



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Gestión Administrativa y Compromiso Organizacional en la Sub
Gerencia de Atención Domiciliaria de la GOF Essalud, Jesús María, 2016**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

Balta Cribillero, Rosa Catalina

ASESOR:

Dr. Teodoro Carranza Estela

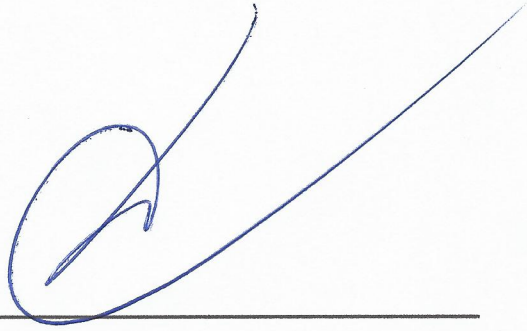
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

LIMA – PERÚ

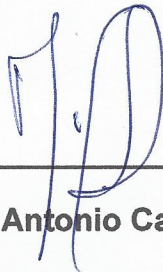
2017

Página del Jurado



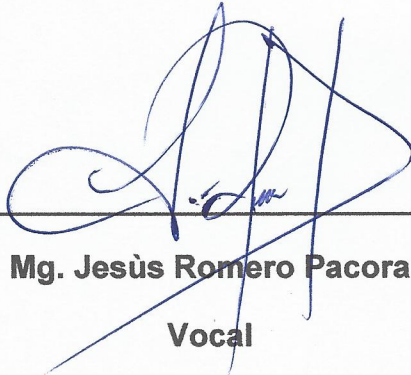
Dr. Manuel Salvador Cama Sotelo

Presidente



Mg. Marco Antonio Candia Menor

Secretario



Mg. Jesús Romero Pacora

Vocal

Dedicatoria

El presente trabajo lo dedico, con mucho amor a mi amada hija y a mis padres que están en el cielo, a mi esposo, mis hermosas hijas, mis hermanos y a todas aquellas personas que me apoyaron incondicionalmente e hicieron lo posible de alguna manera para que pueda culminar satisfactoriamente este tema, el cual fue llevado a cabo con mucho esfuerzo y dedicación.

Agradecimiento

Manifiesto el debido agradecimiento a Dios por estar a mi lado en todo momento.

A la Universidad Cèsar Vallejo, puesto que nos brindó los conocimientos y nos ayudó para el desarrollo de nuestro proyecto y elaboración final de éste.

A los profesores, compañeros de clases y a mis compañeros de trabajo de la digna institución a la que pertenezco, ya que sin ellos no hubiera sido posible concluir satisfactoriamente el proyecto.

Declaración de autenticidad

Yo, Rosa Catalina Balta Cribillero con DNI N° 07019979, a efectos de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, con la tesis Titulada "*Gestión Administrativa y Compromiso Organizacional en la Sub Gerencia de Atención Domiciliaria de la GOF EsSalud Jesús María, Lima 2016*".

Declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Lima, Agosto de 2017.



Rosa Catalina Balta Cribillero

D.N.I. N° 07019979

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Universidad César Vallejo, presento la investigación titulada: “*Gestión Administrativa y Compromiso Organizacional en la Sub Gerencia de Atención Domiciliaria de la GOF EsSalud Jesús María, Lima 2016*”, requisito para obtener el Título Profesional de Administración.

Esta tesis ha sido desarrollada gracias a la experiencia y conocimientos adquiridos durante estos años de preparación universitaria y laboral, adicional a esto, se utilizaron fuentes bibliográficas para consolidar el desarrollo de sus componentes, por lo que ha sido dividida en ocho capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación dado por la universidad. En el capítulo I, se realiza la introducción, donde se registran la realidad problemática, los trabajos previos a nivel internacional y nacional, las teorías relacionadas a gestión administrativa y compromiso organizacional, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos. En el capítulo II, se registra el método empleado, apreciándose el diseño de investigación, la operacionalización de las variables, la población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, método de análisis de datos y aspectos éticos. En el capítulo III, se muestran los resultados procedentes del procesamiento estadístico, así como el contraste de hipótesis. En capítulo IV, se expone la discusión. En el capítulo V, se presentan las conclusiones. En el capítulo VI, se aprecian las recomendaciones. En el capítulo VII, las referencias bibliográficas y, finalmente, en el capítulo VIII, se consideran los anexos.

Rosa Catalina Balta Cribillero

Índice

| | |
|--|-----|
| DEDICATORIA | III |
| AGRADECIMIENTO | IV |
| DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD | V |
| PRESENTACIÓN..... | VI |
| ÍNDICE..... | VII |
| ÍNDICE DE FIGURAS | IX |
| ÍNDICE DE TABLAS | 10 |
| ÍNDICE DE ANEXOS | 11 |
| RESUMEN | 12 |
| ABSTRACT..... | 13 |
| I. INTRODUCCIÓN | 14 |
| 1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA | 15 |
| 1.2. TRABAJOS PREVIOS | 19 |
| 1.3. TEORIAS RELACIONADAS AL TEMA..... | 27 |
| Variable: Gestión Administrativa..... | 27 |
| Variable: Compromiso Organizacional..... | 37 |
| 1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | 40 |
| Problema general..... | 40 |
| Problemas específicos | 40 |
| 1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO | 40 |
| Justificación teórica..... | 40 |
| Justificación práctica | 41 |
| Justificación metodológica | 41 |
| Justificación social | 41 |
| 1.6. HIPÓTESIS | 42 |
| Hipótesis general..... | 42 |
| Hipótesis específicas | 42 |
| 1.7. OBJETIVOS | 42 |
| Objetivo general..... | 42 |
| Objetivo específicos..... | 43 |
| II. MÉTODO | 44 |

| | |
|--|----|
| 2.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN..... | 45 |
| 2.2. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN..... | 46 |
| Operacionalización | 46 |
| 2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA | 48 |
| Población..... | 48 |
| Muestra | 48 |
| 2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS | 48 |
| Técnica de recolección de datos | 48 |
| Instrumento de recolección de datos | 48 |
| Validez | 50 |
| Confiabilidad..... | 50 |
| 2.5. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS | 51 |
| 2.6. ASPECTOS ÉTICOS | 51 |
| III. RESULTADOS..... | 52 |
| 3.1. DATOS DESCRIPTIVOS | 53 |
| 3.2. CONTRASTE DE HIPÓTESIS | 62 |
| IV. DISCUSIÓN | 67 |
| V. CONCLUSIÓN | 72 |
| VI. RECOMENDACIONES | 75 |
| VII. REFERENCIAS..... | 77 |
| VIII. ANEXOS | 80 |

Índice de Figuras

| | |
|--|----|
| <i>Figura 1.</i> Niveles de la variable gestión administrativa | 53 |
| <i>Figura 2.</i> Niveles de la dimensión planificación | 54 |
| <i>Figura 3.</i> Niveles de la dimensión organización | 55 |
| <i>Figura 4.</i> Niveles de la dimensión dirección | 56 |
| <i>Figura 5.</i> Niveles de la dimensión control | 57 |
| <i>Figura 6.</i> Niveles de la variable compromiso organizacional | 58 |
| <i>Figura 7.</i> Niveles del compromiso afectivo | 59 |
| <i>Figura 8.</i> Niveles de la dimensión compromiso normativo | 60 |
| <i>Figura 9.</i> Niveles de la dimensión compromiso de continuidad | 61 |

Índice de Tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1. <i>Matriz de operacionalización de variables.</i> | 47 |
| Tabla 2. <i>Población de estudio</i> | 48 |
| Tabla 3. <i>Validación de las variables gestión administrativa y compromiso organizacional</i> | 50 |
| Tabla 4. <i>Confiabilidad de la variable gestión administrativa</i> | 50 |
| Tabla 5. <i>Confiabilidad de la variable Compromiso Organizacional</i> | 50 |
| Tabla 6. <i>Niveles de la variable gestión administrativa</i> | 53 |
| Tabla 7. <i>Niveles de la dimensión planificación</i> | 54 |
| Tabla 8. <i>Niveles de la dimensión organización</i> | 55 |
| Tabla 9. <i>Niveles de la dimensión dirección</i> | 56 |
| Tabla 10. <i>Niveles de la dimensión control</i> | 57 |
| Tabla 11. <i>Niveles de la variable compromiso organizacional</i> | 58 |
| Tabla 12. <i>Niveles de la dimensión compromiso afectivo</i> | 59 |
| Tabla 13. <i>Niveles de la dimensión compromiso normativo</i> | 60 |
| Tabla 14. <i>Niveles de la dimensión compromiso de continuidad</i> | 61 |
| Tabla 15. <i>Correlación entre la Gestión Administrativa y el compromiso organizacional</i> | 62 |
| Tabla 16. <i>Correlación entre la planificación y el compromiso organizacional</i> | 63 |
| Tabla 17. <i>Correlación entre la organización y el compromiso organizacional</i> | 64 |
| Tabla 18. <i>Correlación entre la dirección y el compromiso organizacional</i> | 65 |
| Tabla 19. <i>Correlación entre el control y el compromiso organizacional</i> | 66 |

Índice de Anexos

| | |
|--|-----|
| Anexo 1: Matriz de consistencia. | 81 |
| Anexo 2: Instrumento de investigación | 84 |
| Anexo 3: Validación de expertos | 88 |
| Anexo 4: Tabla de especificaciones | 96 |
| Anexo 5: Reporte de similitud | 100 |
| Anexo 6: Base de datos de la confiabilidad de los instrumentos | 109 |
| Anexo 7: Base de datos del estudio de la variable gestión administrativa | 113 |

RESUMEN

La investigación “Gestión Administrativa y Compromiso Organizacional en la Sub Gerencia de Atención Domiciliaria de la GOF ESSALUD Jesús María, Lima 2016”. El objetivo de la investigación estuvo dirigido a determinar la relación entre Gestión Administrativa y el Compromiso Organizacional en la Sub Gerencia de Atención Domiciliaria de la GOF ESSALUD Jesús María, Lima 2016. La investigación es de tipo básica, el alcance fue descriptivo correlacional y el diseño utilizado es no experimental, de corte transversal. La población fue de 69 administrativos de la subgerencia. Para recolectar los datos se utilizaron los instrumentos de la variable gestión administrativa y compromiso organizacional; se realizó la confiabilidad de Alpha de Cronbach para ambas variables. El procesamiento de datos se realizó con el software SPSS (versión 23).

Realizado el análisis descriptivo y la correlación a través del coeficiente de Rho de Spearman, con un resultado de $Rho=0,957$, interpretándose como alta relación entre las variables, con una $p = 0.00$ ($p < 0.05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula por lo tanto los resultados señalan que existe relación significativa entre la variable gestión administrativa y el compromiso organizacional.

Palabras clave: Gestión administrativa, compromiso organizacional, salud.

ABSTRACT

The research "Administrative Management and Organizational Commitment in the Home Management Sub Management of GOF ESSALUD Jesús María, Lima 2016". The objective of the research was to determine the relationship between Administrative Management and Organizational Commitment in the Home Management Sub Management of the GOF ESSALUD Jesús María, Lima 2016. The research is of a basic type, the scope was descriptive correlational and the design Used is non-experimental, cross-sectional. The population was of 69 administrative of the subgerence. In order to collect the data, the instruments of the administrative management variable and organizational commitment were used; The reliability of Cronbach's Alpha was performed for both variables. Data processing was performed using SPSS software (version 23).

The descriptive analysis and correlation were performed using the Rho coefficient of Spearman, with a result of $Rho = 0.957$, interpreted as a high relation between the variables, with a $p = 0.00$ ($p < 0.05$), with which the hypothesis was rejected Therefore, the results indicate that there is a significant relationship between the administrative management variable and the organizational commitment.

Key words: Administrative management, organizational commitment, health.