obtenidos los cual permitan conocer sobre la metodología y los tipos de líderes que existen en la empresa para el desarrollo organizacional.

La presente investigación se planteó como objetivo general: Determinar la relación de las herramientas de Gestión Administrativa con el Desempeño Laboral en la oficina de Adquisiciones de una Entidad Pública Hospitalaria. Año 2020. Y por consiguiente los objetivos específicos fueron: a) Establecer la relación entre las herramientas de gestión administrativa y el desempeño laboral, en su dimensión calidad, en la oficina Adquisiciones de una Entidad Pública Hospitalaria – Lima, 2020. b) Establecer la relación entre las herramientas de gestión administrativa y el desempeño laboral, en su dimensión productividad, en la oficina Adquisiciones de una Entidad Pública Hospitalaria - Lima, 2020. c) Establecer la relación entre las herramientas de gestión administrativa y el desempeño laboral, en su dimensión conocimiento del puesto, en la oficina Adquisiciones de una Entidad Pública Hospitalaria – Lima, 2020. d) Establecer la relación entre las herramientas de gestión administrativa y el desempeño laboral, en su dimensión asistencia, en la oficina Adquisiciones de una Entidad Pública Hospitalaria - Lima, 2020. e) Establecer la relación entre las herramientas de gestión administrativa y el desempeño laboral, en su dimensión confiabilidad, en la oficina Adquisiciones de una Entidad Pública Hospitalaria - Lima, 2020.

Asimismo, se planteó la hipótesis general: Existe relación entre las Herramientas de Gestión Administrativa con el Desempeño Laboral en la oficina de Adquisiciones de una Entidad Pública Hospitalaria. Año 2020. Así como las hipótesis Específicas: a) Existe relación significativa entre las herramientas de gestión administrativa y el desempeño laboral, en su dimensión calidad, en la oficina Adquisiciones de una Entidad Pública Hospitalaria - Lima, 2020. b) Existe relación significativa entre las herramientas de gestión administrativa y el desempeño laboral, en su dimensión productividad, en la oficina Adquisiciones de una Entidad Pública Hospitalaria - Lima, 2020. c) Existe relación significativa entre las herramientas de gestión administrativa y el desempeño laboral, en su dimensión conocimiento del puesto, en la oficina Adquisiciones de una Entidad Pública Hospitalaria - Lima, 2020. d) Existe relación significativa entre las herramientas de gestión administrativa y el desempeño laboral, en su dimensión asistencia, en la oficina Adquisiciones de una Entidad Pública Hospitalaria - Lima, 2020. e) Existe relación significativa entre las herramientas de

gestión administrativa y el desempeño laboral, en su dimensión confiabilidad, en la oficina Adquisiciones de una Entidad Pública Hospitalaria - Lima, 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, se describieron los antecedentes.

Piguave y Vegas (2021) como objetivo establecieron el significado del empowerment como herramienta de gestión administrativa de los equipos de trabajo en el desempeño de empresas públicas. Se realizó con un enfoque cualitativo y metodología deductiva, con un nivel descriptivo y estilo documental, derivado de la investigación de campo, y contando con la participación de los actores clave dentro de EPULEAM. La observación directa y las entrevistas en profundidad a los directivos de esta institución sirvieron de base para el instrumento de recolección de datos, permitiendo el aporte de información pertinente para la posterior construcción de los datos que permitieron aportar categorías y descriptores como resultados, apoyados en un análisis hermenéutico. Una de las conclusiones pertinentes es que el empowerment es una herramienta de gestión práctica para todas las organizaciones empresariales, tanto públicas como privadas, cuando se hacen viables los espacios para la creación de nuevas oportunidades de negocio.

Javier et al. (2021) en su investigación planteó como finalidad determinar la prevalencia de la gestión administrativa y el liderazgo en el programa financiero 068 del sector salud, 2020. Se aplicó un enfoque no experimental básico, con 143 coordinadores que conforman la muestra y un cuestionario que sirve de instrumento. Los resultados arrojaron que la gestión administrativa es de 7% en el nivel deficiente, asimismo se describió las dimensiones de planificación de 14% deficiente, organización de 3,5% deficiente, dirección de 21% deficiente y control 14% deficiente. Se concluyó que la gestión administrativa en los centros de salud permitió conocer las competencias gerenciales y el liderazgo de los trabajadores en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Paz (2018) en su estudio propuso como objetivo crear un modelo de coaching como herramienta de gestión para ayudar a empresas a alcanzar los objetivos empresariales con claridad, aumentar el rendimiento y minimizar las barreras que se interponen en el camino del empoderamiento y el compromiso de los empleados. Se aplicó un enfoque mixto a fin de identificar factores relacionados a la desmotivación, falta de

compromiso gerencial, desinterés, entre otros, para lo cual se utilizó técnicas como la encuesta y entrevista. Se concluyó que la aplicación de la herramienta de Coaching es posible porque permite optimizar los recursos necesarios.

A nivel nacional, se describieron los siguientes antecedentes.

En su artículo, Vela (2020) su propósito fue establecer una asociación entre la gestión administrativa y el nivel de atención del Hospital Amazónico de Yarinacocha en 2019. La metodología fue de tipo aplicado, diseño no experimental, método deductivo-hipotético, de corte temporal-transversal, se trabajó con una muestra de 245 colaboradores y el instrumento que se empleó fue el cuestionario. Los resultados mostraron que los trabajadores del hospital presentaron una gestión administrativa de 51,8% en el nivel regular con respecto a la dimensión de dirección y en cuanto a la dimensión de organización se obtuvo un 49,4% en el nivel regular, siguiendo con la planeación de 49% en el nivel regular y por ende en el control de 46,9% en el nivel bueno. Se concluyó que la determinación de la gestión administrativa influye en la calidad de servicio que brindan los trabajadores a los pacientes.

Padilla (2018) en su investigación buscó comprobar el impacto de la gestión administrativa en la productividad de los empleados del hospital nacional Alberto Sabogal Sologuren, Lima 2018. La metodología fue de tipo correlacional, causal transversal, diseño no experimental, la muestra se conformó por 80 trabajadores y el instrumento que se empleó fue el cuestionario. Los resultados mostraron que el personal del hospital presenta una gestión administrativa de 7,5% en el nivel deficiente, 46,3% en el nivel poco deficiente, 46,3% en el nivel eficiente, mientras que en el desempeño laboral un 11,3% en el nivel malo, 46,6% en el nivel regular y 42,5% en el nivel bueno. Se concluyó que existe una incidencia de la gestión administrativa en el desempeño laboral a los trabajadores en el desarrollo de las tareas laborales en el hospital.

En su investigación, Reyes (2018) buscó conocer la asociación entre las habilidades gerenciales y el desempeño laboral de los empleados de una gerencia de apoyo al diagnóstico del Hospital Nacional de EsSalud - Callao. La metodología fue de tipo básica, método hipotético-deductivo, nivel correlacional, diseño no experimental, la

muestra estuvo conformada por 177 trabajadores y el instrumento que se empleó fue el cuestionario. Los resultados mostraron que las habilidades gerenciales de los trabajadores fueron de 17,5% en el nivel mala, 19,2% en el nivel regular y 63,3% en el nivel bueno; por consiguiente, en el desempeño laboral los trabajadores mostraron un 15,8% en no adecuado, 15,8% en proceso y 68,4% en adecuada. Se concluyó la existencia de una asociación entre las habilidades gerenciales y desempeño laboral de 0,777, por lo que se evidenció que si los trabajadores mejoran las habilidades gerenciales por ende mejora el desempeño laboral de los trabajadores en el hospital. Zagastizabal (2018) en su artículo del buscó conocer la asociación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los empleados del Hospital II EsSalud Huamanga. La metodología abarcada fue descriptivo-correlacional, con muestra de 50 trabajadores y el instrumento que se empleó fue el cuestionario. Los resultados indicaron que el desempeño laboral de los trabajadores en el hospital fue de 10% en el nivel deficiente, 60% en el nivel regular 20% en el nivel bueno y 10% en el nivel excelente. Se concluyó que tanto el personal médico como administrativo no alcanzar a satisfacer las necesidades de los pacientes, ya sea por la falta de una gestión administrativa y de control en el desempeño de las actividades laborales.

Siguiendo con la explicación, se detalla la base teórica de la variable herramientas de gestión administrativa.

La teoría de las restricciones (TOC) es una filosofía de gestión que pretende reforzar el rendimiento de los sistemas de producción o de servicios concentrándose en el eslabón más débil de la cadena. Esta teoría considera que una organización es un sistema, o un conjunto de elementos interconectados, cuyo rendimiento colectivo determina el rendimiento global de la organización. A menudo se conoce como la idea de la mejora continua, y las empresas de todos los tamaños e industrias que la han adoptado han visto beneficios sorprendentes. Por esta razón, se utiliza con frecuencia junto con las tecnologías de optimización (Romero et al., 2019).

Otra teoría a mencionar es la teoría de las contingencias, dicha teoría afirma que no todas las organizaciones son iguales, pues experimentan contingencias y necesitan diferentes tipos de gestión, siendo una corriente importante en las organizaciones modernas. Según esta teoría, las organizaciones pueden dividirse en dos categorías:

inflexibles y jerárquicas, flexibles, poco jerarquizada y con sistemas de información extremadamente potentes. El objetivo es lograr un equilibrio entre la producción del trabajo y el trato humano a los trabajadores, ya que, al satisfacer los deseos y expectativas de los clientes, se espera mejorar la productividad del trabajo (Barrientos et al., 2020).

La teoría científica de Taylor consiste en la explicación de la economía clásica a científica esto por medio de la tecnología, factores que se deben tomar en cuenta para la ejecución de los trabajos, así como el salario y el proceso de producción. En el caso de la calidad se da lugar al éxito de los trabajos realizados por el personal, asimismo el trabajo y la capacidad que posee para la implementación de los objetivos estratégicos al momento de la contratación de personal, gestionar los recursos humanos. En cuanto a la gestión de personal, se refiere por la ejecución de la tarea y la gestión de los recursos humanos al momento de la selección y contratación de estos. (Turan, 2015)

Mahmood, et al. (2012) explica la teoría de la gestión científica, la cual estudia los tiempos y movimientos para la producción, asimismo los principios de la administración científica permitieron conocer los sistemas de administración, interés de los trabajadores y que la administración de la organización sea igual.

Y la teoría clásica de Fayol, se establece por los ámbitos modernos de la gestión operativa en relación con el desarrollo científico de las organizaciones a fin de mejorar la eficacia de los trabajadores. Para ello Henry Fayol propone los 14 principios de la administración siendo estos, la división de trabajo, autoridad y responsabilidad, disciplina, unidad de comando, unificación de dirección, subordinación de los intereses individuales a los intereses generales, remuneración justa a los empleados, centralización y descentralización, cadena escalar, orden, patrimonio, estabilidad de uso del personal, iniciativa y espíritu de cooperación. (Edwards, 2018)

De igual forma, Kitana (2016) define la teoría clásica como un sistema de fabricación en función a los nuevos desafíos de la gerencia administrativa, la cual se basa en la producción, personas y proceso. Asimismo, la gestión científica, se refiere a la expansión del sector industrial y el desarrollo del sector tecnológico estos fenómenos establecidos por Frederick W. Taylor, Harton Emerson, Henry L. Gantt y Frank y Lillian

Gilbreth decodificaron los principios de la administración como la teoría científica de la administración.

Con respecto a la teoría de la gestión se considera la teoría de la gestión neoclásica y la teoría de la gestión moderna. A continuación, se explica sobre la teoría de la gestión neoclásica se da por la implementación de los mecanismos y la fisiología de la gestión en orientación a las personas que enfatizan necesidades. La e, como la teoría clásica que se centra en la visión económica racional y la teoría neoclásica que se centra en la visión de la persona social. (Kitana, 2016)

Cabe mencionar que la teoría de la gestión administrativa se establece en relación a la gestión empresarial, es decir para la ejecución de los trabajos y actividades del personal con eficacia, siendo las funciones de la gerencia el pronóstico, planificación, organizando, dominante, coordinando y monitoreo, estos pasos se da ante el desarrollo de los procesos administrativos. (Mahmood, et al., 2012)

Koontz (1961) clasificó las teorías de gestión en seis grupos diferentes que son los siguientes, como la escuela de pensamiento del proceso de gestión, la escuela de pensamiento empírico, la escuela de pensamiento del comportamiento humano, la escuela de pensamiento de los sistemas sociales, la escuela de pensamiento de la teoría de la decisión, la escuela de pensamiento matemático.

Respecto a la definición de la variable, Virginia (2016) señala que las herramientas de gestión administrativa permiten al gerente el tener conocimiento de los retos de la organización, los cuales se clasifican en cuantitativas y cualitativas. En caso de las herramientas cuantitativas son aquellas que permite resolver los problemas operativos por medio de la elección de alternativas de financieras, en donde destacan los modelos de inventarios, análisis de decisiones. De igual forma, en las herramientas cualitativas, se considera los escenarios, análisis del mercado en la planificación estratégica, necesidades de los clientes.

Por su parte Zamora et al. (2018) define a las herramientas de gestión administrativa como la adquisición de procesos intelectual que permiten a las personas el diseñar y ejecutar actividades estrategias en la organización a través de la comprensión, conocimiento y perspectivas en el cumplimiento de la misión organizacional, eficiencia y eficacia de los recursos financieros, técnicos, humano y tecnológicos. Estas



herramientas, según León et al. (2020), permiten la aplicación de pensamientos e ideas en todos los niveles de la empresa con el objetivo de ayudar a los procesos organizativos puede denominarse herramientas de gestión.

Según Agama, et al. (2021) la gestión administrativa en relación a la contratación de personal eficiente que permita corregir y evitar los problemas a través de los procedimientos de lograr la transparencia, adquirir bienes y servicios establecidos, calidad de los precios de los productos y la desconfianza en la población. Asimismo, define que Una técnica eficaz para gestionar y dirigir una actividad profesional es la gestión administrativa, que consiste en organizar los procesos para conseguir los recursos y objetivos necesarios para la ejecución de la actividad.

La gestión administrativa se desarrolla a través de las funciones como planificación, organización, coordinación, dirección y control de la organización, esto a fin de establecer una mejor gerencia en las empresas, así como material financiamiento y recurso humano en la obtención de las metas y objetivos. (Chang, et al., 2021)

Siguiendo con la explicación se detalla los enfoques a considerar en la gestión administrativa donde interviene los cambios de comunicación entra las instituciones, cualidades de los sistemas de componentes y la administración pública que permite el desarrollo de las tendencias a nivel administrativo, así como en la sociedad y los procesos democráticos. Para la realización de estos cambios se debe considerar la gestión de procesos de grupo y la negociación, así como los fenómenos de conciencia interpersonal y de grupo en la ejecución de ideas. (Reshevets, 2015)

El sistema de gestión administrativa es un mecanismo que asegura la implementación del proceso de gestión y funciones en su conjunto, afectando directamente a los métodos y medios de los objetos gestionados, para ello se considera la ejecución de los objetivos. Asimismo, los problemas de la gestión administrativa surgen a causa del cumplimiento de los plazos, requisitos de contenido, calidad y cooperación. (Hlylianska, 2017)

La gestión administrativa se da por la ejecución de procesos de gestión, direcciones y acciones rápidas que permitan contribuir a la empresa en el cumplimiento del objetivo y la búsqueda de los beneficios sociales y económicos. (Menacho, et al., 2019)

Para detallar las dimensiones de la variable herramientas de gestión administrativa, se consideró al autor Paredes y De Los Ángeles (2017).

La dimensión coaching es una herramienta gerencial del sector empresarial en función a la competitividad, cambios estratégicos que permitan el logro de los objetivos determinados por las organizaciones en el cumplimiento de las necesidades del equipo de trabajo, pues de acuerdo a García et al. (2021) señalan que coaching es una forma de gestionar, de interactuar con los demás, de pensar y de ser. aumentar la eficacia de los directivos; se basa en la confianza, promueve el aprendizaje recíproco y fomenta el crecimiento hacia el trabajo independiente con los demás. Asimismo, Podesta et al. (2019) argumenta que el coaching se basa en un sistema de liderazgo integrado que propone un conjunto de principios para la gestión de personas y organizaciones y su movilización para la obtención de resultados, combinado de forma especial y distintiva con herramientas y técnicas particulares para la identificación de talentos, métodos de formación y desarrollo de competencias de productividad en el trabajo, así como el establecimiento de valores, normas de disciplina, estrategias y tácticas destinadas a elevar el rendimiento de los miembros.

Siguiendo con la dimensión de Empowerment, conlleva a una serie de transformaciones en el contexto socioeconómico y laboral de las organizaciones en relación al entorno competitivo, calidad de los servicios y productos a vender por las organizaciones. En ese sentido, García et al. (2021) indica que es uno de los instrumentos más fascinantes para que las empresas se transformen y mejoren su gestión empresarial. Además, el empowerment da a los colaboradores la autoridad y la responsabilidad de tomar decisiones, pues se comparte la información con todos para que todos conozcan los objetivos y deberes de la organización (Suárez, 2017).

La dimensión de Kaizen se refiere al mejoramiento continuo en la vida social, familiar, personal y laboral el cual permite a los gerentes y trabajadores el tener una adecuada comunicación e identificación de los problemas a desarrollar conjuntamente para el logro de las metas organizacionales. (Barraza, 2007) Esta dimensión, según Custode (2022) implica un crecimiento constante donde la planificación estratégica incluye la filosofía de una misión y visión conforme a la filosofía metodológica aplicada, donde

todo el personal participa de forma disciplinada, erradicando los tiempos improductivos y no funcionales.

Por último, la dimensión Benchmarking se considera como una herramienta exploratoria en las organizaciones por medio de los parámetros de los procesos de productos y servicios a brindar, asimismo integra las responsabilidades en los procesos y el sistema de organización. (Peruzzini, et al., 2017) Por lo que, Avegno et al. (2018), indica que a través de este proceso se encuentran, examinan e integran en el funcionamiento interno de la empresa las mejores prácticas en un determinado proceso o actividad, ayudando a la toma de decisiones de una entidad es muy útil y ofrece importantes ventajas para el conjunto de las entidades.

Por su parte, Peña y Waked (2017) señala que el Benchmarking es una herramienta de gestión que ofrece los conocimientos necesarios para comprender cómo se compara una organización líder con otras similares y, a su vez, pone de manifiesto qué procesos marcan una brecha competitiva con otros, para luego diseñar e implantar nuevos modelos en toda la organización. En lugar de copiar, el objetivo es aumentar la competitividad y crear una cadena de valor centrada en la satisfacción de los clientes.

Estas herramientas permiten potenciar los talentos de los individuos tanto para actividades generales como específicas, teniendo en cuenta el uso de la comunicación asertiva, la inteligencia emocional y el desarrollo de habilidades personales.

Respecto a la variable de desempeño laboral, se describe su base teórica.

A continuación, se explica la teoría del capital social, la cual se relaciona con el conocimiento de los líderes y el desempeño laboral. En tal sentido se explica que la existencia del desempeño laboral se ejecuta de forma activa y líder en el éxito de la empresa. Asimismo, el liderazgo se define como la perspectiva de competencia frente al desenvolvimiento de las diversas cualidades y capacidades del líder. Por otro lado, el intercambio de conocimientos se da en función a un activo social que permita mejorar el desempeño laboral y por ende contribuya al desarrollo de las organizaciones. (Swanson, et al., 2020)

Siguiendo con el desempeño laboral se detalla de la teoría de capital social, como las competencias del líder, la cual consiste en la determinación de las competencias de los líderes frente a las capacidades, habilidades y capacidades conductuales que se relacionan con el desempeño laboral, competencia de liderazgo y cultura organizacional. (Asree, Zain, & Razalli, 2010)

Así como los efectos de la competencia de los líderes en el intercambio de conocimientos, consiste en la implementación de las disciplinas en el liderazgo para la ejecución de las actitudes y comportamientos; este es el papel más importante en el desarrollo de la organización, así como el desempeño laboral. Con respecto a la toma de muestra y datos, se da por las percepciones del personal frente a la recopilación de la información, que permitan la participación y cooperación de estos en el desarrollo de las tareas. (Lee, Son, & Lee, 2011)

De manera similar, Alles (2002) desarrolló la teoría del desempeño del trabajo, según la cual la implementación de dinámicas, el cambio permanente dentro de la organización, en el conocimiento, la destreza, la habilidad y la actitud, tanto por parte del personal como de la mano de obra, así como el conocimiento de los rasgos de personalidad que cada empleado posee, mejorarán el desempeño del trabajo.

El desempeño laboral se define como la calidad y cantidad de los trabajos realizados por las personas, asimismo aumentar la productividad y el lograr los objetivos de la organización (Broncano, 2018).

Cabe mencionar que el desempeño laboral se define como los valores organizacionales de los comportamientos laborales de los empleados en diversas ocasiones y tiempos de trabajo. Por valor organizacional, se entiende la estimación que la organización obtiene de los servicios y actividades de sus empleados, como realizar tareas laborales o tener una relación laboral adecuada con otros empleados. En otras palabras, el desempeño laboral se ha definido como el valor de los comportamientos de los empleados, directa e indirectamente involucrados en el logro de las metas organizacionales. Esta definición de desempeño laboral incluye los comportamientos controlados por los empleados (Alipoor et al., 2017).

El desempeño es considerado un proceso que permite juzgar y estimar el valor, excelencia y cualidades de un colaborador, especialmente su aporte al giro del

negocio. Se basa en las actividades que realiza cada persona, los objetivos y resultados que debe alcanzar y su potencial de desarrollo (Indacochea, et al., 2018). Cabe mencionar que la dirección considera que la evaluación del desempeño de los profesionales es uno de los indicadores más importantes para medir los resultados de una organización (Díaz et al., 2017).

Amador et al. (2019) indica que el caso de las personas que trabajan, se ha comprobado que hay una serie de elementos que afectan al rendimiento en el trabajo y que se han clasificado a grandes rasgos en cinco categorías: ingresos, recompensas e incentivos, entorno laboral, factores relacionados con la familia y personalidad.

El desempeño laboral, se define como la relación del trabajo en equipo, la cual permite el mejorar el trabajo, además de incrementar los procesos productivos, brindar el servicio correspondiente a los clientes y el aprender. (Al-Malki y Juan, 2018)

Las dimensiones de la variable de desempeño laboral son las siguientes.

En la dimensión de calidad establece los compromisos de la organización en relación a las condiciones de trabajo al personal, asimismo la participación de estos en el logro de los objetivos (Matabanchoy, et al., 2019). Esto es referente al grado de satisfacción de los individuos con su vida personal y profesional en relación con su entorno de trabajo y su rendimiento laboral, pues está influida por el estilo de dirección y liderazgo, por el entorno de trabajo, la remuneración, el atractivo y el interés de las tareas realizadas, así como por el grado de desarrollo y logro que experimentan tanto los individuos como los equipos (Lumbreras et al., 2022).

La dimensión de la productividad es una métrica económica para determinar cuántos productos y servicios se crearon durante un período de tiempo específico utilizando cada insumo (trabajador, capital, tiempo, tierra, etc.). Esta definición sirve de base para la concepción sistemática del rendimiento, que tiene en cuenta la productividad de un trabajador en términos de insumos y tiempo utilizado, así como la productividad de un trabajador o equipo o pieza de equipo en términos de insumos y tiempo utilizado, para determinar si se maximiza o no la producción de bienes y servicios (Ortiz et al., 2019).

Siguiendo con la dimensión de conocimiento del puesto corresponde al entendimiento de las funciones y responsabilidades del puesto, asimismo se da la identificación de los objetivos del mismo. (Bayona, et al., 2020)

Asimismo, en la dimensión de asistencia, es el seguimiento que realiza las organizaciones a los empleados para la obtención de los resultados finales. (Lai, Tang, Lu, Lee, & Lin, 2020)

Para culminar la dimensión de confiabilidad es el grado de importancia que los empleados dan a la ejecución de los trabajos administrativos en relación a la globalización de los mercados y competitividad industrial en consecuencia a las transformaciones de las áreas de recursos humanos. (Plopeanu, et al., 2021)

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de estudio de la presente investigación fue básico, ya que el objetivo permitió conocer el grado de conocimiento de las personas en relación a la realidad en la empresa. (CONCYTEC, 2020).

La investigación se desarrolló de tipo descriptivo, correlacional.

Descriptiva, pues se basa en la realidad y su interpretación precisa en los hechos verificables a la hora de implementar un enfoque de estrategia para la estructura y gestión de una entidad hospitalaria pública en Lima. (Hernández y Mendoza, 2018)

Correlacional porque mide dos variables, analiza sus medidas y evalúa la correspondencia estadística entre ellas sin tener en cuenta ningún factor adicional.

El diseño adoptado fue no experimental, dado que no se manipularon las variables, solo se estudiaron en su estado normal. (Hernández y Mendoza, 2018)

#### 3.2. Variables y Operacionalización

##### Variable I: Herramientas de Gestión Administrativa

- **Definición Conceptual:** Según Virginia (2016) las herramientas de gestión administrativa le permiten al gerente el tener conocimiento de los retos de la organización, los cuales se clasifican en cuantitativas y cualitativas.
- **Definición operacional:** La variable herramientas de gestión administrativa se definen operacionalmente en las dimensiones de coaching, empowerment, kaizen, benchmarking.
- **Dimensiones e indicadores:**
  - Coaching: Análisis de la situación de la organización, capacidades, actitudes y aptitudes, planificación continua en el tiempo, identificación de los trabajadores con la empresa.
  - Empowerment: Nuevos retos, autoridad, rotación de puestos, responsabilidad de funciones, aprendizaje significativo, diversidad de ideas, disponibilidad de tiempo

- Kaizen: Mejoras continuas, reconocimiento de problemas, creación de equipos de trabajo
- Benchmarking: planeación, análisis, integración, acción

#### **Variable II: Desempeño laboral**

- **Definición conceptual:** El desempeño laboral se define como la calidad y cantidad de los trabajos realizados por las personas, asimismo aumentar la productividad y el lograr los objetivos de la organización (Broncano, 2018).
- **Definición operacional:** La variable desempeño laboral se define operacionalmente sobre las dimensiones de calidad, productividad, conocimiento del puesto, asistencia y confiabilidad.
- **Dimensiones e indicadores:**
  - Calidad: Resultado
  - Productividad: Capacidad
  - Asistencia: Cumplimiento
  - Conocimiento del puesto: Funciones
  - Confiabilidad: Responsabilidad, seguimiento

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

Rodríguez (2005) señala que la población es el conjunto de medidas que se pueden realizar sobre una cualidad compartida de un grupo de individuos o cosas.

La población total estará compuesta por 100 trabajadores del área de adquisiciones de una entidad pública hospitalaria de Lima.

#### Criterios de inclusión

- Trabajadores del área administrativa de la entidad pública hospitalaria.

#### Criterios de exclusión

- Trabajadores pertenecientes a otra área de una entidad hospitalaria.
- Personal de limpieza

Según Bernal (2010), la muestra es la porción de la población seleccionada, a partir de la cual se logran reunir los datos para el desarrollo del estudio, y sobre la cual se apoyan y examinan las variables del tema de estudio.



Para esta investigación la muestra estará compuesta por 54 trabajadores del área de adquisiciones de una entidad pública hospitalaria de Lima, que ha sido seleccionado por muestreo probabilístico aleatorio simple.

Para la obtención de la muestra, se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 p(1-p)N}{e^2(N-1) + Z^2 p(1-p)}$$

Donde:

N: población total = 100

p: Proporción de una de las variables importantes del estudio = 0.5

e: Error de precisión = 0.0969

Z: Valor de la distribución normal, para un nivel de confianza de 95% = 1.96

**Reemplazando:**

$$n = \frac{(1.96)^2 0.50(1 - 0.50)100}{0.0969^2(100 - 1) + (1.96)^2 0.50(1 - 0.50)}$$
$$n = \frac{96.04}{0.0969^2(90) + 0.96440}$$

$$n = 54$$

El muestreo de la presente investigación será de tipo no probabilístico.

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

La técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta, mediante dicha técnica se realizó el recojo de la información directa a la muestra. Esto es indicado por Ñaupas et al. (2014) señala que la encuesta es una de las técnicas utilizadas para el acopio de información en una muestra seleccionada.

Como instrumento se utilizó el cuestionario, siendo validado por jueces de expertos, para luego realizarse el proceso de confiabilidad, basado en la aplicación del análisis de fiabilidad del alfa de Cronbach.

### **Ficha técnica de instrumento 1:**

Nombre: Cuestionario de Mejora Continua.

Autor: Barrientos Farfán, Zenaida Cynthia.

### **Gestión administrativa**

Dimensiones

- Coaching
- Empowerment
- Kaizen
- Benchmarking

### **Desempeño laboral**

Dimensiones

- Calidad
- Productividad
- Asistencia
- Conocimiento del puesto
- Confiabilidad

**Objetivo:** Medir la gestión administrativa y desempeño laboral

Tiempo: 15-20 minutos.

### **Validez y confiabilidad**

Para que el documento sea válido, 03 expertos deben firmar y verificar el documento. Y por confiabilidad, el cuestionario se administró a una muestra de 54 encuestados y luego se tabuló en Excel para transferirlo al programa estadístico SPSS V.26, lo que nos permitió comprender el alfa de Cronbach.

### **3.5. Procedimientos**

Para la técnica de recojo de datos se realizó las gestiones pertinentes ante la entidad pública hospitalaria de Lima. Se aplicó, de forma virtual el cuestionario a 54 trabajadores de dicha entidad y se procesaron los resultados obtenidos en una base de datos, trasladándolos al SPSS26, lo que permitió presentar los cuadros de distribución de frecuencias y tablas inferenciales.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Los datos se analizaron mediante estadísticas descriptivas e inferenciales de acuerdo con la medición de las variables utilizando una base de datos codificada que se creó en Excel y se importó al programa estadístico SPSS versión 26. El análisis descriptivo fue realizado mediante la distribución de frecuencias, mientras que el análisis inferencial se llevó a cabo mediante el estadístico Rho de Spearman.

### **3.7. Aspectos éticos**

Este informe de tesis considera cómo se respetará la individualidad y el anonimato del encuestado, así como el código de ética del investigador de la UCV y la Declaración Universal de los Derechos Humanos. También se considera cómo se protegerá la originalidad y la propiedad de los autores citándolos adecuadamente de acuerdo con las normas APA.

## IV. RESULTADOS

### Análisis estadístico descriptivo

**Tabla 1**

*Nivel de Herramientas de gestión administrativa en la oficina de Adquisiciones de una Entidad Pública Hospitalaria - Lima, 2020.*

Dimensiones	Niveles	Intervalo	Nº	%
Coaching	Bajo	4-8	3	5,6
	Medio	9-14	10	18,5
	Alto	15-20	41	75,9
	<b>Total</b>		<b>54</b>	<b>100,0</b>
Empowermet	Bajo	6-13	2	3,7
	Medio	14-21	41	75,9
	Alto	22-30	11	29,4
	<b>Total</b>		<b>54</b>	<b>100,0</b>
Kaizen	Bajo	3-6	2	3,7
	Medio	7-10	31	57,4
	Alto	11-15	21	38,9
	<b>Total</b>		<b>54</b>	<b>100,0</b>
Benchmarking	Bajo	4-8	2	3,7
	Medio	9-14	44	85,5
	Alto	15-20	8	14,9
	<b>Total</b>		<b>54</b>	<b>100,0</b>

**Interpretación:** En la tabla 1 se explican los valores correspondientes a la variable Herramientas de gestión administrativa en la oficina de Adquisiciones de una Entidad Pública Hospitalaria - Lima, 2020. Se detalla que la escala Medio presenta mayor valoración en las dimensiones de empowermet (75.9%), Kaizen (57.4%), Benchmarking (85.5%); no obstante, en la dimensión Coaching se presentó la escala Alto con mayo valoración (75.9%).

**Tabla 2**

*Nivel de desempeño laboral en la oficina de Adquisiciones de una Entidad Pública Hospitalaria - Lima, 2020.*

<b>Dimensiones</b>	<b>Niveles</b>	<b>Intervalo</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
<b>Calidad</b>	Bajo	3-6	33	61,1
	Medio	7-10	12	22,2
	Alto	11-15	9	16,7
	<b>Total</b>		<b>54</b>	<b>100,0</b>
<b>Productividad</b>	Bajo	3-6	12	22,2
	Medio	7-10	20	40,7
	Alto	11-15	22	37,0
	<b>Total</b>		<b>54</b>	<b>100,0</b>
<b>Conocimiento del puesto</b>	Bajo	2-4	4	7,4
	Medio	5-6	10	74,1
	Alto	7-10	40	18,5
	<b>Total</b>		<b>54</b>	<b>100,0</b>
<b>Asistencia</b>	Bajo	2-4	5	9,3
	Medio	5-6	19	55,6
	Alto	7-10	30	3,2
	<b>Total</b>		<b>54</b>	<b>100,0</b>
<b>Confiabilidad</b>	Bajo	3-6	7	13,0
	Medio	7-10	19	51,9
	Alto	11-15	28	35,2
	<b>Total</b>		<b>54</b>	<b>100,0</b>

**Interpretación:** En la tabla 2 se explican los valores correspondientes a la variable desempeño laboral en la oficina de Adquisiciones de una Entidad Pública Hospitalaria - Lima, 2020. Se detalla que la escala Medio presenta mayor valoración en las dimensiones de Productividad (40.7%), Conocimiento del puesto (74.1%), Asistencia

(55.6%) y Confiabilidad (51.9%); no obstante, en la dimensión Calidad se presentó la escala Bajo con mayo valoración (61.1%).

## Análisis inferencial

**Tabla 3**

*Correlación entre la variable Herramientas de gestión administrativa y calidad en la oficina de Adquisiciones de una Entidad Pública Hospitalaria.*

<b>Correlaciones</b>				
		Gestión		
		administrativa	Calidad	
Rho de Spearman	Gestión	Coefficiente de correlación	1,000	,381**
	administrativa	Sig. (bilateral)	.	,009
		N	54	54
Calidad		Coefficiente de correlación	,381**	1,000
		Sig. (bilateral)	,009	.
		N	54	54

**Interpretación:** Con un nivel de significancia bilateral  $P_{\text{Valor}} = 0.009 < 0.05$ , se indica que se acepta la hipótesis específica n°01, esto muestra que las herramientas de gestión administrativa se relaciona de manera positiva con la calidad de los trabajadores la oficina de Adquisiciones de una Entidad Pública Hospitalaria; y con un coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a  $R=0.381$ , se da a conocer que, al implementar herramientas de gestión, la calidad de los trabajadores se optimizará de forma moderada.

**Tabla 4**

*Correlación entre la variable Herramientas de gestión administrativa y productividad en la oficina de Adquisiciones de una Entidad Pública Hospitalaria.*

<b>Correlaciones</b>				
			G. administrativa	Productividad
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,404**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	54	54
	Productividad	Coeficiente de correlación	,404**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	54	54

**Interpretación:** Con un nivel de significancia bilateral  $P_{\text{Valor}} = 0.002 < 0.05$ , se indica que se acepta la hipótesis específica n°02, esto muestra que las herramientas de gestión administrativa se relaciona de manera positiva con la productividad de los trabajadores la oficina de Adquisiciones de una Entidad Pública Hospitalaria; y con un coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a  $R=0.404$ , se da a conocer que, al implementar herramientas de gestión, la productividad de los trabajadores se optimizará de forma moderada.

**Tabla 5**

*Correlación entre la variable Herramientas de gestión Administrativa y conocimiento del puesto en oficina Adquisiciones de una de una Entidad Pública Hospitalaria.*

			<b>Correlaciones</b>	
			G. administrativa	C. del puesto
Rho de Spearman	G.	Coeficiente de correlación	1,000	,425**
	Administra	Sig. (bilateral)	.	,003
	tiva	N	54	54
	C. del	Coeficiente de correlación	,425**	1,000
	puesto	Sig. (bilateral)	,003	.
		N	54	54

**Interpretación:** Con un nivel de significancia bilateral  $P_{\text{Valor}} = 0.003 < 0.05$ , se indica que se acepta la hipótesis específica n°03, esto muestra que las herramientas de gestión administrativa se relaciona de manera positiva con el conocimiento de los trabajadores la oficina de Adquisiciones de una Entidad Pública Hospitalaria; y con un coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a  $R=0.425$ , se da a conocer que, al implementar herramientas de gestión, el conocimiento de los trabajadores se optimizará de forma moderada.



**Tabla 6**

*Correlación entre la variable Herramientas de gestión administrativa y asistencia en la oficina de Adquisiciones de una Entidad Pública Hospitalaria.*

<b>Correlaciones</b>				
			G. Administrativa	Asistencia
Rho de Spearman	G. Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,455**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	54	54
	Asistencia	Coeficiente de correlación	,455**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	54	54

**Interpretación:** Con un nivel de significancia bilateral  $P_{\text{Valor}} = 0.00 < 0.05$ , se indica que se acepta la hipótesis específica n°04, esto muestra que las herramientas de gestión administrativa se relaciona de manera positiva con la asistencia de los trabajadores la oficina de Adquisiciones de una Entidad Pública Hospitalaria; y con un coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a  $R=0.455$ , se da a conocer que, al implementar herramientas de gestión, los trabajadores optimizarán de forma permanente su asistencia.

## V. DISCUSIÓN

Conforme a los resultados obtenidos, los cuales serán contrastados con los antecedentes y teorías relacionados a la investigación, se ha corroborado dichos resultados en cada variable de estudio.

Basándose en los resultados descriptivos de la variable herramientas de gestión administrativa, se obtuvo como resultado en la primera dimensión coaching de 75.9% pertenece al nivel alto, así como el 18,5% nivel medio y 5,6% nivel bajo. Seguido de la dimensión de empowerment donde el nivel medio fue de 75,9%, nivel alto 29,4% y el nivel bajo 3,7%. La dimensión de kaizen el nivel medio con 57,4%, nivel alto 38,9% y nivel bajo con 3,7%. Por último, la dimensión de benchmarking el nivel medio de 85,5%, nivel alto de 14,9% y nivel bajo 3,7%. En relación con la dimensión de calidad con un nivel bajo 61,1%, nivel medio 22,2% y nivel alto 16,7%. Estos resultados son contrastados con el estudio de Reyes (2018) quien dio a conocer que las habilidades gerenciales se establecen en relación a la gestión administrativa y al desempeño laboral.

De acuerdo al análisis de los resultados descriptivos se señalan que el uso de herramientas de gestión administrativa por parte de los trabajadores del área de adquisiciones de la entidad pública hospitalaria en estudio, presenta un nivel medio, lo cual se presenta como una teoría clásica de Fayol en relación a los 14 principios que permiten tener conocimiento sobre la administración y, sobre el desempeño laboral se obtuvo un nivel medio, siendo el resultado de poco conocimiento en el desarrollo de las actividades que realizan los colaboradores en la entidad hospitalaria, para ello se menciona la teoría de capital social, se da por el conocimiento de los líderes en la entidad hospitalaria como ejemplo.

Tomando en cuenta el objetivo específico n°1, propuesto como: establecer la relación existente entre las herramientas de gestión administrativa y el desempeño laboral, en su dimensión calidad, en la oficina Adquisiciones de una Entidad Pública Hospitalaria

– Lima, 2020; el resultado obtenido fue una correlación de 0,381 y una significancia de 0,009, dando a conocer una asociación significativa en la variable de estudio y la dimensión. Este resultado es contrastado con el estudio de Padilla (2018), quien establece que la mejora continua se asocia a las actividades de las entidades gubernamentales orientadas a la prestación de servicios.

Haciendo énfasis a dicha contrastación, se menciona que las herramientas de gestión administrativa ayudan al personal a tener conocimiento sobre los procesos administrativos, así como una mejora continua en la atención a los usuarios que acuden a la entidad hospitalaria. En ese sentido, mencionando la teoría de restricciones (TOC) se da por la filosofía que establece la gestión administrativa en relación con el rendimiento de los colaboradores para aumentar la producción y la calidad de los servicios a prestar en la organización. De igual forma en la dimensión de calidad se obtuvo un nivel de bajo, para ello se explica la teoría de capital social, la cual consiste en la determinación de las competencias de los líderes frente a las capacidades, habilidades y capacidades conductuales.

Dichos resultados permiten conocer el grado de conocimiento, cumplimiento y desarrollo del personal en la variable de gestión administrativa asociados a la dimensión de calidad para la obtención de los resultados, para ello el personal establece una adecuada comunicación con las áreas encargada de la calidad del servicio y en la obtención de los bienes. Por otro lado, consiste en la adecuación del personal frente al desarrollo de las actividades, a fin de garantizar la calidad de los procesos y por ende mejor el desempeño de estos.

Conforme al objetivo específico n°2, formulado como establecer la asociación existente entre las herramientas de gestión administrativa y el desempeño laboral, en su dimensión productividad, en la oficina Adquisiciones de una Entidad Pública Hospitalaria - Lima, 2020, se obtuvo como resultado una correlación 0,404 y el grado de significancia fue de 0,002, esto con respecto a la variable herramientas de gestión

administrativa y la dimensión productividad. Lo obtenido es contrastado con el estudio de Vela (2020), que permite confirmar la relación existente de forma positiva entre Herramientas de gestión administrativa y calidad.

En relación a lo mencionado, se puede confirmar una relación positiva entre las herramientas de gestión administrativas y la productividad, ya que, basado en la teoría de las contingencias. La cual infiere en la administración de las empresas para el desarrollo de las actividades por el personal en las diversas áreas, asimismo se establece por las categorías de inflexibles y jerárquicas, en función al sistema de información y al equilibrio de la producción a fin de contribuir a las mejoras y al cumplimiento de las expectativas y necesidades de los clientes en la obtención de los servicios. Siguiendo con la dimensión de productividad, se obtuvo un nivel medio a través de la teoría de capital social, hace mención al aumento del desarrollo de las actividades administrativas.

Dichos resultados permitieron conocer la capacidad del personal para la ejecución de las actividades, así como el grado de responsabilidad que ejerce la empresa en ellos para el cumplimiento de las metas y objetivos. Cabe mencionar que el aumento de la productividad permite a la organización el tener un control sobre los procesos y los bienes que ingresan y salen de la entidad hospitalaria.

Contrastando el objetivo específico n°3, presentado como establecer la relación entre las herramientas de gestión administrativa y el desempeño laboral, en su dimensión conocimiento del puesto, en la oficina Adquisiciones de una Entidad Pública Hospitalaria – Lima, 2020, como resultado se obtuvo una relación de 0,425 y una significancia de 0,003 entre la variable herramienta de gestión administrativa y conocimiento del puesto por parte de los trabajadores del área de adquisiciones de la entidad pública hospitalaria, por lo que, contrastando con el estudio de Reyes (2018), quien demostró la relación entre las habilidades directivas y el rendimiento laboral en la gestión del apoyo diagnóstico en un Hospital Nacional de EsSalud.

En cuanto a lo anterior, el análisis de los resultados descriptivos señala que el uso de las herramientas de gestión administrativa por parte de los trabajadores del área de adquisiciones de la entidad pública hospitalaria en estudio, presenta un nivel medio, lo cual se presenta como teoría científica de Taylor, se refiere a la gestión del personal en las responsabilidades, ejecución de actividades y por ende a la selección y contratación de los mismos. En el caso del desempeño laboral, se obtuvo un nivel de medio y la teoría que se emplea es la de capital social, la cual consiste en la determinación de las competencias de los líderes frente a las habilidades y capacidades conductuales que se relacionan con el desempeño laboral.

Por consiguiente, los resultados permitieron conocer la relación de la variable con la dimensión, así como el potencial del personal para el cumplimiento de las actividades laborales. Además de la adaptación del personal en el desarrollo de las actividades, así como la rotación del personal en las diversas áreas de la entidad hospitalaria.

Comparando el objetivo específico n°4, propuesto como: Establecer la relación entre las herramientas de gestión administrativa y el desempeño laboral, en su dimensión asistencia, en la oficina Adquisiciones de una Entidad Pública Hospitalaria - Lima, 2020, como resultados se obtuvo una relación de 0,455 y una significancia 0,000 entre la variable de herramientas de gestión administrativa y la dimensión de asistencia por los empleados, por lo que, contrastando con el estudio Javier, et al. (2021), quien indicó correlación entre las habilidades gerenciales y el desempeño laboral en los trabajadores de la gerencia de apoyo al diagnóstico de un Hospital Nacional de EsSalud.

Siguiendo con la explicación entre la variable de herramientas administrativas en el cumplimiento de las actividades y la asistencia, se menciona la teoría de la gestión moderna se centra en la visión del empleado con sus contrapartes y en la dimensión de asistencia del desempeño laboral presento un nivel medio y el estudio de teoría del

capital social corresponde a la obtención de los resultados administrativos por el personal en la entidad hospitalaria.

Estos resultados explicaron el grado de cumplimiento y eficacia del personal en la ejecución y desarrollo de las responsabilidades en la empresa. Dentro de estos resultados se considera la puntualidad del personal en las entregas de los trabajos.

Comparando el objetivo específico n°5, propuesto como: Establecer la relación entre las herramientas de gestión administrativa y el desempeño laboral, en su dimensión confiabilidad, en la oficina Adquisiciones de una Entidad Pública Hospitalaria - Lima, 2020. el resultado obtenido fue una relación 0,378 y una significancia de 0,000, dando a conocer una asociación significativa en la variable de estudio y la dimensión. Este resultado es contrastado con el estudio de Zagastizabal (2018), quien indicó la relación entre la aplicación de herramientas gerenciales y el conocimiento de los trabajadores de la gerencia de apoyo al diagnóstico de un Hospital Nacional de EsSalud.

Considerando lo anterior, sobre de la variable de herramientas administrativas se establece por el análisis de la organización, capacidades, aptitudes y actitudes del personal al momento de ejecutar las actividades y procesos administrativos como la atención a los usuarios, disponibilidad del tiempo, por medio de la teoría de la gestión en la ejecución de los trabajos y actividades del personal con eficacia, siendo las funciones de la gerencia el pronóstico, planificación, organizando, dominante, coordinando y monitoreo, estos pasos se da ante el desarrollo de los procesos administrativos. En cuanto a la dimensión de confiabilidad presento un nivel medio a través de la teoría de capital social en el aumento de la responsabilidad y el seguimiento del personal en las actividades laborales.

Dichos resultados contribuyeron a la confiabilidad del personal al momento de ejecutar las actividades en la entidad hospitalaria, además de tener conocimiento y el registro sobre los usuarios que acuden a esta para la prestación del servicio.

En relación al objetivo general, planteado como: Determinar la relación de las herramientas de Gestión Administrativa con el Desempeño Laboral en la oficina de Adquisiciones de una Entidad Pública Hospitalaria. Año 2020. El resultado obtenido fue una correlación de 0,428 y una significancia de 0,007, dando a conocer una asociación significativa en la variable de estudio y la dimensión. Este resultado es contrastado con el estudio de Zagastizabal (2018), quien determinó que la gestión del recurso humano presenta asociación con desempeño laboral de los trabajadores del Hospital. Así como Padilla (2018) quien establece alternativas en la gestión administrativa que ayuden al desempeño laboral de los trabajadores en el desarrollo de las tareas.

Haciendo énfasis a dicha contrastación, se menciona que las herramientas de gestión administrativa permiten la contrastación de las organizaciones en relación con la eficacia de los trabajadores para la ejecución de las actividades y los procesos administrativos como la atención a los usuarios en la entidad hospitalaria. En ese sentido, se menciona la teoría clásica de Fayol en el establecimiento de los principios que involucran a la división de trabajo, autoridad, responsabilidad etc. a fin de aumentar la estabilidad y el trabajo en equipo. Con respecto a la variable de desempeño se obtuvo un nivel de medio, en tal sentido se describe la teoría del desempeño laboral del trabajo, la cual se basa en la implementación de dinámicas, destrezas y desarrollo de habilidades por el personal.

Dichos resultados permiten al gerente establecer maneras de aumentar la productividad de la entidad hospitalaria, así como la calidad de la atención brindada a los usuarios por el personal administrativo.

## VI. CONCLUSIONES

- Primero: Se obtuvo una relación significativa entre Herramientas de gestión administrativa y calidad en la oficina de Adquisiciones de una Entidad Pública Hospitalaria. Año 2020. Se estableció que, al mejorar las herramientas de gestión, la calidad en la oficina de Adquisiciones aumentará de forma moderada.
- Segundo: Se obtuvo una relación significativa entre Herramientas de gestión administrativa y productividad en la unidad de almacenamiento de una entidad pública hospitalaria. Se estableció que, al mejorar las herramientas de gestión, la productividad de los trabajadores aumentará.
- Tercero: Se obtuvo una relación significativa entre Herramientas de gestión administrativa y conocimiento de los trabajadores de la oficina de Adquisiciones de una Entidad Pública Hospitalaria. Se infirió que, al mejorar las herramientas de gestión se aumentará conocimiento de los trabajadores.
- Cuarto: Se obtuvo una relación significativa entre Herramientas de gestión administrativa y asistencia de los trabajadores de la oficina de Adquisiciones de una Entidad Pública Hospitalaria. Se infirió que, al mejorar las herramientas de gestión se aumentará la asistencia laboral de los trabajadores.
- Quinto: Se obtuvo una relación significativa entre Herramientas de gestión administrativa y confiabilidad de los trabajadores de la oficina de Adquisiciones de una Entidad Pública Hospitalaria. Se infirió que, al mejorar las herramientas de gestión se aumentará la confiabilidad de los trabajadores.



Sexto: Se obtuvo una relación directa entre las Herramientas de gestión administrativa y el desempeño laboral de los trabajadores. Se estableció que, al mejorar las herramientas de gestión se mejorará el desempeño laboral.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Primero: A la entidad de estudio, se recomienda realizar acciones sobre Herramientas de gestión administrativa a fin de optimizar el desempeño de los trabajadores de la oficina de Adquisiciones de una Entidad Pública Hospitalaria.

Segundo: A los responsables de la entidad hospitalaria, se recomienda capacitaciones sobre el uso de herramientas de gestión a fin de evaluar de manera constante los niveles de conocimientos y productividad de los trabajadores de la oficina de Adquisiciones de una Entidad Pública Hospitalaria.

Tercero: Optimizar la gestión de la entidad de estudio a través de la aplicación de nuevas herramientas a fin de mejorar el desempeño de los funcionarios y lograr las metas establecidas en los planes institucionales.

Cuarto: Dar a los trabajadores del organismo en cuestión la formación necesaria para desempeñar sus funciones administrativas y apoyar el crecimiento institucional

## REFERENCIAS

- Agama, P., Huamán, O., Casco, R., y Gálvez, R. (2021). Administrative management in procurement processes in a public sector entity. *Journal of business and entrepreneurial studies*, 5(3), 1-10.  
<https://www.redalyc.org/journal/5736/573669774005/573669774005.pdf>
- Alipoor, H., Ahmadi, K., Pouya, S., Ahmadi, K., & Mowlaie, S. (2017). The Effect of Organizational Structure on Employees' Job Performance in Private Hospitals of Ahvaz. *The Academy of Environmental Biology*, 17(3), 119-123.  
<http://www.enviroindia.net/Documents/Journals/2017DecemberJEOH.pdf#page=52>
- Alles, M. (2002). *Desempeño por competencias. Evaluacion de 360°*. Buneos Aires: Granica S.A.  
<https://books.google.com.mx/books?id=HYGSeoWISbYC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Al-Malki, M., y Juan, W. (2018). Leadership styles and job performance: A literature review. *Journal of International Business Research and Marketing*, 3(3), 40-49.  
<https://researchleap.com/wp-content/uploads/2018/05/04.-LEADERSHIP-STYLES-AND-JOB.last1-1.pdf>
- Amador, N., Aguirre, M., Anguiano, N., y Guízar, J. (2019). Desempeño laboral de acuerdo al estado de salud del trabajador y el uso del móvil en organizaciones laborales. *Ciencias Humanas y Sociales*, 1-20.  
<https://www.scielo.org.mx/pdf/ns/v10n21/2007-0705-ns-10-21-423.pdf>
- Asree, S., Zain, M., y Razalli, M. (2010). Influence of leadership competency and organizational culture on responsiveness and performance of firms. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 22(4), 1-10.  
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/09596111011042712/full/html>

- Avegno, L., Santillán, H., Sisa, D., y Encalada, G. (2018). Análisis del benchmarking como herramienta de apoyo para la toma de decisiones de las empresas. *Revista de Producción, Ciencias e Investigación*, 2(15), 21-26. [https://redib.org/Record/oai\\_articulo2466270-an%C3%A1lisis-del-benchmarking-como-herramienta-de-apoyo-para-la-toma-de-decisiones-de-las-empresas](https://redib.org/Record/oai_articulo2466270-an%C3%A1lisis-del-benchmarking-como-herramienta-de-apoyo-para-la-toma-de-decisiones-de-las-empresas)
- Balcazar, A. (2020). Gestión administrativa en entidades sociales del estado E.S.Ehospitales de Cundinamarca. *Lúmina*, 140-162. <https://revistasum.umanizales.edu.co/ojs/index.php/Lumina/article/view/3444/6034>
- Barraza, M. (2007). *El kaizen/the Kaizen*. México: Panorama Editorial. [https://books.google.cl/books?hl=es&lr=&id=l3FXNs-q\\_CYC&oi=fnd&pg=PA11&dq=kaizen&ots=\\_N9hNPAZ2K&sig=vlbzVceF707HzJBEaPvE9okqToY#v=onepage&q=kaizen&f=false](https://books.google.cl/books?hl=es&lr=&id=l3FXNs-q_CYC&oi=fnd&pg=PA11&dq=kaizen&ots=_N9hNPAZ2K&sig=vlbzVceF707HzJBEaPvE9okqToY#v=onepage&q=kaizen&f=false)
- Barrientos, E., Hurtado, L., Lesmes, A., y Duarte, D. (2020). ¿Coaching en las empresas? La gerencia del coaching en las organizaciones contemporáneas. *Mundo Fesc*, 10(1), 223-236. <https://www.fesc.edu.co/Revistas/OJS/index.php/mundofesc/article/view/428/504>
- Bayona, J., Caballer, A., y Peiró, J. (2020). The relationship between knowledge characteristics' fit and job satisfaction and job performance: The mediating role of work engagement. *Sustainability*, 12(6), 1-20. <https://www.mdpi.com/2071-1050/12/6/2336>
- Broncano, S. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración Local de Agua Huaraz. *Aporte Santiaguino*, 11(1), 167-180. [http://revistas.unasam.edu.pe/index.php/Aporte\\_Santiaguino/article/view/465](http://revistas.unasam.edu.pe/index.php/Aporte_Santiaguino/article/view/465)
- Chang, J., Espinoza, X., y Fuentes, N. (2021). Gestión administrativa de aplicaciones móviles y su efecto en la comercialización de productos de consumo masivo en el cantón Quevedo.: Administrative management of mobile applications and its

- effect on the commercialization of mass consumer products in t. *REVISTA CIENTÍFICA ECOCIENCIA*, 8(3), 1-16.  
<https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/article/view/516>
- CONCYTEC. (2020). Guía práctica para la formulación y ejecución de proyectos de investigación y desarrollo (I+D). *Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica.*, 1-11.  
[http://www.untels.edu.pe/documentos/2020\\_09/2020.09.22\\_formuacionProyectos.pdf](http://www.untels.edu.pe/documentos/2020_09/2020.09.22_formuacionProyectos.pdf)
- Custode, J. (2022). La incidencia de la metodología kaizen y su impacto en la empresa. *Revista Científica Multidisciplinar.*  
<https://revista.gnerando.org/revista/index.php/RCMG/article/view/29/27>
- Díaz, C., Gutiérrez, H., y Amancio, A. (2017). Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas. *Revista Cuidarte*, 9(1), 1973-1987. <http://www.scielo.org.co/pdf/cuid/v9n1/2216-0973-cuid-9-1-1973.pdf>
- Edwards, N., y Saltman, R. (2017). Re-thinking barriers to organizational change in public hospitals. *Journal of Health Policy Research*, 1-11.  
<https://ijhpr.biomedcentral.com/track/pdf/10.1186/s13584-017-0133-8.pdf>
- Edwards, R. (2018). An elaboration of the administrative theory of the 14 principles of management by Henri Fayol. *ternational journal for empirical education and research*, 1(1), 41-51.  
[https://journals.seagullpublications.com/ijeer/assets/paper/IJ0320190910/f\\_IJ0320190910.pdf](https://journals.seagullpublications.com/ijeer/assets/paper/IJ0320190910/f_IJ0320190910.pdf)
- Fontalvo, T. (2017). Eficiencia de las entidades prestadoras de salud (EPS) en Colombia por medio de análisis envolvente de datos. *Revista chilena de ingeniería*, 25(4), 681-692. <https://www.scielo.cl/pdf/ingeniare/v25n4/0718-3305-ingeniare-25-04-00681.pdf>
- García, J., Paz, A., y Pinto, E. (2021). Coaching y empowerment. herramientas para el fortalecimiento del talento humano en empresas agroalimentarias. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(3), 219-234.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8090617>

- Hernández, R., y Mendoza, P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Editores S.A. de C.V. [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf)
- Hlylianska, O. (2017). ADMINISTRATIVE MANAGEMENT AS A MODEL OF SUCCESSFUL BUSINESS. *Bloque de discusión 1. ECONOMÍA Y GESTIÓN: PROBLEMAS Y PERSPECTIVAS DE DESARROLLO*, 6(1). [https://elib.bsu.by/bitstream/123456789/184352/1/Hlylianska\\_Administrative%20management.pdf](https://elib.bsu.by/bitstream/123456789/184352/1/Hlylianska_Administrative%20management.pdf)
- Indacochea, B., Porraspita, D., y Ganchozo, B. (2018). El desempeño laboral: un problema social de la ciencia. *Didasc@lia: didáctica y educación* ISSN 2224-2643, 9(2), 147-158. <https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalia/article/view/758>
- Javier, F., Galvez, R., Huamán, O., y Pompeyo, G. (2021). Gestión administrativa, liderazgo en el Programa Presupuestal 068 sector Salud, 2020. *Journal of business and entrepreneurial studies: JBES*, 5(1), 92-112. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7887990>
- Kitana, A. (2016). Overview of the managerial thoughts and theories from the history: Classical management theory to modern management theory. *Indian Journal of Management*, 6(1), 1-6. [https://www.researchgate.net/profile/Abdelkarim-Kitana/publication/313577364\\_INDIAN\\_JOURNAL\\_OF\\_MANAGEMENT\\_SCIENCE\\_IJMS\\_OVERVIEW\\_OF\\_THE\\_MANAGERIAL\\_THOUGHTS\\_AND\\_THEORIES\\_FROM\\_THE\\_HISTORY\\_CLASSICAL\\_MANAGEMENT\\_THEORY\\_TO\\_MODERN\\_MANAGEMENT\\_THEORY\\_INDIAN\\_JOURNAL](https://www.researchgate.net/profile/Abdelkarim-Kitana/publication/313577364_INDIAN_JOURNAL_OF_MANAGEMENT_SCIENCE_IJMS_OVERVIEW_OF_THE_MANAGERIAL_THOUGHTS_AND_THEORIES_FROM_THE_HISTORY_CLASSICAL_MANAGEMENT_THEORY_TO_MODERN_MANAGEMENT_THEORY_INDIAN_JOURNAL)
- Koontz, H. (1961). The management theory jungle. *Academy of Management journal*, 4(3), 174-188. <https://journals.aom.org/doi/abs/10.5465/254541>
- Lai, F., Tang, H., Lu, S., Lee, Y., y Lin, C. (2020). Transformational leadership and job performance: The mediating role of work engagement. *Sage open*, 10(1), 1-20. <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/2158244019899085>

- Lee, Y., Son, M., y Lee, D. (2011). Do emotions play a mediating role in the relationship between owner leadership styles and manager customer orientation, and performance in service environment? *International Journal of Hospitality Management*, 30(4), 942-952. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0278431911000284>
- León, R., Gallegos, M., Guerrero, W., y Acosta, B. (2020). Herramientas gerenciales: Usos, beneficios y dificultades en su implementación en organizaciones de economía popular y solidaria. *Gestao e Desenvolvimento*, 17(2), 1-29. <https://periodicos.feevale.br/seer/index.php/revistagestaoedesenvolvimento/article/view/2014/2520>
- Lumbreras, M., Hernández, I., Méndez, P., Dosamantes, L., Cervantes, M., García, A., y Cortez, H. (2022). Influencia de la calidad de vida laboral sobre el desempeño de trabajadores de hospitales públicos de México: una visión desde la gestión directiva. *Salud pública Méx*, 62(1), 1-10. <https://www.scielosp.org/article/spm/2020.v62n1/87-95/es/>
- Mahmood, Z., Basharat, M., y Bashir, Z. (2012). Review of classical management theories. *International journal of social sciences & education*, 2(1), 512-522. <https://www.ijssse.com/sites/default/files/issues/2012/volume%202%20issue%201%20Jan%202012/paper%2039/paper-39.pdf>
- Matabanchoy, S., Álvarez, K., y Riobamba, O. (2019). Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador: Revisión del tema entre 2008-2018. *Universidad y salud*, 21(2), 176-187. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0124-71072019000200176](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-71072019000200176)
- Menacho, I., Uribe, Y., Campos, H., y Carajulca, W. (2019). Incidence of administrative management in labor disputes of administrative workers at the Sierra Centro Sur special project in Ayacucho, 2018. *Journal of Global Management Sciences*, 2(1), 1-9. <https://journals.cincader.org/index.php/gmsj/article/view/96>

- Ortiz, L., Ortiz, L., Coronell, R., Hamburger, K., y Orozco, E. (2019). Incidencia del clima organizacional en la productividad laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS): un estudio correlacional. *Revista Latinoamericana de Hipertensión*, 14(2), 1-7.  
<https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/3289/IncidenciaClimaOrganizacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Padilla, H. (2018). *Gestión administrativa en el desempeño laboral de los Trabajadores del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Lima-2018*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.  
[https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE\\_6d3085a3723fc55cbd9777ba2cab133a](https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_6d3085a3723fc55cbd9777ba2cab133a)
- Paredes, A., y De Los Ángeles, J. (2017). *Nuevas Herramientas Administrativas*. Mexico : Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.  
[https://www.researchgate.net/profile/Alfredo-Perez-21/publication/343614353\\_Administracion\\_Aplicada\\_Un\\_enfoque\\_Multidisciplinario/links/5f3422b8a6fdcccc43c5903c/Administracion-Aplicada-Un-enfoque-Multidisciplinario.pdf#page=94](https://www.researchgate.net/profile/Alfredo-Perez-21/publication/343614353_Administracion_Aplicada_Un_enfoque_Multidisciplinario/links/5f3422b8a6fdcccc43c5903c/Administracion-Aplicada-Un-enfoque-Multidisciplinario.pdf#page=94)
- Paz, D. (2018). *Coaching como herramienta de gestión administrativa para fortalecer el talento humano en las empresas Corpicecream S.A*. Ambato: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.  
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2511/1/76793.pdf>
- Peña, C., y Waked, D. (2017). *Proceso de internacionalización de las pymes*. Barranquilla: Ediciones Universidad Simón Bolívar.  
<https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/2090/Internacionalizaci%C3%B3n%20de%20las%20PYMES.pdf?sequence=1#page=82>
- Perea, L., y Rojas, I. (2019). Modelos de gestión en instituciones hospitalarias. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 18(36), 1-14.  
[https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/RGPS/18-36%20\(2019-I\)/54559086013/54559086013\\_visor\\_jats.pdf](https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/RGPS/18-36%20(2019-I)/54559086013/54559086013_visor_jats.pdf)



- Peruzzini, M., Grandi, F., y Pellicciari, M. (2017). Benchmarking of tools for user experience analysis in industry 4.0. . *Procedia manufacturing*, 11, 806-813. <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S2351978917303906?token=B86B0436B30D4CB231A2B2EE5A23944D8F3EE74BB77A00FB4262B97286A2090ED984DF504899C0993A1C3F788E571E99&originRegion=us-east-1&originCreation=20220910000327>
- Piguave, M., y Vegas, H. (2021). Empowerment como herramienta de gestión estratégica efectiva en el desempeño laboral en equipos de trabajo. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN*, 5(8), 1-18. <http://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/99/211>
- Plopeanu, A., Homocianu, D., Bostan, I., Vodă, A., y Florea, N. (2021). Sustainable careers: Reliability of job satisfaction predictors for employees aged 50+. Evidence from Romanian development regions. *Sustainability*, 13(15), 1-20. <https://www.mdpi.com/2071-1050/13/15/8133>
- Podesta, L., Vigo, E., Ponce, D., y Romero, S. (2019). Coaching como herramienta gerencial: reflexiones teóricas. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(87), 903-917. <https://www.redalyc.org/journal/290/29060499017/29060499017.pdf>
- Reshevets, I. (2015). A system approach in the political-administrative management. *Journal of Geography, Politics and Society*, 5(1), 37-42. *Journal of Geography, Politics and Society*: <https://czasopisma.bg.ug.edu.pl/index.php/JGPS/article/view/3731>
- Reyes, C. (2018). *Habilidades Gerenciales y Desempeño Laboral en la Gerencia de Apoyo al Diagnóstico de un Hospital Nacional de ESSALUD – Callao, 2018*. Lima: Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28922>
- Romero, J., Ortiz, V., y Caicedo, A. (2019). La Teoría de Restricciones y la Optimización como Herramientas Gerenciales para la Programación de la Producción. Una Aplicación en la Industria de Muebles. *Revista de Métodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa*, 27, 74-90. <https://www.upo.es/revistas/index.php/RevMetCuant/article/view/2964/3545>

- Suárez, H. (2017). Empowerment como estrategia gerencial para mejorar la efectividad laboral. *FIPCAEC*, 2(2), 64-81. <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/26/19>
- Swanson, E., Kim, S., Lee, S., Yang, J., y Lee, Y. (2020). The effect of leader competencies on knowledge sharing and job performance: Social capital theory. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 42, 88-96. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1447677018304558>
- Torres, J., Gallo, J., Hallo, R., Jaraiseh, J., Muriel, M., y Fernández, A. (2017). Gestión de la información como herramienta para la toma de decisiones en salud: escenarios más probables. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 36(3), 1-10. <http://scielo.sld.cu/pdf/ibi/v36n3/ibi10317.pdf>
- Turan, H. (2015). Taylor's "scientific management principles": Contemporary issues in personnel selection period. *Journal of economics, business and management*, 3(11), 1102-1105. <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/77856729/d14d3679bc5a0a191031a176e73acdc87127-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1662768508&Signature=RyQ6fRqicwdHN~~G6EOBEfyWnyOG~ScdgdAKaVvM16Vq3K4kQmyl-Tkx1WTO03Qb1~3BGMxT6QMUPwsyu7LfovdX-yFQEvb9Vjw78JneAdohJ1ImW2Dr0rk>
- Vela, J. (2020). Gestión Administrativa en la calidad de atención en los servicios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019. *In Crescendo*, 11(1), 67-80. <https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/2264>
- Virginia, M. (2016). Aplicabilidad de las herramientas de gestión administrativa en las unidades empresariales de la zona metropolitana del municipio Libertador del estado Mérida, Venezuela. *isión Gerencial*(2), 259-276. <https://www.redalyc.org/journal/4655/465549558003/html/>
- Zagastizabal, L. (2018). *Gestión del talento humano y desempeño laboral en trabajadores del Hospital II EsSalud Huamanga, 2017*. Perú: Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/20573>

Zamora, W., Ponce, T., Chávez, M., y Cedeño, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las Ciencias*, 4(4), 206-240.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6656251>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables
<p><b>Problema general</b> ¿De qué manera las Herramientas de Gestión Administrativa se relacionan con el Desempeño Laboral en la oficina de Adquisiciones de una Entidad Pública Hospitalaria - ¿Lima, 2020?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre las herramientas de Gestión Administrativa y el Desempeño Laboral en la oficina de Adquisiciones de una Entidad Pública Hospitalaria - Lima, 2020</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe relación significativa entre las herramientas de gestión administrativa y el desempeño laboral, en su dimensión calidad, en la oficina Adquisiciones de una Pública Hospitalaria - Lima, 2020</p>	<p>Variable dependiente: Herramientas de Gestión administrativa Variable independiente: Desempeño laboral</p>
<p><b>Problemas específicos</b> ¿Cómo se relaciona las herramientas de gestión y el desempeño laboral, en su dimensión calidad, en la oficina de adquisiciones de una Entidad Pública Hospitalaria, - Lima, 2020?</p>	<p><b>Objetivos específicos</b> Establecer la relación entre las herramientas de gestión administrativa y el desempeño laboral, en su dimensión calidad, en la oficina Adquisiciones de una Entidad Pública Hospitalaria – Lima, 2020</p>	<p><b>Hipótesis específicas</b> Existe relación significativa entre las herramientas de gestión administrativa y el desempeño laboral, en su dimensión calidad, en la oficina Adquisiciones de una Entidad Pública Hospitalaria - Lima, 2020.</p>	<p>Dimensiones</p> <p>Coaching</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis de la situación de la organización.</li> <li>- Capacidades, actitudes y aptitudes.</li> <li>- Planificación continua en el tiempo.</li> <li>- Identificación de los trabajadores con la empresa.</li> </ul> <p>Empowerment</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nuevos retos</li> <li>- Autoridad</li> <li>- Rotación de puestos.</li> <li>- Responsabilidad de funciones.</li> <li>- Aprendizaje significativo.</li> <li>- Diversidad de ideas.</li> <li>- Disponibilidad de tiempo</li> <li>- Mejoras continuas.</li> <li>- Reconocimiento de problemas.</li> </ul> <p>Kaizen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Creación de equipos de trabajo</li> </ul> <p>Benchmarking</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planeación</li> <li>- Análisis</li> <li>- Integración</li> <li>- Acción</li> </ul>
<p>¿Cómo se relaciona las herramientas de gestión y el desempeño laboral, en su dimensión productividad, en la oficina de adquisiciones de una Entidad Pública Hospitalaria, - Lima, 2020?</p>	<p>Establecer la relación entre las herramientas de gestión administrativa y el desempeño laboral, en su dimensión productividad, en la oficina Adquisiciones de una Entidad Pública Hospitalaria - Lima, 2020</p>	<p>Existe relación significativa entre las herramientas de gestión administrativa y el desempeño laboral, en su dimensión productividad, en la oficina Adquisiciones de una Entidad Pública Hospitalaria - Lima, 2020</p>	
<p>¿Cómo se relaciona las herramientas de gestión y el desempeño laboral, en su dimensión conocimiento del puesto, en la oficina de adquisiciones de una Entidad</p>	<p>Establecer la relación entre las herramientas de gestión administrativa y el desempeño laboral, en su dimensión conocimiento del puesto, en la oficina Adquisiciones de una</p>	<p>Existe relación significativa entre las herramientas de gestión administrativa y el desempeño laboral, en su dimensión conocimiento del puesto, en la oficina Adquisiciones de una Entidad</p>	

Pública Hospitalaria, - Lima, 2020?	Entidad Pública Hospitalaria – Lima, 2020.	Pública Hospitalaria - Lima, 2020.	Calidad	- Resultado
¿Cómo se relaciona las herramientas de gestión y el desempeño laboral, en su dimensión asistencia, en la oficina de adquisiciones de una Entidad Pública Hospitalaria - Lima, 2020?	Establecer la relación entre las herramientas de gestión administrativa y el desempeño laboral, en su dimensión asistencia, en la oficina Adquisiciones de una Entidad Pública Hospitalaria, Año 2020	Existe relación significativa entre las herramientas de gestión administrativa y el desempeño laboral, en su dimensión asistencia, en la oficina Adquisiciones de una Entidad Pública Hospitalaria - Lima, 2020.	Productividad	Capacidad
			Asistencia	Cumplimiento
			Conocimiento del puesto	Funciones
¿Cómo se relaciona las herramientas de gestión y el desempeño laboral, en su dimensión confiabilidad, en la oficina de adquisiciones de una Entidad Pública Hospitalaria - Lima, 2020?	Establecer la relación entre las herramientas de gestión administrativa y el desempeño laboral, en su dimensión confiabilidad, en la oficina Adquisiciones de una Entidad Pública Hospitalaria - Lima, 2020	Existe relación significativa entre las herramientas de gestión administrativa y el desempeño laboral, en su dimensión confiabilidad, en la oficina Adquisiciones de una Entidad Pública Hospitalaria - Lima, 2020	Confiabilidad	Responsabilidad Seguimiento
Diseño y tipo de investigación	Población, muestra y muestreo	Procedimiento y procesamiento de datos		
No experimental – transversal/nivel explicativo	Trabajadores/ muestro censal			

## Anexo 2: Matriz de Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Herramientas de gestión administrativa</b>	Según Virginia (2016) las herramientas de gestión administrativa le permiten al gerente el tener conocimiento de los retos de la organización, los cuales se clasifican en cuantitativas y cualitativas. En caso de las herramientas cuantitativas son aquellas que permite resolver los problemas operativos por medio de la elección de alternativas de financieras, en donde destacan los modelos de inventarios, análisis de decisiones. De igual forma, en las herramientas cualitativas, se considera los escenarios, análisis del mercado en la planificación estratégica, necesidades de los clientes.	En referencia a diversos autores podemos definir las Herramientas de Gestión Administrativa como conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos que posee una empresa. Todo esto con el fin de alcanzar los objetivos y obtener los mejores resultados.	Coaching	Realizar un análisis de la situación de la organización Identificar las capacidades, actitudes y aptitudes Un estilo individual y particular de la persona Un método propio para la planificación continua en el tiempo Buscar la identificación de los trabajadores con la empresa Nuevos retos hacia los trabajadores.	Escala de Likert 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.- Siempre
			Empowerment	Autoridad respaldada por un mando superior. Rotación de los puestos en un departamento. Responsabilidad en sus funciones. Aprendizaje Significativo. Diversidad de ideas. Disponibilidad de tiempo Realizar mejoras continuamente	
			Kaizen	Reconocer abiertamente los problemas. Promover la apertura Crear equipos de trabajo	
			Benchmarking	Planeación Análisis Integración Acción	

---

			Calidad	Resultado	
		Es el rendimiento que un trabajador refleja al momento de realizar las actividades que le corresponden. De esta manera, se considera si la persona es apta o no para el puesto asignado.			Escala de Likert
<b>Desempeño laboral</b>	El desempeño laboral se define como la calidad y cantidad de los trabajos realizados por las personas, asimismo aumentar la productividad y el lograr los objetivos de la organización (Broncano, 2018).		Productividad	Capacidad	1.-Nunca
			Conocimiento del puesto	Funciones	2.-Casi nunca
			Asistencia	Cumplimiento	3.-A veces
				Responsabilidad	4.-Casi siempre
			Confiabilidad	Seguimiento	5.- Siempre

---





2	¿El Coaching ha contribuido efectivamente en el desarrollo de las capacidades del personal de la oficina de logística de la entidad?					
	<b>Coaching / planificación continua</b>					
3	¿ELCoaching ha permitido promover la planificación continua en los procesos de adquisición en la oficina de logística?					
	<b>Coaching / Identificación de los trabajadores</b>					
4	¿El Coaching les ha permitido crear fidelidad compromiso con la entidad?					
	<b>DIMENSIÓN: INDICADOR</b>					
	<b>Empowerment / Nuevos retos</b>					
5	¿El empowerment ha ayudado los trabajadores del área se sienten en la capacidad de innovar y mejorar en el desarrollo de su gestión					
	<b>Empowerment / Autoridad</b>					
6	¿El empowerment ha permitido generar una efectiva delegación de funciones en el área de logística					
	<b>Empowerment / Rotación de puestos</b>					
7	¿En las áreas de programación y adquisiciones la rotación de cargos a permitido potenciar el conocimiento de las actividades?					
	<b>Empowerment / Responsabilidad de funciones</b>					
8	¿Las funciones, obligaciones, derechos y deberes de los servidores y funcionarios de la					

	entidad se encuentran claramente establecidos y estandarizados en documentos de gestión MOF, ROF, MPP?					
	<b>Empowerment / Diversidad de ideas</b>					
9	¿Se han implementado los acuerdos de los talleres de las diferentes opiniones que se realizan en las reuniones de capacitación?					
	<b>Empowerment / Disponibilidad de tiempo</b>					
10	¿El empowerment ha permitido mejorar la atención de las programaciones del plan anual de adquisiciones que se realiza en el área de logística?					
	<b>DIMENSIÓN: Indicador</b>					
	<b>kaizen / Mejoras continuas</b>					
11	¿Los trabajadores de la oficina de logística han permitido identificar procesos claves en las adquisiciones de bienes y servicios?					
	<b>kaizen / Reconocimiento de problemas</b>					
	¿Se han podido identificar los problemas que repercuten en las unidades de adquisición, programación, almacén para poder cumplir con el plan anual de adquisiciones?					
	<b>kaizen / Creación de equipos de trabajo</b>					
12	¿Se ha identificado líderes de equipo en cada unidad de la oficina logística?					
	<b>DIMENSIÓN: Indicador</b>					
	<b>Benchmarking / Planeación</b>					
13	¿El proceso de planeación ha contado con la participación de las áreas involucradas?					

	<b>Benchmarking / Análisis</b>					
14	¿Cómo resultado de análisis en los procesos de compra se ha podido realizar mejores prácticas?					
	<b>Benchmarking / Integración</b>					
15	¿se han comunicado los resultados de los hallazgos del benchmarking sobre los objetivos de la oficina de logística?					
	<b>Benchmarking / Acción</b>					
16	¿La implementación del benchmarking se ha promovido en la oficina de logística como plan de acción?					

## CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

Por favor le solicitamos llenar esta encuesta, su opinión es muy importante para mejorar nuestro servicio, gracias por su contribución.

### III. DATOS GENERALES:

**EDAD:** \_\_\_\_\_ años      **FECHA:** \_\_\_\_\_

**SEXO:**

2. Masculino

2. Femenino

### IV. DATOS ESPECIFICOS

Por favor lea detenidamente cada pregunta y coloque una X o una + en el recuadro que usted crea conveniente.

Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

N°	Dimensión/Indicador	1	2	3	4	5
1	¿El colaborador se adapta eficientemente a la adecuación de procesos operativos?					
<b>Calidad / Resultado</b>						
2	¿La labor análisis de compras es el adecuado para garantizar calidad en el proceso que desempeña?? <b>Calidad / Resultado</b>					

<b>Calidad / Resultado</b>						
3	¿Las actividades que realiza fuera de las propuestas en su área de análisis de compra fortalece a la calidad en su trabajo?					
<b>Productividad / Capacidad</b>						
4	¿El personal de la oficina de adquisiciones Posee habilidades que fomenten un mejor desempeño de su trabajo?					
<b>Productividad / Capacidad</b>						
5	¿Los directivos y funcionarios realizan una función eficaz en el desarrollo de los procesos administrativos a todo nivel?					
<b>Productividad / Capacidad</b>						
6	¿Los cargos que desempeña cada funcionario de su institución están bien identificados?					
<b>Conocimiento del puesto / Funciones</b>						
7	¿La gestión administrativa facilita la adaptación del personal cuando hay rotación?					
<b>Conocimiento del puesto / Funciones</b>						
8	¿El puesto de analista de programación de compras guarda relación con las actividades que realiza según la normativa vigente?					

<b>Asistencia / Funciones</b>						
9	¿Las actividades en la programación de compras que realizas se cumplen en el plazo establecido??					
<b>Asistencia / Funciones</b>						
10	¿La entidad tiene un sistema de monitoreo para llevar un control de todas las actividades laborales de los trabajadores de la oficina de Adquisiciones?					
<b>Confiabilidad / Responsabilidad</b>						
11	¿Se realiza una observación de desempeño de funcionarios que se encuentran bajo su mando?					
<b>Confiabilidad / Responsabilidad</b>						
12	¿Las actividades que realiza el analista de compra apoya a la mejora de las condiciones de trabajo en otras áreas de acuerdo a las funciones que se le asigna?					
<b>Confiabilidad / Responsabilidad</b>						
13	¿Existe una buena organización responsable para la distribución de trabajos en la oficina de adquisiciones?					

## ANEXO 04. Validación de los instrumentos

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS HERRAMIENTAS DE GESTION ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES: INDICADOR	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>Coaching / Análisis de situación</b>							
1	¿Se ha identificado las principales fortalezas y oportunidades de cambio y amenazas en la oficina de logística?	X		X		X		
	<b>Coaching / Capacidades</b>							
2	¿El Coaching ha contribuido efectivamente en el desarrollo de las capacidades del personal de la oficina de logística de la entidad?	X		X		X		
	<b>Coaching / planificación continua</b>							
3	¿EL Coaching ha permitido promover la planificación continua en los procesos de adquisición en la oficina de logística?	X		X		X		
	<b>Coaching / Identificación de los trabajadores</b>							
4	¿El Coaching les ha permitido crear fidelidad compromiso con la entidad?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: INDICADOR</b>							
	<b>Empowerment / Nuevos retos</b>							
5	¿El empowerment ha ayudado los trabajadores del área se sientenen la capacidad de innovar y mejorar en el desarrollo de su gestión	X		X		X		
	<b>Empowerment / Autoridad</b>							
6	¿El empowerment ha permitido generar una efectiva delegación de funciones en el área de logística	X		X		X		
	<b>Empowerment / Rotación de puestos</b>							
7	¿En las áreas de programación y adquisiciones la rotación de cargos a permitido potenciar el conocimiento de las actividades?	X		X		X		
	<b>Empowerment / Responsabilidad de funciones</b>							
8	¿Las funciones, obligaciones, derechos y deberes de los servidores y funcionarios de la entidad se encuentran claramente establecidos y estandarizados en documentos de gestión MOF, ROF, MPP? Et )?	X		X		X		
	<b>Empowerment / Diversidad de ideas</b>							
9	¿Se han implementado los acuerdos de los talleres de las diferentes opiniones que se realizan en las reuniones de capacitación?	X		X		X		
	<b>Empowerment / Disponibilidad de tiempo</b>							

10	¿El empowerment ha permitido mejorar la atención de las programaciones del plan anual de adquisiciones que se realiza en el área de logística?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN: Indicador</b>								
<b>kaizen / Mejoras continuas</b>								
11	¿Los trabajadores de la oficina de logística han permitido identificar procesos claves en las adquisiciones de bienes y servicios?	X		X		X		
<b>kaizen / Reconocimiento de problemas</b>								
12	¿Se han podido identificar los problemas que repercuten en las unidades de adquisición, programación, almacén para poder cumplir con el plan anual de adquisiciones?	X		X		X		
<b>kaizen / Creación de equipos de trabajo</b>								
13	¿Se ha identificado líderes de equipo en cada unidad de la oficina logística?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN: Indicador</b>								
<b>Benchmarking / Planeación</b>								
14	¿El proceso de planeación ha contado con la participación de las áreas involucradas?	X		X		X		
<b>Benchmarking / Análisis</b>								
15	¿Cómo resultado de análisis en los procesos de compra se ha podido realizar mejores prácticas?	X		X		X		
<b>Benchmarking / Integración</b>								
16	¿se han comunicado los resultados de los hallazgos del benchmarking sobre los objetivos de la oficina de logística?	X		X		X		
<b>Benchmarking / Acción</b>								
17	¿La implementación del benchmarking se ha promovido en la oficina de logística como plan de acción?	X		X		X		



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO  
QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL**

Variable 2: <b>Desempeño laboral</b>		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión/Indicador</b>								
<b>Calidad / Resultado</b>								
1	¿El colaborador se adapta eficientemente a la adecuación de procesos operativos?	X		X		X		
<b>Calidad / Resultado</b>								
2	¿La labor análisis de compras es el adecuado para garantizar calidad en el proceso que desempeña?	X		X		X		
<b>Calidad / Resultado</b>								
3	¿Las actividades que realiza fuera de las propuestas en su área de análisis de compra fortalece a la calidad en su trabajo?	X		X		X		
<b>Productividad / Capacidad</b>								
4	¿El personal de la oficina de adquisiciones Posee habilidades que fomenten un mejor desempeño de su trabajo?	X		X		X		
<b>Productividad / Capacidad</b>								
5	¿Los directivos y funcionarios realizan una función eficaz en el desarrollo de los procesos administrativos a todo nivel?	X		X		X		
<b>Productividad / Capacidad</b>								
6	¿Los cargos que desempeña cada funcionario de su institución están bien identificados?	X		X		X		
<b>Conocimiento del puesto / Funciones</b>								

7	¿La gestión administrativa facilita la adaptación del personal cuando hay rotación?	X		X		X		
<b>Conocimiento del puesto / Funciones</b>								
8	¿El puesto de analista de programación de compras guarda relación con las actividades que realiza según la normativa vigente?	X		X		X		
Asistencia / Funciones								
9	¿Las actividades en la programación de compras que realizas se cumplen en el plazo establecido?	X		X		X		
Asistencia / Funciones		X						
10	¿La entidad tiene un sistema de monitoreo para llevar un control de todas las actividades laborales de los trabajadores de la oficina de Adquisiciones?	X		X		X		
Confiabilidad / Responsabilidad								
11	¿Se realiza una observación de desempeño de funcionarios que se encuentran bajo su mando?	X		X		X		
Confiabilidad / Responsabilidad								
12	¿Las actividades que realiza el analista de compra apoya a la mejora de las condiciones de trabajo en otras áreas de acuerdo a las funciones que se le asigna?	X		X		X		
Confiabilidad / Responsabilidad								
13	¿Existe una buena organización responsable para la distribución de trabajos en la oficina de adquisiciones?	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

**Suficiencia proba.**

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ X ]**              **Aplicable después de**  
**corregir [ ]**                      **No aplicable [ ]** **Apellidos y nombres del juez**

**validador: Dra. Beatriz Panche Rodríguez**

**DNI: 09586832**

**Especialidad del validador: Dra. en Gestión Pública**

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

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

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

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

**Callao, 02 de julio de 2020**



---

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

**Suficiencia proba.**

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ X ]**              **Aplicable después de**  
**corregir [ ]**                      **No aplicable [ ]** **Apellidos y nombres del juez**

**validador: Dra. Lupe Graus Cortéz**

**DNI: 07539368**

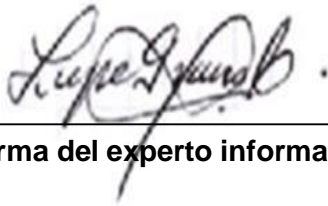
**Especialidad del validador: Metodóloga**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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

**Callao, 02 de julio de 2020**



**Firma del experto informante**

# ANEXO 05. Base de datos

ID	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30				
1	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
2	3	3	2	2	2	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3				
3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2				
4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5			
5	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4				
6	1	1	1	3	2	2	1	4	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	1	4	2	4	4	4	1	3	2			
7	3	4	3	4	4	4	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	2	4	2			
8	3	2	2	2	2	2	3	5	3	2	4	4	3	3	3	3	2	1	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3			
9	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	3	2	2	1	2	1	2	2			
10	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2			
11	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2			
12	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2			
13	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	1	2	2	2	1	3	3	2	2	1	2	2	2	2			
14	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3			
15	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	1	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3			
16	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	3	3			
17	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
18	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3			
19	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	1	1	2	2	2	2	2	3	1	1	1	2		
20	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	2	1	2	2		
21	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	1	2	2	3	3	3	2	1	1	3	2	1	3	3		
22	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2		
23	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2		
24	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
25	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3		
26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
27	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3			
28	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	2	2		
29	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2		
30	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	3	3	2	2		
31	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
32	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2		
33	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
34	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1		
35	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	2	1	2	1	2		
36	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	
37	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
38	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3		
39	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	1	1	1	1	1	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	
40	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	
41	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	1	2	3	2	2	1	2	1	2	1	2	2	3	2	2	2	
42	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
43	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
44	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	
45	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
46	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
47	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
48	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2
49	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
50	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
52	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2
53	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
54	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3

## **ANEXO 06. Análisis de fiabilidad de los instrumentos.**

### **I. Instrumento de Gestión administrativa**

#### Estadísticas de fiabilidad

<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
,935	17

### **II. Desempeño laboral**

#### Estadísticas de fiabilidad

<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
,954	13

**ANEXO 07. Prueba de normalidad de gestión administrativa y de desempeño laboral.**

**Tabla 7**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
<b>Gestión administrativa</b>	,307	54	,000
Coaching	,201	54	,000
Empowerment	,220	54	,000
Kaizen	,251	54	,000
Benchmarking	,252	54	,000
<b>Desempeño laboral</b>	,118	54	,000
Calidad	,326	54	,000
Productividad	,193	54	,000
Asistencia	,271	54	,000
Conocimiento del puesto	,194	54	,000
Confiabilidad	,202	54	,000

En la tabla 7 se muestra los resultados de la prueba estadística de Kolmogórov-Smirnov. Dado que la muestra es mayor a 50, se optó por determinar la prueba de normalidad mediante Kolmogórov-Smirnov. Como resultado, se evidenció que el nivel de significancia de la variable gestión administrativa y sus dimensiones es menor a 0.05 ( $p < 0.05$ ), lo que indica una distribución no normal; asimismo, se obtuvo un nivel de significancia menor a 0,05 ( $p < 0.05$ ) para la variable desempeño laboral y sus dimensiones, lo que indica que no sigue una distribución normal. A partir de estos resultados se aplicó la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, MORI PAREDES MANUEL ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "Herramientas de Gestión Administrativa y Desempeño Laboral en la oficina de Adquisiciones de una entidad pública hospitalaria. Año 2020.", cuyo autor es AGUILAR CHUQUIMBALQUI MARISOL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 06 de Agosto del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MORI PAREDES MANUEL ALBERTO <b>DNI:</b> 07856089 <b>ORCID:</b> 0000-0002-9687-492X	Firmado electrónicamente por: MMORIP el 14-08- 2022 18:18:18

Código documento Trilce: TRI - 0397419