



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Competencia gerencial y desempeño laboral del personal
administrativo de un hospital, Lima 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud**

AUTOR:

Cajavilca Aliaga, Angel Eduardo (orcid.org/0000-0002-0264-9511)

ASESORA:

Dra. Silva Narvaste, Bertha (orcid.org/0000-0002-2926-6027)

CO-ASESOR:

Dr. Brito Garcías, José Gregorio (orcid.org/0000-0001-8999-8126)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LÍNEAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

Esta tesis está dedicada a mis padres Eliberto y Doris, porque ellos han dado razón a mi vida, por sus consejos su apoyo incondicional y su paciencia todo lo que soy en la vida se lo debo a ellos. Padre que falta me ases seguiré cuidando a mi madre como tú lo hiciste con nosotros.

Agradecimiento

Gracias Dios todo poderoso por guiar mis pasos en el logro de mis objetivos y metas.

Agradezco a mis docentes de gran sabiduría quienes se han esforzado por ayudarme a llegar al lugar en el que me encuentro, gracias a ellos he logrado este importante objetivo como culminar el desarrollo de mi tesis con éxito.

Índice de contenidos

	Página
Dedicatoria	i
Agradecimiento	ii
Índice de contenidos	iii
Índice de tablas	iv
Índice de figuras	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	18
3.6. Métodos de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	21
IV. DISCUSIÓN	29
V. CONCLUSIONES	35
VI. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	43

Índice de tablas

	Página	
Tabla 1	Distribución de frecuencias de competencia gerencial y sus dimensiones	21
Tabla 2	Distribución de frecuencias de desempeño laboral y sus dimensiones	23
Tabla 3	Correlación de Spearman entre competencia gerencial y desempeño laboral	25
Tabla 4	Correlación de Spearman entre competencia gerencial y el desempeño de tareas	26
Tabla 5	Correlación de Spearman entre competencia gerencial y desempeño contextual	27
Tabla 6	Significancia entre clima organizacional y habilidades interpersonales	28
Tabla 7	Operacionalización de la variable Competencia gerencial	46
Tabla 8	Operacionalización de la variable Desempeño laboral	47
Tabla 9	Consolidado de evaluación de expertos	52
Tabla 10	Prueba de confiabilidad	65
Tabla 11	Prueba de normalidad	66

Índice de figuras

	Página
Figura 1 Esquema del diseño de investigación	16
Figura 2 Frecuencia de competencia gerencial y sus dimensiones	21
Figura 3 Frecuencia de desempeño laboral y sus dimensiones	23

Resumen

El desarrollo de esta investigación tiene como objetivo identificar la relación que existe entre la competencia gerencial y el desempeño laboral del personal administrativo del hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2022. El enfoque del estudio fue cuantitativo, con método descriptivo, con un tipo de estudio según su finalidad básica, el nivel fue correlacional, según su temporalidad transversal; se utilizó un diseño no experimental, se identificó y describió las características de las variables cualitativas y dimensiones en estudio. El tamaño de muestra fue de 110 empleados administrativos, las técnicas que se utilizaron para la recolección de datos fueron encuestas y como instrumento el cuestionario, se realizó la prueba de confiabilidad del alfa de Cronbach y así medir la consistencia interna del instrumento para competencia gerencial se obtuvo un puntaje de 0.827 y para el desempeño laboral el puntaje fue de 0.801 indicando que los cuestionarios son confiables. Como resultado se empleó el estadístico rho de Spearman con un valor de ,451 ** donde indica que existe relación significativa directa moderada entre la competencia gerencial y desempeño laboral del hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2022

Palabras clave: Capacidad de organización, fortalecimiento institucional, desarrollo institucional, capacidad de liderazgo y gobernanza.

Abstract

The development of this research aims to identify the relationship that exists between managerial competence and the work performance of the administrative staff of the San Juan de Lurigancho hospital, Lima 2022. The focus of the study was quantitative, with a descriptive method, with a type of study according to its basic purpose, the level was correlational, according to its transversal temporality; a non-experimental design was used, the characteristics of the qualitative variables and dimensions under study were identified and described. The sample size was 110 administrative employees, the techniques used for data collection were surveys and the questionnaire as an instrument, the Cronbach's alpha reliability test was carried out and thus measure the internal consistency of the instrument for managerial competence. obtained a score of 0.827 and for job performance the score was 0.801 indicating that the questionnaires are reliable. As a result, the Spearman's rho statistic was used with a value of .451 **, which indicates that there is a moderate direct significant relationship between managerial competence and job performance at the San Juan de Lurigancho Hospital, Lima 2022

Keywords: Organizational capacity, institutional strengthening, institutional development, leadership capacity and governance.

I. INTRODUCCIÓN

Las entidades tanto públicas como privadas, se inician en el mundo corporativo con una finalidad u objetivo que es generar rentabilidad pero es una labor fundamental de la gerencia e integrantes de la alta dirección poder guiar a todos los miembros que forman parte de la misma institución hacia el éxito de su visión institucional (Blanchard, 1996); en conclusión, ésta es una labor que abarca más allá de planear, estructurar, guiar e inspeccionar, puesto que se necesita trabajar en ciertas habilidades y aptitudes para que el equipo con quien trabajan puedan ejecutar sus funciones con mucha eficacia y eficiencia (Chinchay, 2018).

En la sociedad actual suceden cambios cada instante, así mismo debido a la globalización van surgiendo nuevas tendencias que las organizaciones tienen que ir adaptando, tales como formas de administrar, dirigir (Jorhe, 2020). En esta nueva forma de direccionar una institución no solo se exige tener los conocimientos prácticos y teóricos, es necesario que vengan acompañados con habilidades actitudinales, que se van desarrollando con la experiencia e incluso con el manejo emocional (Boyatzy, 2002). Es así como las entidades buscan impactar de manera positiva para poder llegar a ser más competitivos, no solo enfocándose como organización sino enfatizando en el desarrollo del capital humano (Chinchay, 2018).

En una publicación brindada por la Organización Mundial de la Salud indican que es indispensable y de mucha importancia el desarrollar habilidades de gestión a nivel profesional y esto se va formando desde la educación universitaria de cómo es priorizar ciertos aspectos como resolver problemas, las decisiones, ideas creativas, el autoconocimiento e inclusive el manejo de emociones con la finalidad de llegar a la etapa laboral preparados y poder ejecutar lo aprendido y generar un ambiente cálido, de bienestar para todos los individuos (OMS, 2010).

En el Perú, un reporte de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria dio a conocer que en menos de un año el 50% de empresas cierran su negocio, es decir al año se cierran aproximadamente 200,000 negocios a causa de una mala gestión de talento humano como principal motivo (Olascoaga, 2017). Esta misma situación no es ajena a instituciones del sector salud ya que el área administrativa escasea de una gestión adecuada lo que se ve reflejado en los problemas internos como insatisfacción y desmotivación laboral (Conger 1997).

En otra publicación, INEI (2015) desarrollo una investigación superando las 250 empresas peruanas donde dio a conocer que el 46% antepone la medición de indicadores de desempeño en la evaluación de sus recursos humanos, sin embargo, el 54% de las empresas peruanas aún no dan relevancia sobre el valor del desempeño. Apaza (2018) mencionó que las compañías con mayor éxito mundialmente anteponen a la gestión del desempeño laboral como primera posición y realizan grandes inversiones para que estas sean más productivas y rentables para la organización.

En el distrito de San Juan de Lurigancho, se cuenta con un único hospital de nivel II-II del MINSA; con un total de 900 trabajadores, de los cuales la parte administrativa es de 150, debido a la necesidad existente en esta pandemia se incorporaron 100 personas nuevas sin competencias y estos fueron en gran medida referidos por un familiar interno del nosocomio; por lo que se mostró deficiencias en las atenciones de los pacientes y el caos en las largas colas; a pesar que ya se ha vuelto a la normalidad ellos siguen laborando pero desconocen las funciones de su área. Por ello, la falta de personal capacitado que brinde una atención adecuada ha generado insatisfacción y malestar en los pacientes lo que ha derivado en quejas por parte de ellos. Por lo tanto, existe una necesidad por parte de la gerencia de contar y contratar profesionales idóneos en la materia que cumpla con el perfil de puesto requerido y las competencias necesarias que permita mejorar el desempeño laboral.

Asimismo, los colaboradores que pertenecen al área de gestión no manejan las habilidades y competencias por ende tienen un pésimo desempeño laboral y esto es percibido; lo que nos lleva a estudiar y analizar los aspectos positivos y negativos de la gestión que viene manejando el nosocomio San Juan de Lurigancho y los resultados obtenidos con dicha gestión (Spreitzer, 1997).

Por tal motivo, se plantea el problema general: ¿Qué relación existe entre la competencia gerencial y el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital, Lima, 2022?, así mismo se planteó los problemas específicos que se detalla seguidamente, ¿Qué relación existe entre la competencia gerencial y el desempeño de tareas del personal administrativo de un hospital, Lima 2022?, ¿Qué

relación existe entre la competencia gerencial y, el desempeño contextual y desempeño adaptativo del personal administrativo de un hospital Lima 2022?

La investigación se justificó de manera teórica porque se dio a conocer los factores que permiten mejorar el desempeño del profesional y poder desarrollar un mejor manejo gerencial dentro de la institución a través de los conocimientos adquiridos, lo que significa un mejor resultado como organización y satisfacción laboral. La justificación práctica ya que gracias a los nuevos conocimientos se podrá ejecutar y poner en práctica las habilidades aprendidas y así la institución podrá llegar a tener una gestión competitiva y reducir los problemas internos que se pueden suscitar. Por otro lado, la investigación se justifica de manera metodológica porque ayuda a solucionar la deficiencia que pudieron llegar a tener como institución de salud y obtener un mejor resultado tanto en la calidad de atención hacia su cliente externo como con su cliente interno que vienen a ser los profesionales de la salud creando un ambiente adecuado y saludable para un buen desempeño. Finalmente, la investigación también se justifica de manera social ya que la buena gestión se verá reflejado en la atención y servicio de salud que se brinda a los pacientes y esto generará satisfacción en ellos.

El estudio, plantea como objetivo principal determinar la relación de la competencia gerencial y el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital, Lima 2022. Como objetivos específicos del estudio se plantea determinar la relación de la competencia gerencial y el desempeño de tareas del personal administrativo de un hospital, Lima, 2022. Determinar la relación de la competencia gerencial y, el desempeño contextual y el desempeño adaptativo del personal administrativo de un hospital, Lima 2022. Así mismo como hipótesis principal la investigación plantea existe relación significativa entre la competencia gerencial y el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital, Lima 2022. Como hipótesis específicas plantea Existe relación significativa entre la competencia gerencial y, desempeño contextual y el desempeño adaptativo del personal administrativo de un hospital, Lima 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes que estudian las variables competencias y desempeño laboral; en el ámbito nacional e internacional, comprende investigaciones como el estudio de Guerra (2022), cuyo objetivo del estudio fue establecer la correspondencia que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de enfermería de un nosocomio. La metodología que emplearon fue de tipo aplicada, siendo de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, donde los resultados alcanzados fueron mediante una encuesta aplicada para la recolección de información, su población engloba a 208 enfermeros y la muestra fue de 100 enfermeros. Como resultado se manifestó que el clima organizacional se vincula de manera directa con el desempeño laboral, así mismo concluyó la importancia de desarrollar capacitaciones y plantear objetivos planificados para el éxito y mejora en el desempeño laboral, y en cuanto al clima organizacional, se recomienda desarrollar talleres de liderazgo, enfocándose en la comunicación, motivación con la finalidad que la gestión de áreas sea eficiente.

Losada (2020) en su investigación tuvo como finalidad determinar la correspondencia del clima organizacional y desempeño laboral, el tipo de metodología empleada en la investigación fue de tipo correlacional, no experimental, el cual su investigación abarco a 60 colaboradores de salud empleando como instrumento un cuestionario detallando las dimensiones del potencial humano, diseño organizacional y cultura organizacional donde se llevó a cabo una prueba simulada en base a 13 colaboradores. El estudio concluyó afirmando la existencia de un buen clima organizacional que se vio reflejado por un excelente desempeño laboral de una entidad; percibiendo correspondencia entre sus variables.

Por otro lado, Livia (2019) tuvo como finalidad identificar la correspondencia del desempeño laboral y clima organizacional, empleó la metodología de estudio de tipo correlacional, corte transversal, de método cuantitativo, el cual se realizó en 234 colaboradores de la salud en un nosocomio de Pasco en el año 2018. El estudio concluyó en que se evidenció positivamente el vínculo entre sus variables. Es así que la investigación contribuyo en poner en marcha un plan enfocado en motivar a todos los colaboradores en su desempeño laboral, debido a que los resultados

obtenidos fueron que el 83,3% de los 195 que participaron en la investigación deberían mejorar el desempeño de sus labores.

Chinchay (2018) su investigación tuvo como objetivo identificar la relación existente entre las habilidades de gerencia y las estrategias organizacionales de la municipalidad distrital de Miguel Checa. La metodología que empleó se realizó con un enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, correlacional y transeccional. Como habitantes se consideró a todos y cada uno de los colaboradores de la municipalidad en mención, lo que conllevó a realizar un muestreo probabilístico intencionado para así obtener como tamaño de muestra a los 39 individuos. Como resultado se obtuvo que existe un vínculo considerable y positivo entre las habilidades de gerencia y las estrategias organizacionales en la Municipalidad en mención. El estudio concluyó que existe una correspondencia entre las variables tareas gerenciales y los roles gerenciales de los trabajadores del área administrativa.

Por su parte, Veliz (2017) su estudio tuvo como finalidad identificar la relación existente entre las variables planteadas. La metodología empleada fue tipo descriptiva no experimental y transversal. Para dicho estudio, el instrumento que se empleó para recolección de datos fue un formulario de 35 interrogantes realizado a 47 empleados. El estudio obtuvo como resultados la certeza de que existe correlación directa y significativa entre aptitudes gerenciales y administración del Talento Humano. Es así que se pudo concluir que el nivel de desarrollo gerencial catalogado negativamente, del mismo modo que la formación del diestro gerencial, y formación gerencial en unidad de análisis respectiva.

De la misma manera consideramos referencias de proyectos de investigaciones internacionales relacionados con las variables indicadas, como de López et al. (2021), la cual tuvo como objetivo identificar si la condición de tiempo laboral pronostica significativamente el desempeño laboral observado por los médicos que se desempeñan en el Instituto Mexicano. La metodología que utilizaron fue un enfoque cuantitativo, de tipo transversal y predictivo. La población de estudio se conformó por 445 doctores de la salud, el modelo de muestreo fue de tipo no probabilístico. El estudio concluyó, que la condición de tiempo laboral interviene en el rendimiento de las actividades de los médicos que trabajan en el

instituto en mención. Por lo que, los resultados obtenidos arrojaron que la variable nivel de calidad de tiempo laboral explica que el 64,9% de la diferencia de la variable depende del nivel de rendimiento laboral. Del mismo modo, se concluyó que existe una relación de tipo positiva e importante entre dichas variables, dado que, se obtuvo que la variable calidad de tiempo laboral es un condicionante significativo del rendimiento laboral de forma directa.

Luengo y Montoya (2021) su artículo tuvo como objetivo determinar la situación de trabajo de los médicos y enfermeras de hospitales estatales de Chile. La metodología que utilizaron en su investigación fue un estudio transversal analítico que tuvo como tamaño de población a 375 médicos y enfermeras tomando la misma cantidad como muestra, para lo cual diseñaron un banco de datos, para recolectar datos sociodemográficos, ocupacionales, autoconciencia de salud y la Escala de Ambiente de Trabajo. Mediante los resultados obtenidos el personal de enfermería mostro significativamente un puntaje superior en la escala entorno material, acomodamiento organización persona y aclimatación persona organización a comparación de los médicos. Sin embargo, en un ambiente social y procedimiento de desarrollo fueron los médicos que mostraron un puntaje mayor. Al mismo tiempo, se percibió un alza en el puntaje de las circunstancias de trabajo, al ritmo que la apreciación de la salud progresa. El estudio concluye que los médicos y enfermeras poseen distintos conceptos sobre sus condiciones de trabajo y dimensiones.

Gutiérrez y Córdova (2020) su estudio tuvo como finalidad identificar la importancia de las aptitudes gerenciales y las cualidades que los líderes de una entidad poseen para poder hacer frente con éxito la difícil dinámica del marco empresarial. La metodología que emplearon en el estudio es de forma descriptiva, con diseño no experimental de corte transversal. En conclusión, podemos ver que la columna vertebral de la economía nacional está conformada por las pequeñas y medianas negocios.

Hernández (2020) el artículo tuvo como objetivo sostener las habilidades gerenciales de los directivos de enfermería en el marco del centro médico. El tipo de metodología en la investigación fue de tipo cuantitativo, en relación con el estudio de contenido se consintió la apreciación de los antecedentes teóricos y la

estructura del conocimiento y de la bibliografía ubicada. Las conclusiones del estudio manifestaron que la gestión administrativa es regular en un 55%, sin embargo, los resultados dieron que existía una óptima calidad en el servicio para la salud de los pacientes que recurrieron a las instituciones hospitalarias.

Gonzales y Rodríguez (2019) su investigación tuvo como objetivo identificar el rendimiento laboral del profesional de enfermería del Hospital Nacional “San Pedro”, emplearon una metodología de investigación de estudio descriptivo, de enfoque cualitativo y de tipo transversal, con una población conformada por 150 enfermeras, no realizaron ningún tipo de muestreo. En conclusión, el estudio manifestó que el nivel de estrés genera un elevado impacto en el desempeño laboral y que las relaciones interpersonales pueden generar un mal manejo del estrés. Asimismo, los resultados que se obtuvieron coincidieron en que se identificó que los problemas primordiales que limitan el desempeño laboral en la atención de los pacientes se consideran a las deficiencias en las relaciones interpersonales, mal empleo de estrés, ausencia de recursos de enfermería, falta de supervisión en las áreas por parte de los responsables.

Damos inicio conociendo sobre la disciplina que engloba este tema, según Koontz et al. (2012) indican que la parte administrativa se le conoce como el desarrollo en el cual se origina y se genera un entorno adecuado para los integrantes que laboran en la entidad y puedan alcanzar el logro de los planes o metas en común de forma eficiente y eficaz. Así mismo la administración obliga a tener un desarrollo estricto que abarca cuatro tareas principales que son: la preparación, el orden, la dirección y el monitoreo, estas tareas de desarrollo administrativo debe desarrollarse en forma cíclica lo que permitirá una retroalimentación para equilibrar y corregir lo necesario, es así que en ese contexto la función del gerente y administrador de la empresa está determinada por el rendimiento de las tareas mencionadas previamente (Quispe, 2016) manifestó que las competencias, presentan una etimología de la palabra pugnar (competir) y por otro lado lo plantean como habilidades (competer) (Tejada, 1999). Si bien sabemos el uso que se le da en el área sociolaboral y profesional proviene de la psicología dado esto se ha aplicado en el ámbito educacional haciendo que miren a las competencias como un campo de conocimientos ventajosos (Jones y Moore, 2008).

Las habilidades directivas, también conocidas como destrezas es el horizonte que dirige a los individuos de la gerencia a desempeñar de forma eficiente las estrategias para dirigir las herramientas y técnicas, las situaciones y el estilo; con la finalidad de conseguir el desarrollo organizacional. Es en este proceso que las habilidades se transforman en herramientas fundamentales para los directivos de gerencia. Estas habilidades directivas son identificadas por ser destrezas conductuales (Whetten y Cameron, 2011). Así mismo las destrezas de gerencia conforman un grupo de responsabilidades propias de las personas que ejercen un puesto directivo dentro de la organización o entidad como son los directores, subgerentes, jefes y/o apoderados de agencia o unidad. También se puede conceptualizar como un grupo de destrezas que los gerentes adquieren con la finalidad de afrontar algún tipo de circunstancias que impactan el desarrollo de las instituciones que tengan bajo su mando (Gutiérrez, 2009).

Competencia gerencial, es la capacidad que deben tener los gerentes de desarrollar objetivos, metas y estrategias alcanzables en el tiempo, maximizando los recursos que lo conforman las funciones individuales donde reflejan las competencias y destrezas establecidas, además de hacer énfasis que los profesionales con características altamente competentes destacan por ser un empleado especializado lo que le permite ser una pieza importante dentro de la empresa (Weber, 1971). Así mismo según Servir (2016) menciona a las habilidades como aquellas cualidades que tienen las personas para luego transformarse en actitudes percibibles que da como resultado el logro del desenvolvimiento laboral para ello se involucra los conocimientos, habilidades y actitudes, entonces las destrezas gerenciales son las cualidades individuales que tienen los integrantes de la gerencia para el cumplimiento de objetivos de la organización. Podemos ver que existen ciertos roles gerenciales que según Mintzberg (2012) consiste en acciones particulares que el gerente de la empresa debe transmitir en los diferentes roles que desempeña, estos roles se dividen en 3 categorías que se mencionará a continuación:

Funciones Interpersonales, que está vinculado de forma directa con los colaboradores o personas que están bajo su cargo como son representantes o líderes, roles informativos interviene la recopilación, recepción y difusión de la

información es decir son el portavoz de la organización, roles decisorios sucede en la toma de decisiones o ante la disyuntiva de dos o más opciones.

Según Marchant (2005) existen ciertas características en las habilidades gerenciales: La administración para conseguir la motivación hacia el personal, es la destreza de influenciar sobre los otros para mantener la secuencia correcta de trabajo con el fin del logro de metas. Conducir un grupo de trabajo, cuando tiene la facultad de consolidar y dirigir un grupo incentivando que lo realicen de forma autónoma y responsable. Liderazgo es la habilidad de dirigir las acciones de conjunto de humanos hacia un punto en particular, inspirando sobre ellos valores, existe retroalimentación y permite las sugerencias de los demás. Dialogo eficaz, apertura para escuchar y comprender, realizar preguntas y transmitir opiniones e ideas de forma positiva. Facultad de expresar sentimientos positivos es lo que refuerza el estímulo de los integrantes y el grupo de compañeros. Gestión de personas, enfoque por perfeccionar el aprendizaje y crecimiento, enfocándose por uno mismo y también por la de los demás a partir de un adecuado estudio preliminar de las carencias de los colaboradores y de la institución.

Las competencias gerenciales están dividido en tres tipos según Alles (2010): Competencias cardinales, está enfocado al ámbito principal de la organización, por naturaleza lo requieren del total de colaboradores de la organización. Habilidades particulares por unidad, hace referencia a las competencias que se requieren en particular por una labor, función o área específica como producción, contabilidad.

Competencias particulares de gerencia, son importantes para todo individuo que mantenga bajo su responsabilidad a personas es decir que estén bajo el mando de éste, como puestos de jefatura. Además, Hellrieegel et al. (2009) mencionan que existen seis actividades importantes para obtener una excelente habilidad gerencial:

La comunicación efectiva sirve para transmitir información como intercambiar, y por ser un área administrativa va implicar que el trabajo a realizar sea mediante otras personas es por ello que desarrollar una comunicación efectiva es importante para un excelente trabajo en la administración, esto involucra una dialogo formal, informal e inclusive negociación, a comunicación es más que

emplear un medio de comunicación, lo más importantes es generar una interacción por ambas partes de manera dinámica y efectiva.

Competencia para planeación y gestión, determina cuáles son las tareas que se debe realizar, como se realizarán, los recursos que se necesitará para realizarla y el monitoreo post avance para verificar si fueron realizadas, las funciones que involucra esta competencia son las siguientes: Recopilar datos, análisis y resolver problemas, planear y organizar proyectos, organizar el tiempo, realizar un presupuesto y un adecuado manejo de finanzas.

Coordinación y colaboración mutua, ellos son los que asumen la responsabilidad ante el éxito de los objetivos, se ha comprobado que hay mayor éxito cuando las instituciones agrupan equipos más pequeños si estos son formados de manera correcta, si generan un ambiente que colabore y promuevan una dinámica favorable para ellos.

Habilidad para la operación estrategia, es entender en qué consiste el objetivo general de la empresa y cuáles son los principios que les identifica, además de garantizar que las acciones realizadas por los colaboradores vayan acordes con ellas, en esto influye la información que se tiene sobre la empresa, el entendimiento de la organización y la operación estratégica. También es necesario entender la manera en que las áreas, las obligaciones y las divisiones se vinculan entre sí y como una variación en cualquiera de ellas impactaría a las otras. Un asignado en la gerencia con un buen desempeño para establecer una operación estratégica podrá dictaminar y diagnosticar diferentes tipos de incertidumbres y asuntos administrativos que podrían aparecer.

Competencia multicultural, se trata de conocer, entender y actuar ante las diferentes asuntos políticos, culturales y económicos que se encuentran en cualquier parte del mundo, es necesario entender que no todas las instituciones tienen presencia comercial a nivel global para sus productos o servicios. Es importante que en efecto las personas estén preparadas ya que se puede presentar el momento durante la vida profesional que trabaje en una organización internacional para ello se verá el conocimiento que tiene frente a otras culturas, costumbres y la apertura que puede tener frente a ello.

Aptitudes para la autoadministración, según Hellriegel et al. (2009). Este punto de las aptitudes trata sobre la responsabilidad que tiene cada uno en trabajar en su desarrollo y asuma el compromiso de su vida en el centro laboral y fuera de él. Suele pasar que cuando no se obtienen los mejores resultados es donde nadie asume la responsabilidad sino lo derivan a otras personas o se respaldan de las circunstancias. Los gerentes no se permiten caer en esta situación. Las aptitudes para la autoadministración abarcan cuatro puntos: Rectitud y comportamiento ético, ímpetu y flexibilidad personales, armonía entre las actividades laborales y personales, conocimiento y crecimiento de uno mismo.

La envergadura de desarrollar las habilidades gerenciales es vital para conseguir por excelencia el profesionalismo y por ende es obligatorio que los futuros administradores conozcan a fondo estas habilidades que se necesita en la administración como en el liderazgo sin que influya el tiempo, lugar o como se tiene que emplear. Es así que planear, organizar, dirigir y controlar los diferentes medios como son las personas, materiales, financieros e informativos tienen como objetivo lograr alcanzar las metas de la institución. Dentro de cada organización existe diferentes tipos de gerentes según el puesto o área en el que están asignados pero lo que tienen en común entre ellos es que son los responsables de las actividades que se realiza en cada área asignada para el logro de la meta que tiene en común (Hellriegel, 2009).

Las ventajas que se adquiere de las competencias gerenciales según Yach (2011) es la consecuencia de la mezcla de actitudes, destrezas, habilidades, acciones y conocimientos que requiere un encargado de gerencia para ser eficiente y eficaz, este consta de tres puntos importantes que son conocimientos, factores emocionales y motivacionales, factores situacionales. Es así que consideramos como ventajas generar un contexto de trabajo conceptual, presentar sustentos para el análisis de administración y a la vez promoviendo el conocer cuál es la esencia de la administración, existe flexibilidad y arte para ejecutar la administración, fomentando la mejor forma de emplearlo en la práctica, se ofrece de manera genuina un soporte a los practicantes de administración, los principios están originados refinados y se emplea como directrices. De la misma manera también podemos encontrar desventajas como son la limitación en la planeación debido a

la precisión de información y actos futuros, el recurso económico es elevado en una planeación, se genera una barrera psicológica en la planeación, la iniciativa es opacada a causa de la planeación, el retraso de accionar es causada muchas veces por la planeación.

Los beneficios que se obtiene de contar con competencia gerencial según Galicia (2013), nos menciona que los beneficios se subdividen en un costo menor y mayor producción, ya que al tener un procedimiento integrado sobre el personal se puede identificar y reducir las repeticiones y gastos, hay incentivación hacia los departamentos para cooperar y coordinar las funciones, se percibe claramente el rendimiento de mostrar eficiencia y productividad por ende se invierte en menos recurso de tiempo y financiero.

Según Servir (2016) la competencia gerencial se basa en tres dimensiones importantes que se mencionará a continuación: Dimensión 1: Guía hacia los resultados, según Vera (2017), hace referencia a los objetivos o metas principales que se propone en la organización a lo largo de la existencia y proceso evolutivo en administración, así mismo garantiza que las entidades que ponen en acción estrategias bien planteadas y actividades particulares llegan a desarrollarse laboralmente. Servir (2016) es la facultad de direccionar las actividades al éxito de aspiraciones y objetivos considerando los patrones de servicio brindando reacción oportuna a las carencias del consumidor en los rangos de tiempo planteados. Como indicadores de la orientación a los resultados tenemos a las labores establecidas, objetivos alcanzados, actividades puntuales, proyectos de acción, medios de respuestas.

Dimensión 2: Aptitud de servicios, es el talento para actuar ante las necesidades del consumidor, se da al momento de escuchar, entender de manera oportuna, esta dimensión lo conforma los siguientes indicadores la atención de requerimientos y respuesta inmediata a las necesidades del usuario (Servir, 2016).

Dimensión 3: Trabajo en equipo, para lograr la efectividad es necesario que los integrantes del equipo sean personas interdependientes y así la colaboración sea mutua para lograr más eficiencia y generar confianza entre los integrantes (Whetten y Cameron, 2011). En esta dimensión podemos observar cuatro puntos

importantes: trabajo en conjunto, desempeño de acciones, coordinación y cooperación.

El desempeño laboral, es una doctrina que se ha venido desarrollando desde décadas muy antiguas, particularmente en las áreas organizacionales (Aamodt, 2010). El desempeño laboral que efectúen los empleados va incidir en el crecimiento de las organizaciones (Choi et al., 2018) Actualmente las instituciones se confrontan a cambios continuos, a causa de la recurrente necesidad de perfección para así lograr tener un equilibrio en el mercado, debido al crecimiento constante de la competencia (Castro, 2016). Es así que la permanencia de las empresas en el tiempo dependerá directamente de la destrezas, habilidades y conocimientos de sus colaboradores, por ello las instituciones deben trabajar con colaboradores competentes, en conclusión, para determinar si los trabajadores cumplen con sus labores asignadas a su puesto, es preciso medir el desempeño porque permitirá precisar la eficacia e implementar estrategias. Por ende, se afirma que el desempeño laboral pertenece a una de las principales fortalezas de una institución, además de ser una variable necesaria para obtener resultados duraderos (Chênevert y Vandenberghe, 2013).

Por otro lado, Méndez (2000) señaló que el desempeño laboral, se ha transformado en una herramienta que lo utiliza para evaluar al trabajador en el desarrollo y funcionamiento en cada puesto que está designado, así mismo, Flores (2007) mencionó que el desempeño laboral no debería medirse únicamente mediante test psicométricos o exámenes, también se debería considerar emplear técnicas que permitan considerar la experiencia laboral y comportamientos que expresen su desempeño en un puesto de trabajo. Finalmente, Pedraza et al. (2010) recalcan que el desempeño laboral es la base de la efectividad y el éxito de las empresas; siendo esta una de las razones principales por lo que los gerentes están interesados en no solo evaluarlos sino también en perfeccionar el desempeño de sus trabajadores.

En este aspecto, el desempeño laboral se fundamenta sobre las conductas percibidas o dichas acciones realizadas por los trabajadores que pueden ser evaluados a través de sus capacidades y el nivel de aporte que éstas otorgan a la institución (Aamodt, 2010). Al respecto, Robbins (2004) relaciona el desempeño

laboral con la facultad de organizar y coordinar las funciones que al agruparse conforman la conducta de los individuos que pertenecen al proceso productivo.

Por otro lado, Chiavenato (2011) indica que el desempeño laboral es la eficacia que refleja el empleado al ejecutar sus funciones encomendadas y brinda a las empresas sus ventajas competitivas en el crecimiento organizacional. Así mismo, Milkovich y Boudreau (1994) sostiene que el desempeño laboral está relacionada a las singularidades de cada individuo, las cuales lo conforman: las destrezas, cualidades y conocimientos captados por las personas, estas colaboran a la competitividad de las empresas.

El desempeño laboral ha tomado en cuenta como factores más importantes a: los empleados ya que ellos son quienes tienen que percibir que las remuneraciones o recompensas es proporcional a los recursos invertidos además de que dichas recompensas tienen que ser las adecuadas por cada puesto, también es oportuno que estas recompensas sea personalizadas y de forma inmediata, cada empleado tiene sus propias necesidades lo que para uno puede ser reforzador para otro no puede ser necesario, una de las recompensas más comunes son el tema salarial, reconocimientos, ascensos.

Como otro factor también consideramos la formación profesional, esto permite una mejoría en la calidad en el desempeño laboral, los servicios que brindan los profesionales son mejores y se hace más competitiva la productividad. Abastecer a los empleados con los recursos necesarios como materias primas, ambientales y adecuado entorno en la organización influenciará en gran medida la energía y actitud de los colaboradores.

Según Ramírez (2018) nos muestra la importancia del valor que se le tiene que dar al desempeño laboral, y esto radica en determinar cuán eficiente y eficaz es el trabajo de los colaboradores frente al logro de metas y por ende a la misión como organización o si por el contrario existen deficiencias que requieran mejoras.

Es Alles (2004) quien da a conocer los pasos necesarios para monitorear el desempeño laboral de los empleados: se inicia definiendo el puesto en el que se desempeña, esto va de la mano con que el líder esté de acuerdo con el desempeño del puesto además de las responsabilidades. Evaluación del desempeño según el puesto establecido, a esto se le incluye algún tipo de calificación y finalmente la

retroalimentación donde se da a saber cómo ha sido llevado a cabo el desempeño y los resultados obtenidos.

Chiavenato (2007) presentó los objetivos principales para evaluar el desempeño del colaborador, se enumera tres: Determinar específicamente la labor del empleo que realiza, alinear el método de recursos humanos como una ventaja imprescindible y competitiva, cuya productividad se puede dar de forma indefinida. Oportunidades para el desarrollo y crecimiento a todos los individuos de la organización teniendo en cuenta ambos objetivos tanto individuales como organizacionales.

Como segunda variable es Campbell (1996) quien divide en tres dimensiones el desempeño laboral que se detallará a continuación: Dimensión 1: Desempeño de tareas, hace referencia a aquellas acciones necesarias para realizar la producción de un servicio o producto, desde una perspectiva conceptual se basa en el éxito del deber y tareas específicas según el puesto o área, en conclusión, se relaciona a un sentido más técnico de la organización, directa o indirectamente relacionada a la transformación de recursos (Gabini, 2018). De este punto parte que lo relacionan con la calidad de trabajo, servicios al usuario, puntualidad en el cumplimiento.

Dimensión 2: Desempeño contextual, esta dimensión trata de ciertas actividades que no están incorporadas entre los comportamientos laborales relativos a la tarea, pero que a pesar de ello impacta en el desempeño de la empresa. Su objetivo es favorecer a la empresa y sobrepasar las expectativas existentes, es decir son acciones que cooperan de manera positiva a la organización (Gabini, 2018). De esa manera se infiere sobre las relaciones interpersonales, solución de problemas y capacidad de integración.

Dimensión 3: Desempeño Adaptativo, en manera de concepto es considerada como el soporte de la persona en la organización, social y sociológicamente donde las tareas asignadas deberán ser realizadas. Adaptación es el grado o nivel en que la personas se sienta y esté preparada para afrontar cambios en un sistema laboral (Koopmans, 2011). Como factores de adaptación encontramos a la habilidad de la persona para aprender, habilidades de los TIC y la adaptación ante las nuevas actividades.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación: El enfoque que se planteó fue cuantitativo, según Cruz et al. (2014) también conocido como positivista ya que se basa en las características numéricas para la investigación, análisis y comprobación de la información, esta información fue recopilada y aplicable en gráficos, como resultado nos otorgó niveles de las variables de estudio. De acuerdo al propósito del proyecto, es básica, pura, teórica o dogmática. Se distingue porque se crea en un espacio teórico y continua en él. La finalidad fue acrecentar los conocimientos científicos, pero sin comparar con ningún aspecto práctico (Muntané, 2010).

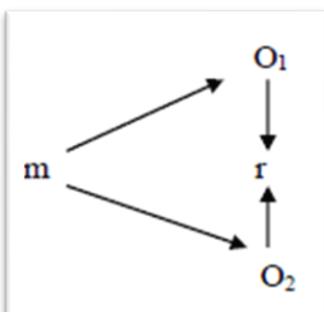
3.1.2. Diseño de Investigación: El diseño fue no experimental, debido a que la investigación no manipuló deliberadamente las variables basándose exclusivamente en la exploración de fenómenos tal y como suceden en el marco natural luego fueron analizados (Dzul, 2016), así mismo Behar (2008) indica que el analizador no tiene control sobre la variable independiente, no existe manipulación de las mismas por ello no hay alteración de la información, se sostiene de forma intacta, para ser analizado posteriormente.

El método empleado en la investigación fue hipotético-deductivo, Behar (2008) afirmó que este método indaga aprobar o denegar las hipótesis a partir de los resultados analizados.

El estudio fue de carácter correlacional, debido a que se identificó el grado de correlación que poseen las variables, se indagó el nivel de asociación entre dos conceptos o cambiantes en un ámbito definido, además se midió y analizó la relación entre los implicados (Valderrama, 2013).

Figura 1

Esquema del diseño de investigación



Dónde:

M = Empleados administrativos

O₁ = Competencia gerencial

O₂ = Desempeño laboral

r = Relación entre variables

3.2. Variables y operacionalización

El estudio de la investigación se rige bajo 2 variables:

Competencia gerencial. Son las cualidades personales que se interpreta en comportamiento visible para el desempeño laboral positivo que se verá reflejado en la orientación de resultados, así mismo, relaciona de manera integrada los conocimientos, destrezas y actitudes, como la afición de servir y trabajo en un equipo, las cuales son características que diferencia dentro de una organización y marco determinado (Servir, 2016).

La competencia gerencial se operacionalizo en 3 dimensiones (orientación a los resultados, vocación de servicio, trabajo en equipo) y 11 indicadores que lo conforman tareas asignadas, objetivos logrados, acciones específicas, planes de acción, medios y estrategias, atención a los requerimientos, respuesta a las necesidades del usuario, trabajo en equipo solicitado, cumplimiento de acciones, coordinación, colaboración con 20 preguntas tipo ordinal.

Desempeño laboral. hace referencia a un tipo de comportamiento este sea cognitivo, psicomotor, motriz o interpersonal bajo la destreza de la persona, que se puede medir en relación a las facultades, desempeño de tareas, desempeño contextual y desempeña adaptativo, bueno para los objetivos planteados (Campbell, 1996).

Desempeño laboral, se operacionalizo bajo 3 dimensiones (desempeño de tareas, desempeño contextual, desempeño adaptativo) y 9 indicadores (calidad de trabajo, puntualidad, servicio al usuario, relaciones interpersonales, solución de problemas, capacidad de integración, habilidad para aprender, habilidad de los TIC, adaptarse a las nuevas actividades) se evaluará mediante una encuesta, en base a 15 preguntas tipo ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población: Según Tamayo y Tamayo (2003) la población es el conjunto de personas que contienen las mismas características. La población son todos los trabajadores del Hospital San Juan de Lurigancho que son aproximadamente 200 del área de consultorio:

La población se base en considerar el total de los individuos de estudio delimitado, definido, y accesible que cuentan con las mismas características y similitudes dentro de la investigación (Arias et al., 2016).

La población consistió en 150 empleados administrativos del hospital San Juan de Lurigancho. Partiendo de ello, la muestra hace referencia a una parte de la población o subconjunto que representa a un todo llamado universo o población y que es seleccionada de forma aleatoria (López y Fachelli, 2017).

El tamaño de muestra que se tuvo en consideración fue de 110 empleados, para lo cual se plantearon criterios de inclusión entre estas que hallan laborado activamente, que pertenezcan al área administrativa, así mismo se considerara criterios de exclusión como empleados que no hayan asistido por vacaciones o descanso, que pertenezcan a otra área. El muestreo fue no probabilístico ya que no se utilizó formula muestral. Y se desconoce la probabilidad que tiene los elementos de la población para integrar la muestra (Arias et al., 2006).

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

En la ejecución de la investigación se recopiló información mediante encuestas a los empleados administrativos, este método resultó ser el más adecuado para investigar cualquier suceso o características que el individuo esté dispuesto a otorgar (Monje, 2011). Por otro lado, según Sánchez y Reyes (2015) indican que los instrumentos es un conjunto de normas y procedimientos que colaboran al investigador a recopilar los datos necesarios. El instrumento empleado ha sido el cuestionario. Según Ñaupas (2014), el cuestionario es un documento que está estructurado según a cuestiones a fin de lograr lo proyectado de este estudio.

En cuanto a la validez, es la revisión de contenido interno de las preguntas de la encuesta, Tamayo (2008). El instrumento que se empleó fue validado por otros autores, sin embargo, también se realizó la validación por expertos docentes de la Universidad César Vallejo. La confiabilidad es la verificación y/o valoración del instrumento de sus preguntas (Hernández, 2018). Para el presente estudio, se realizó una prueba piloto en 15 personas, donde respondieron ambos cuestionarios, la confiabilidad utilizada fue el de Cronbach, donde se obtuvo el puntaje de ,827

para la variable competencias gerenciales y ,830 para la variable desempeño laboral.

3.5. Procedimientos

La presente investigación se dio inicio desde el planteamiento del problema, con ello se continuó planteando los objetivos e hipótesis. En el capítulo II se detalló en esencia los conocimientos sobre el tema y antecedentes empleando investigaciones de otros autores, luego se procedió a indicar la metodología empleada según la investigación, así como las herramientas para la recopilación de datos. Para ejecutar lo teórico y llevar a lo práctico se solicitó inicialmente un documento de autorización a la Universidad César Vallejo, para llevar a cabo la recolección de datos de los empleados administrativos que laboran en el hospital San Juan de Lurigancho, luego de la aceptación se expuso una breve introducción frente a los trabajadores sobre la importancia de la investigación y el impacto positivo que se podría llegar tener en el bienestar para ellos y se procedió a aplicar los cuestionarios de manera presencial y se recogieron los datos para su respectivo análisis.

3.6. Métodos de análisis de datos

Después de recolectar la información necesaria, se procedió en ordenar todos los cuestionarios, para llevar en un proceso de cotejo en el programa de Excel; luego se realizó las tabulaciones y recuento de frecuencias ; se realizó el proceso de figuras acerca de figuras para el análisis de los niveles de las dimensiones y variables; la información de la distribución de datos por medio del estadístico de Kolmogorov y se halló que no existe una distribución normal, por lo tanto es no paramétrico y se tomó con estadístico el rho de Spearman para el análisis inferencial de las variables. Luego se procedió a contrastar las dimensiones de la variable habilidades gerenciales con la variable clima organizacional.

3.7. Aspectos éticos

La investigación realizada ha aplicado los principios éticos, desarrollando con el mínimo detalle, de manera minuciosa y transparente, no hay presencia referente al

desarrollo de réplica o plagio, se respetó en su totalidad constantemente el derecho de todo creador. Así mismo, los encuestados se presentaron de forma voluntaria.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

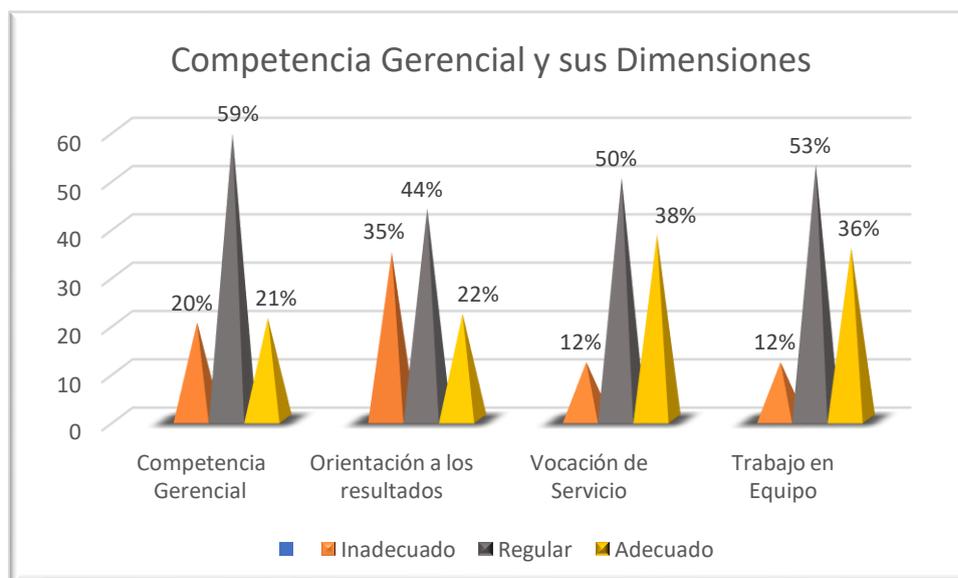
Tabla 1

istribución de frecuencias de competencia gerencial y sus dimensiones

Rangos	V1 Competencia Gerencial		D1 Orientación a Resultados		D2 Vocación de Servicio		D3 Trabajo en Equipo	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	22	20	38	35	13	12	13	12
Medio	65	59	48	44	55	50	58	53
Alto	23	21	24	22	42	38	39	36
Total	110	100	110	100	110	100	110	100

Figura 2

Frecuencia de competencia gerencial y sus dimensiones



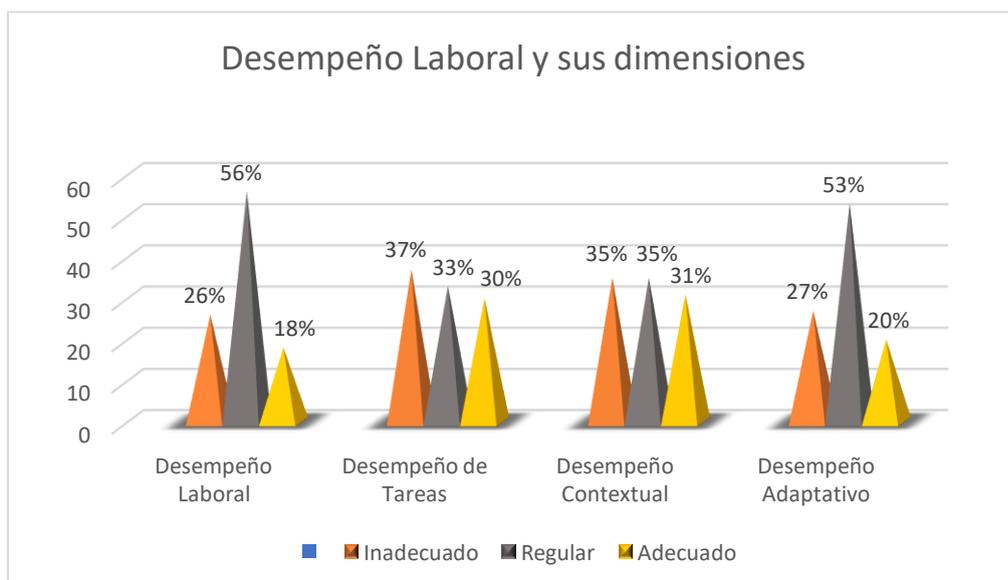
En la tabla1 y figura 1 se puede interpretar que las competencias gerenciales que se emplea en una organización directamente proporcional al desempeño laboral por parte de los empleados. Mientras cada institución sea privada o del estado como es el caso de esta investigación es importante que se trabaje en las habilidades para administrar de manera efectiva y eficiente con la finalidad de obtener resultados positivos en las actividades que cada empleado desempeña.

Según los resultados obtenidos acerca de las competencias gerenciales vemos que predomina un nivel regular con un 59%, seguido por el nivel adecuado con un 21% y 20% para el nivel inadecuado.

Así mismo detallando particularmente las tres dimensiones intervinientes podemos ver que de acuerdo a la orientación de los resultados de la misma manera su nivel predominante es el regular con un 44%, seguido por el nivel inadecuado con un 35% y finalmente el nivel adecuado representado por un 22%. En vocación de servicio el nivel regular es representado por el 50%, mientras el adecuado con un 38% y el nivel inadecuado con un 12%. Como ultima dimensión, trabajo en equipo tiene un mayor impacto en el nivel regular con 53%, el nivel adecuado con 36% y el inadecuado con 12%.

Tabla 2*Distribución de frecuencias de desempeño laboral y sus dimensiones*

Rangos	V1 Desempeño Laboral		D1 Desempeño de Tareas		D2 Desempeño Contextual		D3 Desempeño Adaptativo	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Inadecuado	29	26	41	37	38	35	30	27
Regular	61	56	36	33	38	35	58	53
Adecuado	20	18	33	30	34	31	22	20
Total	110	100	110	100	110	100	110	100

Figura 3*Frecuencia de desempeño laboral y sus dimensiones*

En la tabla y figura 2, podemos observar que respecto al desempeño laboral como punto general ha predominado el nivel regular con un 56%, seguido por el inadecuado con un 26% y con el menor nivel el adecuado, como primera observación podemos ver que la gestión no es del todo positiva en el hospital de estudio.

La primera dimensión sobre desempeño de tareas la diferencia no es exorbitante ya que vemos que el mayor es el nivel inadecuado con un 37%, regular con un 33% y adecuado con un 30%.

En la segunda dimensión sobre desempeño contextual se observa casi la misma situación el nivel inadecuado y regular predominan con un 35% mientras el adecuado presenta un 31%. Finalmente se observa en la última dimensión sobre el desempeño adaptativo existe una diferencia más marcada, e nivel regular predomina con un 53%, seguido el nivel inadecuado con un 27% y el nivel adecuado con un 20%.

4.2. Resultados inferenciales

Básicamente se desarrolló una prueba de normalidad para identificar la manera de la administración de los datos y la prueba de correlación a utilizar. Se empleo la prueba de Kolmogórov-Smirnov por tratarse de un tamaño de muestra de 110 empleados administrativos del hospital San Juan de Lurigancho y el resultado obtenido fue que los datos no guardan una distribución normal (Ver anexo), por lo que el contraste de las hipótesis se realizó con prueba no paramétrica Rho de Spearman. Se ejecutaron las pruebas de hipótesis obteniendo un 99% de confianza y un valor de significancia de 0,001 planteándose las siguientes reglas de decisión: Si $p \geq 0,050$ se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alterna (H_a), mientras que si $p < 0.050$ se acepta la hipótesis alterna (H_a) y se rechaza la hipótesis nula (H_0).

Prueba de hipótesis general

H_a : Existe relación significativa entre la competencia gerencial y el desempeño laboral del personal administrativo del hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2022.

H_0 : No existe relación significativa entre la competencia gerencial y el desempeño laboral del personal administrativo del hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2022.

Tabla 3

Correlación de Spearman entre competencia gerencial y desempeño laboral

			Desempeño laboral
Rho de Spearman	Competencia gerencial	Coefficiente de correlación	,825**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	110

Conclusión: Como el valor de significación observado del coeficiente de correlación de Spearman (sig. bilateral = 0.000 < 0.05; Rho = ,825**) es positiva y moderada. Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Ello significa que al emplear una mejor competencia gerencial se incrementa el desempeño laboral. Es así que se acepta la hipótesis general.

Prueba de hipótesis específica 1

H₁: Existe relación significativa entre la competencia gerencial y el desempeño de tareas del personal administrativo del hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2022.

H₀: No existe relación significativa entre la competencia gerencial y el desempeño de tareas del personal administrativo del hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2022.

Tabla 4

Correlación de Spearman entre competencia gerencial y el desempeño de tareas

		Habilidades personales	
		Coefficiente de correlación	,705**
Rho de Spearman	Clima organizacional	Sig. (bilateral)	.001
		N	110

Conclusión: Como el valor de significación observado del coeficiente de correlación de Spearman (sig. bilateral = 0.001 < 0.05; Rho = ,705 **) es positiva y moderada. Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Ello significa que en cuanto el hospital gestione una adecuada competencia gerencial el desempeño de tareas por parte de los empleados administrativos se incrementará de manera positiva. Por lo tanto, se acepta la primera hipótesis específica.

Prueba de hipótesis específica 2

H₂: Existe relación significativa entre la competencia gerencial y el desempeño contextual del personal administrativo del hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2022.

H₀: No existe relación significativa entre la competencia gerencial y el desempeño contextual del personal administrativo del hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2022.

Tabla 5

Correlación de Spearman entre competencia gerencial y desempeño contextual

		Habilidades analíticas	
		Coeficiente de correlación	,851**
Rho de Spearman	Clima organizacional	Sig. (bilateral)	.000
		N	110

Conclusión: Como el valor de significación observado del coeficiente de correlación de Spearman (sig. bilateral = 0.000 < 0.05; Rho = ,851 **) es positiva y moderada. Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Lo que concluye que si el área administrativa desarrolla una mejor competencia gerencial el desempeño contextual por parte del equipo mejorará positivamente. Esto conlleva aceptar la segunda hipótesis específica.

Prueba de hipótesis específica 3

H₃: Existe relación significativa entre la competencia gerencial y el desempeño adaptativo del personal administrativo del hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2022.

H₀: No existe relación significativa entre la competencia gerencial y el desempeño adaptativo del personal administrativo del hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2022.

Tabla 6

Significancia entre clima organizacional y habilidades interpersonales

		Habilidades interpersonales	
		Coefficiente de correlación	,757**
Rho de Spearman	Clima organizacional	Sig. (bilateral)	.002
		N	110

Conclusión: Como el valor de significación observado del coeficiente de correlación de Spearman (sig. bilateral = 0.002 < 0.05; Rho = ,757**) es positiva y moderada. Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Esto se traduce que a una mejor gestión en competencias gerenciales el desempeño adaptativo por parte del equipo administrativo del hospital será positivo. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 3.

IV. DISCUSIÓN

Durante el desarrollo de la investigación se ha observado que frente a cualquier modelo de negocio donde interviene el recurso humano se necesita implantar una correcta y favorable competencia gerencial y es que el impacto que tiene frente al desempeño laboral es directamente proporcional y con un alto impacto lo que puede ser determinante al momento de obtener los resultados organizacionales.

Es así que para realizar una discusión transparente se ha considerado analizar los resultados de la investigación, el marco teórico y antecedentes, no es ajeno mencionar que durante el desarrollo del estudio se fueron presentando ciertas limitaciones internas como externos lo que conllevó a que reestructurar ciertas actividades.

Analizando los hallazgos más importantes en la presente investigación, en base a la hipótesis general se obtuvo que existe relación significativa entre competencia gerencial y desempeño laboral en el personal administrativo del hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2022. Esta relación tiene un comportamiento directo y equilibrado por lo que se afirma que al manejar una adecuada competencia gerencial el desempeño laboral del equipo administrativo será impactado de manera positiva según los resultados obtenidos bajo un nivel de significancia de 0,001 y el Rho de Spearman de 0,451**.

Así mismo se encontró en investigaciones internacionales como nacionales realizados con anterioridad relacionados con la investigación que se ha realizado, es el caso de Gonzales y Rodríguez (2019), donde su estudio tuvo como objetivo identificar el desempeño laboral del profesional del área de enfermeros del Hospital Nacional "San Pedro", en base 150 enfermeras, llegando a la conclusión de que existe diversos factores que puede generar un desempeño inadecuado por parte de los empleados y algunos de estos que resalto fue las relaciones interpersonales, un mal control del estrés, escasez de recursos en su área, falta de supervisión en las áreas por parte de los responsables. Estos son factores que están relacionados al manejo gerencial.

De la misma manera los resultados obtenidos coinciden con lo mencionado por parte de Servir (2016) quien manifestó que mientras el personal directivo cuente con un manejo en habilidades gerenciales desarrolladas le facilitará en la gestión y

administración de las entidades con la finalidad de alcanzar los objetivos como metas propuestas, es así que Servir percibió que el desarrollo organizacional está vinculado de forma directa con las habilidades y/o competencias gerenciales que puedan desarrollar los gerentes de cualquier tipo de institución. Así mismo es Servir quien define a la competencia gerencial como características personales que se transmiten mediante un comportamiento visible para un desempeño laboral positivo orientado a resultados.

Por otro lado, se observó que los resultados obtenidos referente a la relación entre las variables competencia gerencial y desempeño laboral se representó con los siguientes valores porcentuales el nivel adecuado con un 21% y 18% respectivamente, el regular con un 59% y 56% respectivamente, mientras el nivel inadecuado con un 20% y 26% respectivamente. Entrando a tallar según las dimensiones de cada variable podemos ver los siguientes resultados en la variable competencia gerencial se presentó 3 dimensiones. La primera orientación a los resultados se obtuvo en el nivel inadecuado 35%, regular 44% y adecuado 22%. En la segunda dimensión vocación de servicio se obtuvo como resultado el nivel inadecuado con 12%, regular con 50% y adecuado con el 38%. Así mismo vemos que en la tercera dimensión el nivel inadecuado obtuvo 12%, el nivel regular 53% y el nivel adecuado 36%, en caso de las tres dimensiones pudimos observar que el nivel regular fue el que predominó

En el caso de la segunda variable desempeño laboral también se presentó 3 dimensiones que se detallarán los resultados a continuación. La primera dimensión desempeño de tareas donde el nivel inadecuado representó el 37%, el regular 33% y el nivel adecuado 30%. En la segunda dimensión presento similares resultados que la primera, el nivel inadecuado y regular presentaron el 35% mientras el adecuado el 31%. Finalmente, en la tercera dimensión si existió mayor predominio en el nivel regular con el 53%, mientras el nivel inadecuado presentó 27% y el nivel adecuado el 20%.

De la misma manera se buscó identificar la relación que existe entre la primera variable Competencia Gerencial con cada una de las dimensiones que se presenta en la segunda variable que son desempeño de tareas, desempeño contextual y desempeño adaptativo. Así se fue concluyendo mediante los hallazgos

que se obtuvieron en el desarrollo de la investigación sobre si existe dicha relación significativa con cada una de las dimensiones relacionadas.

Según la primera hipótesis específica, si existe relación significativa entre competencia gerencial y desempeño de tareas del personal administrativo en el hospital San Juan de Lurigancho, gestionar correctamente la dirección administrativa permitirá tener una mejor comunicación y colaboración en las actividades propias de cada empleado y es que a menor tensión y/o estrés el colaborador se sentirá satisfecho en su centro de trabajo. Es así que existe investigaciones que coinciden con lo establecido como es el caso de Guerra (2022), donde su objetivo fue determinar la correspondencia que existe entre el, su investigación fue en base a una población de 208 enfermeros y la muestra fue de 100 enfermeros, en los resultados obtenidos manifestó que el clima organizacional se vincula de manera directa con el desempeño laboral, así mismo concluyó la importancia de desarrollar capacitaciones y plantear objetivos planificados para el éxito y mejora en el desempeño laboral, y en cuanto al clima organizacional, se recomienda desarrollar talleres de liderazgo, enfocándose en la comunicación, motivación con la finalidad que la gestión de áreas sea eficiente.

Esto nos demuestra que cada individuo desempeñara sus funciones según como se sienta en la organización y como se sienta en el ambiente laboral que se está desempeñando, es claro decir que esto también repercute en el alcance de las metas personales, de equipo y organizacional.

Como segunda hipótesis se discute la existencia de la relación significativa entre competencia gerencial y desempeño contextual del personal administrativo del hospital San Juan de Lurigancho, lo que se concluyó que si existe una relación significativa, cuando se direcciona en base a competencia gerencial bien estructurado y plantado permitirá que el trabajador se sienta en la total libertad de poder expresar sus opiniones ante puestos superiores como hacia sus pares o puestos paralelos, esto permitirá confianza al momento de resolver problemas, seguridad al ejecutar sus propias funciones y poder de integración.

También lo apreciamos en la investigación de Veliz (2017) donde su objetivo fue identificar la relación existente entre las variables planteadas. Su investigación se basó en un tamaño de muestra de 47 trabajadores y la información se obtuvo

mediante un cuestionario de forma anónima. Como resultados tuvo la certeza de que existe correlación directa y significativa entre Competencias Gerenciales y Administración del Talento Humano. Es así que se pudo concluir que el nivel de autodesarrollo gerencial catalogado negativamente, al igual que la formación del experto gerencial, y formación gerencial en unidad de análisis respectiva.

Como tercera hipótesis se discute sobre la existencia de la relación significativa entre competencia gerencial y desempeño adaptativo del personal administrativo del hospital San Juan de Lurigancho, lo que se obtuvo como resultado es que si existe una relación significativa. Lo que se traduce a que mientras la organización busque desarrollar competencia gerencial en los altos mandos o direcciones de la entidad esto permitirá que mayor sea lo resultados y beneficios tanto para la organización como para el personal. Actualmente nos encontramos en mundo que rápidamente está evolucionando y los cambios se producen a corto o mediano plazo esto conlleva a que existe la necesidad de que los colaboradores que sean participes de la organización estén dispuestos a adaptarse rápidamente y a tener apertura para aprender de forma rápida y efectiva. Pero esto no solo dependerá del individuo en si sino de toda la organización, de la alta dirección, y de las herramientas que les ofrecen para que puedan ejecutar las nuevas funciones, con ello podemos ver que para que una organización, entidad o institución se pueda manejar de la mejor manera enfocando en los resultados que desean lograr no se podrá llevar a cabo independientemente sino bajo un trabajo en equipo todo todos estén dispuestos a colaborar para alcanzar ese fin.

Finalmente vemos como otra investigación refuerza la tercera hipótesis con el estudio de Guerra (2022), donde su objetivo fue determinar la correspondencia que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de enfermería de un nosocomio, su investigación se basó en una muestra de 100 enfermeros. Los resultados que obtuvo fue que el clima organizacional se vincula de manera directa con el desempeño laboral, así mismo concluyó la importancia de desarrollar capacitaciones y plantear objetivos planificados para el éxito y mejora en el desempeño laboral, y en cuanto al clima organizacional, se recomienda desarrollar talleres de liderazgo, enfocándose en la

comunicación, motivación con la finalidad que la gestión de áreas sea eficiente por parte de los responsables.

Así mismo es importante dar mención a Koontz et al. (2012) que indican que la parte administrativa se le conoce como el desarrollo en el que se origina y se genera un ambiente adecuado para los integrantes que laboran en la entidad y puedan alcanzar el logro de los objetivos o metas en común de forma eficiente y eficaz. Así mismo la administración obliga a tener un desarrollo estricto que abarca cuatro tareas principales que son: la planificación, la organización, la dirección y el control, estas tareas de desarrollo administrativo debe desarrollarse en forma cíclica lo que permitirá una retroalimentación para equilibrar y corregir lo necesario.

Con todos los antecedentes plasmados se puede apreciar ver la importancia que hoy en día tiene el capital humano; trabajar en el desarrollo de cada individuo tanto en las funciones dentro de la empresa como en su sentir y control emocional podrá generar un alto impacto dentro de la organización, sea el rubro que sea el recurso más importante será el individuo.

Adicionalmente, Medina (2017) mencionó que el 30% de las empresas peruanas a nivel nacional mantienen un presupuesto para invertir en capacitaciones para sus colaboradores. El bajo porcentaje de las empresas se debe a que creen que es un gasto para ellas, sin embargo, invertir en capacitaciones para los colaboradores no es un gasto es una inversión que puede traer resultados positivos para las empresas. Estas capacitaciones logran que el colaborador mejore su desempeño laboral y su desarrollo profesional en la organización.

La investigación realizada por Espinoza (2017) planteó los determinantes que alteran el desempeño del personal y de la producción de atenciones, debido a la falta de recursos humanos que no son los adecuados y es por eso que el desempeño es limitante. La modernización de nuestro país está en la búsqueda de abarcar un proceso de constante perfección con el objetivo que las actividades del gobierno den como resultado soluciones eficaces y eficientes a las necesidades de sus pacientes, que no son otros que los mismos individuos de la sociedad y es en este marco contextual que las entidades u organizaciones del estado deberían en priorizar sobre el crecimiento de aptitudes de dirección, ya que estas protagonizan

una labor principal gracias a la fuerte relación con el éxito de sus objetivos (Minsa, 2018).

Finalmente, la globalización y la sociedad del conocimiento acrecientan las necesidades de la sociedad y van surgiendo nuevas tendencias frente a las cuales las organizaciones tienen que adaptarse, en especial en la gestión institucional (Jorhe, 2020). Esto conduce a determinar las competencias gerenciales del personal al igual que las capacidades para realizar las labores del puesto que ocupan, donde no solo basta con poseer conocimientos o ser diestro en poner en práctica dichos conocimientos, sino que es imprescindible poseer habilidades actitudinales, que se van desarrollando con la experiencia e incluso con el manejo emocional. De modo que las entidades tienen necesidad de generar un impacto positivo para fortalecer las competencias de su personal y ser más competitivos, enfatizando en el desarrollo del capital humano (Chinchay, 2018).

V. CONCLUSIONES

Primera. Referente al objetivo general se concluyó que existe relación significativa ($p=0,825$, $p=0,000$) entre la competencia gerencial y el desempeño laboral del personal administrativo del hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2022.

Segundo. En base al primer objetivo específico se concluyó que existe una relación significativa ($r=0,705$, $p=0,001$) entre la competencia gerencial y desempeño de tareas del personal administrativo del hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2022.

Tercera. Respecto al segundo objetivo específico se concluyó que si existe relación significativa ($r=0,851$, $p=0,000$) entre la competencia gerencial y desempeño contextual del personal administrativo del hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2022.

Cuarta. Respecto al tercer objetivo específico se concluyó con la existencia sobre la relación significativa ($r=0,757$, $p=0,002$) entre la competencia gerencial y desempeño adaptativo del personal administrativo del hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2022.

VI. RECOMENDACIONES

Primera. Se le recomienda al hospital San Juan de Lurigancho que puedan organizar capacitaciones y/o cursos sobre el manejo de equipo y desarrollo de habilidades.

Segunda. Es importante que se realice encuestas internas y en anonimato para poder identificar el sentir del equipo administrativo y que consideran que se podría mejorar.

Tercera. Otra de las recomendaciones que se considera es generar campañas sobre salud emocional y psicológica ya que la inestabilidad del empleado también repercute en el desempeño laboral.

Cuarta. El trabajo en equipo también es un punto importante que se recomienda trabajar, que realicen actividades de interacción para que todos se puedan conocer y fortalecer los vínculos entre el equipo.

REFERENCIAS

- Amodt, M. (2010). *Psicología industrial y organizacional: un enfoque aplicado*. Cengage Learning.
- Alles M. (2010). *Desarrollo del talento humano basado en competencias*. México: Mc Graw Hill.
- Alvarez A. (2020). *Justificación de la investigación*. Universidad de Lima. Perú. <https://acortar.link/VeDcUM>
- Aparicio, M., & Medina, J. (2015). *Habilidades gerenciales que demandan las empresas en el Perú: Un análisis comparativo*. [Tesis magistral, Universidad del Pacífico]. Repositorio. https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1650/Monica_Tesis_maestria_2015.pdf
- Apaza, I. (2015). *Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de san román – Juliaca 2014*. [Tesis magistral, Universidad del Pacífico]. Repositorio. <http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/453/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson.
- Blanchard, Ken. (1996). Empowerment. 3 Claves para lograr que el proceso de facultar a los empleados funcione, Colombia, Ed. Norma. pp. VII-IX;1-37 https://www.ucipfg.com/Repositorio/MSCG/Enfasis-EEG/EEG-11/BLOQUE-ACADEMICO/Unidad-4/lecturas/37_Empowerment.pdf.
- Boyatzis, R. E. (2002). *Unleashing the Power of Self-Directed Learning. Changing the Way We Manage Change: The Consultants Speak*. https://www.eiconsortium.org/reprints/self-directed_learning.html
- Jones, L. and Moore, R. (2008). La apropiación del significado de competencia: el movimiento de la competencia, la Nueva Derecha y el proyecto de “cambio cultural”. Profesorado. *Revista de curriculum y formación del profesorado*. 12(3). 1 – 20. <http://www.ugr.es/local/recfpro/rev123ART7.pdf>

- Camacaro M. (2017). Competencias gerenciales para la gestión de empresas manufactureras del Municipio Libertador del estado Mérida-Venezuela. *Revista Actualidad Contable Faces*. 20(34), 5-26 20(34), 5-26 <https://www.redalyc.org/journal/257/25749951003/>
- Castro, C. (2014). *Prácticas Directivas y Competencias de los Altos Directivos Públicos para una Gestión efectiva en el Estado de Chile* [Tesis de Maestría, Universidad de Chile] Repositorio. http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/116266/cfcastro_cg.pdf.
- Chiavenato, E. (2011). *Introducción General de la Administración*. Octava Edición. México: Mc. Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones*. México: McGraw-Hill.
- Chiaventano, I. (2007). *El capital humano de las organizaciones*. Mexico: McGRAWHILL/
- Chinchay, C. (2018). *Competencias gerenciales y desarrollo organizacional en la Municipalidad Distrital de Miguel Checa, 2018*. Perú. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/28576>
- Conger, J. A., Kanungo, R. N., Menon, S. T., & Mathur, P. (1997). Measuring Charisma: Dimensionality and Validity of the Conger-Kanungo Scale of Charismatic Leadership. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 14(3), 290–301. <https://doi.org/10.1111/j.1936-4490.1997.tb00136.x>
- Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del Rendimiento Laboral*. Buenos Aires: Teseo.
- Gardner, H. (1995). Reflections on multiple intelligences. *Phi Delta Kappan*, 77(3), 200. <http://0-content.ebscohost.com.aupac.lib.athabascau.ca/ContentServer.asp?T=P&P=AN&K=9512053705&S=R&D=a9h&EbscoContent=dGJyMNHr7ESep7M4yNfsOLCmr0qeprJ>

Ssaq4S7aWxWXS&ContentCustomer=dGJyMPGrrk2zr7FJuePfgex44Dt6
fIA%5Cnht tp://0-search.ebscohost.com.aupac.lib.

- Gonzales A., Rodríguez R. y Martínez, A. (2019). *Desempeño laboral del profesional de enfermería del hospital nacional "San Pedro" departamento de Usulután, febrero a septiembre 2019. El Salvador*. Disponible en <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2021/03/1150420/262-11106143.pdf>
- Guerra B. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal de enfermería del hospital sub regional, Andahuaylas 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/83081>
- Gutiérrez A. y Córdova Z. (2020). Las habilidades gerenciales y su influencia en la planeación en una pequeña empresa. Caso: Terminox. México. *Revista Espacios*, 40(11). 5-19. <https://www.revistaespacios.com/a19v40n11/a19v40n11p05.pdf>
- Hernández E. (2020). Sistematización de competencias gerenciales de directivos de enfermería en el contexto hospitalario. *Revista Cubana de Enfermería*, 36(4). e3980 1-15. <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v36n4/1561-2961-enf-36-04-e3980.pdf>
- Tovar, L. (2018). *Estilo gerencial de la enfermera supervisora y el desempeño del enfermero (a) cuidado directo que labora en hospital público*. [Tesis de Maestría, Universidad de Carabobo]. <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/7793/dtovar.pdf?sequence=3>
- Hernández-Palma, H. G., Niebles-Nuñez, W., Pacheco-Ruiz, C., & Rojas-Martínez, C. (2020). Technological strategies at university libraries as a resource center for research and learning in the Colombian Caribbean region. *Formación Universitaria*, 13(6), 51–60. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062020000600051>
- Scerri, M. and Lastres, H. (Ed). (2020). *The Role of the State*. <https://idl-bnc-idrc.dspacedirect.org/bitstream/handle/10625/50905/IDL-50905.pdf>

- Koontz, H., Weihrich, H., y Cannice, M. (2012). *Administración: Una perspectiva global y empresarial*. México: Mc-Graw Hill Interamericana Editores.
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., de Vet, H. C., & van der Beek, A. J. (2014). Measuring individual work performance: identifying and selecting indicators. *Work (Reading, Mass.)*, 48(2), 229–238. <https://doi.org/10.3233/WOR-131659>.
- Livia S. (2019). Clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión - Pasco, 2017. [Tesis de Maestría, Universidad Universidad Nacional Hermilio Valdizán] Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.13080/5881>
- López-Martínez, Brenda Esther, Aragón-Castillo, Jason, Muñoz-Palomeque, Manuel, Madrid-Tovilla, Saúl, & Tornell-Castillo, Iván. (2021). Calidad de vida laboral y desempeño laboral en médicos del instituto mexicano del seguro social de bienestar, en el estado de Chiapas. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21(2), 316-325. <https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v21i2.3706>
- Luengo-Martínez, Carolina, & Montoya-Cáceres, Pamela. (2020). Condiciones de Trabajo en profesionales sanitarios de hospitales públicos en Chile. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 66(259), 69-80. Epub 05 de abril de 2021. <https://dx.doi.org/10.4321/s0465-546x2020000200002>
- Marchant, R. (Ed.) (2005). ACTUALIZACIONES PARA EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL. Primer Seminario. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2005/lmr/index.htm>
- Matthews, R. A., Michelle Diaz, W., & Cole, S. G. (2003). The organizational empowerment scale. *Personnel Review*, 32(3), 297-318+393. <https://doi.org/10.1108/00483480310467624>
- Medina S. (2017). Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20500.12692/12001>

- Menon, S. T. (2002). Toward a model of psychological health empowerment: Implications for health care in multicultural communities. *Nurse Education Today*, 22(1), 28–39. <https://doi.org/10.1054/nedt.2001.0721>
- Milkovich, G. & Boudreau, J. (1994). *Dirección y Administración de recursos humanos: Un enfoque de estrategia*. Estados Unidos, Addison-Wesley Iberoamericana.
https://books.google.com.pe/books?id=GICZHPN3_RQC&pg=PA157&lpg=PA157&dq=Milkovich,+George+y+Boudreau,+John
- Ñupas, H. (2014). *Metodología de la Investigación*. Bogotá Colombia.
- Organización Mundial de la Salud (OMS, 2014). El Observatorio de Recursos Humanos en las Reformas Sectoriales en Salud. Ginebra. Suiza: OMS.
- Peterson, N. A., & Zimmerman, M. A. (2004). Beyond the individual: Toward a nomological network of organizational empowerment. *American Journal of Community Psychology*, 34(1–2), 129–145. <https://doi.org/10.1023/B:AJCP.0000040151.77047.58>
- Ponce, G., Carmona, B., & Bernal, M. (2013). Gerencia del cuidado: experiencia de enfermería en una Institución de Tercer Nivel de Atención del D.F. *Revista de Enfermería Neurológica*, 12(2), 74-78.
- Prahalad, C. K., & Hamel, G. (1997). The Core Competence of the Corporation. *Strategische Unternehmensplanung / Strategische Unternehmensführung*, 969– 987. https://doi.org/10.1007/978-3-662-41482-8_46
- Quispe, R. (2016). Funciones gerenciales y los roles gerenciales según personal administrativo de la UGEL Huaytará –Huancavelica [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio institucional.: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8879>.
- Reay, R. E., Looi, J. C. L., & Keightley, P. (2020). Telehealth mental health services during COVID-19: summary of evidence and clinical practice. *Australasian Psychiatry*, 28(5), 514–516. <https://doi.org/10.1177/1039856220943032>

- Robbins, P. (2004). *Comportamiento Organizacional 10°*. México: Pearson Educación.
- Spreitzer, G. M. (1995). Psychological Empowerment in the Workplace: Dimensions, Measurement, and Validation. *Academy of Management Journal*, 38(5), 1442–1465. <https://doi.org/10.5465/256865>
- Spreitzer, G. M., Kizilos, M. A., & Nason, S. W. (1997). A dimensional analysis of the relationship between psychological empowerment and effectiveness, satisfaction, and strain. *Journal of Management*, 23(5), 679–704. <https://doi.org/10.1177/014920639702300504>
- Tejada, J. (1999). Acerca de las competencias profesionales (versiones I y II). *Revista Herramientas*, I(56), 20-30 y II(57), 8-14.
- Thomas, K. W., & Velthouse, B. A. (1990). Cognitive Elements of Empowerment: An “Interpretive” Model of Intrinsic Task Motivation. *Academy of Management Review*, 15(4), 666–681. <https://doi.org/10.5465/amr.1990.4310926>
- Veliz, E. (2017). Competencias Gerenciales y Administración del Talento Humano en la Subgerencia de Organizaciones Vecinales, Municipalidad de Lima 2015 – 2016. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio institucional. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/7405>.
- Weber, M. (1971). *Economía y sociedad*. Wirtschaft und Gesellschaft.
- Whetten, D., & Cameron, K. (2011). *Desarrollo de Habilidades Directivas*. México: Pearson Educación.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Matriz de consistencia							
TÍTULO: Competencia gerencial y desempeño laboral del personal administrativo del hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2022.							
AUTOR: Br.							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema general:</p> <p>¿Qué relación existe entre la competencia gerencial y el desempeño laboral del personal administrativo del hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2022?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Qué relación existe entre la competencia gerencial y el desempeño de tareas del personal administrativo del hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2022?</p> <p>¿Qué relación existe entre la competencia gerencial y el desempeño contextual del personal administrativo del hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2022?</p> <p>¿Qué relación existe entre la competencia gerencial y el desempeño adaptativo del personal administrativo del hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2022?</p>	<p>Objetivo general :</p> <p>Determinar la relación que existe entre la competencia gerencial y el desempeño laboral del personal administrativo del hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2022.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación que existe entre la competencia gerencial y el desempeño de tareas del personal administrativo del hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2022</p> <p>Determinar la relación que existe entre la competencia gerencial y el desempeño contextual del personal administrativo del hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2022.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la competencia gerencial y el desempeño adaptativo del personal administrativo del hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2022.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación significativa entre la competencia gerencial y el desempeño laboral del personal administrativo del hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2022.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe relación significativa entre la competencia gerencial y el desempeño de tareas del personal administrativo del hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2022.</p> <p>Existe relación significativa entre la competencia gerencial y el desempeño contextual del personal administrativo del hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2022.</p> <p>Existe relación significativa entre la competencia gerencial y el desempeño adaptativo del personal administrativo del hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2022.</p>	Variable 1: Competencia Gerencial				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Orientación a los resultados	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tareas asignadas ▪ Objetivos logrados ▪ Acciones específicas ▪ Planes de acción ▪ Medios y estrategias 	1 - 6	Escala de medición: Ordinal, politómica Puntuación: 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre si	Inadecuada 20 - 46 Regular 47 - 73 adecuada 74-100
			Vocación de servicios	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atención a los requerimientos ▪ Respuesta a las necesidades del usuario 	7 - 13		
			Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trabajo en equipo solicitado ▪ Cumplimiento de acciones ▪ Coordinación ▪ Colaboración 	14 - 20		
			Variable 2: Desempeño Laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Desempeño de tareas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Calidad de trabajo ▪ Puntualidad ▪ Servicio al usuario 	1 - 5	Escala de medición: Ordinal, politómica Puntuación: 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces	
			Desempeño contextual	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Relaciones interpersonales ▪ Solución de problemas ▪ Capacidad de integración 	6 - 10		

			Desempeño adaptativo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Habilidad para aprender ▪ Habilidades de los TIC ▪ Adaptarse a las nuevas actividades 	11 -15	4: Casi siempre 5: Siempre si	
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar			
Enfoque: Cuantitativo Variable: cualitativa Nivel: Correlacional. Diseño: No experimental Método: descriptivo,	Población: 150 usuarios Tipo de muestreo: probabilístico Muestreo por conveniencia Tamaño de muestra: 110	Variable 1: Competencial Gerencial Variable 2: Desempeño Laboral Técnica: la encuesta Instrumento: el cuestionario Año: 2022 Monitoreo: Tesista Ámbito de Aplicación: hospital San Juan de Lurigancho Forma de Administración: Individual		Descriptiva: Tabla de frecuencias y grafica en barras Inferencial: Prueba correlacional de Spearman Coeficiente de Correlación de Spearman: En estadística, el coeficiente de correlación de Spearman, es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias continuas. Para calcular "ρ", los datos son ordenados y reemplazados por su respectivo orden.			

Anexo 2. Operacionalización de variables

Tabla 7

Operacionalización de la variable Competencia gerencial

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala	Nivel y rango por variable
Según SERVIR (2016), son las características personales que se traducen en comportamiento visible para el desempeño laboral exitoso que se verá reflejado en la orientación de resultados, así mismo, involucra de forma integrada el conocimiento, habilidades y actitudes, como la vocación de servir y trabajo en un equipo, las cuales son el factor diferenciador dentro de una organización y contexto determinado..	La operación de variables es la percepción que tiene el personal de salud, está se divide en 3 dimensiones (orientación a los resultados, vocación de servicios, trabajo en equipo) y 11 indicadores (tareas asignadas, objetivos logrados, acciones específicas, planes de acción, medios y estrategias, aten. de los requerimientos, rspta. a las necesidades del usuario, trabajo en equipo, cumplimiento de acciones, coordinación, colaboración) que serán aplicados en un cuestionario que comprende 20 Ítems.	Orientación a los resultados	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tareas asignadas ▪ Objetivos logrados ▪ Acciones específicas ▪ Planes de acción ▪ Medios y estrategias 	1 - 6	Escala: Ordinal Opciones de respuesta: Nunca (1) Casi nunca (2) Regularmente (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Inadecuado [20 – 46] Regular [47 – 74] Adecuado [75 – 100]
		Vocación de servicios	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atención a los requerimientos ▪ Respuesta a las necesidades del usuario 	7 -13		
		Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trabajo en equipo solicitado ▪ Cumplimiento de acciones ▪ Coordinación ▪ Colaboración 	14 - 20		

Tabla 8*Operacionalización de la variable Desempeño laboral*

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Nivel y rango por variable
Es cualquier comportamiento ya sea cognitivo, psicomotor, motriz o interpersonal bajo el control de la persona, medible en relación a las capacidades, desempeño de tareas, desempeño contextual y desempeña adaptativo, bueno para los objetivos planteados (Campbell, 1996)	La segunda variable se medirá a través de 3 dimensiones (desempeño de tareas, desempeño contextual y desempeño adaptativo) y 9 indicadores (calidad de trabajo, puntualidad, servicio al usuario, relac. interpersonales, sol. de problemas, capacidad de integración, hab. para aprender, hab. de los TIC, adaptación). Cuenta con 15 preguntas según la escala de Likert.	Desempeño de tareas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Calidad de trabajo ▪ Puntualidad ▪ Servicio al usuario 	1 - 5	Escala de medición: Ordinal, politómica Puntuación: 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre si	Inadecuado [15 – 34] Regular [35 – 54] Adecuado [55 – 75]
		Desempeño contextual	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Relaciones interpersonales ▪ Solución de problemas ▪ Capacidad de integración 	6 - 10		
		Desempeño adaptativo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Habilidad para aprender ▪ Habilidades de los TIC ▪ Adaptarse a las nuevas actividades 	11 -15		

Anexo 3. Instrumentos

Cuestionario de Competencia gerencial

Este instrumento tiene por finalidad obtener información sobre la competencia gerencial que Ud., percibe en el hospital San Juan de Lurigancho. Lea detenidamente cada una de las preguntas y marque una sola alternativa con un aspa(x). Estas respuestas son anónimas. Sus respuestas tienen la siguiente escala de valoración.

Nunca (1)	Casi nunca (2),	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
-----------	-----------------	-------------	------------------	-------------

	Dimensión 1. Orientación a los resultados	1	2	3	4	5
1	Ejecuta efectivamente las tareas asignadas dentro de su oficina y/o área.					
2	Aporta al logro de metas y objetivos de su gestión de manera efectiva.					
3	Sus actividades están orientándose al cumplimiento de las metas y objetivos previstos.					
4	Busca mejorar los procesos y propone cambios a fin de superar los resultados previstos.					
5	Presentas planes de acción que ayuden al logro de los objetivos, cumpliendo con los estándares de calidad establecidos.					
6	Reconoce los medios y estrategias que debe emplear para superar sus metas y objetivos.					
	Dimensión 2. Vocación de servicio					
7	Cumple los requerimientos del usuario dentro de los plazos establecidos					
8	Responde frente a las necesidades del usuario cumpliendo con las instrucciones, procesos o estándares definidos dentro del servicio					
9	Dispone de compromiso y responsabilidad ante su accionar a las necesidades del usuario.					
10	Emplea los diferentes medios para conocer las necesidades del usuario con el objetivo de mejorar el nivel de servicio.					
11	Se anticipa a las necesidades del usuario, planificando los servicios y/o procesos de su competencia.					
12	La atención al cliente es cordial					
13	Oye las necesidades del cliente					
	Dimensión 3. Trabajo en equipo					
14	Existe interacción con el equipo cuando este lo requiere					
15	Cumple con las decisiones elegidas en equipo, ejecutando sus funciones y contribuyendo al logro de los objetivos.					
16	Identifica cual es el objetivo en común del equipo y coordina con sus compañeros las tareas y actividades teniendo en cuenta la consecución.					
17	Intercambian información, plantean ideas y soluciones en equipo para el logro de objetivos.					
18	Existe una participación activa en las funciones de equipo mostrando predisposición a colaborar para alcanzar los objetivos.					
19	Incentiva a tener una comunicación abierta, respetuosa y transparente entre los integrantes del equipo.					
20	Une esfuerzo entre los integrantes del equipo y coopera con otras unidades para el logro de metas.					

Ficha técnica 1

La ficha técnica del instrumento de la variable Competencia Gerencial

Nombre del instrumento: Cuestionario de Competencia Gerencial

Autora: Chinchay Chero, Carlos

Adaptado por: Cajavilca Aliaga, Ángel

Año de Aplicación: 2022

Administración: Individual

Ámbito de aplicación: Hospital San Juan de Lurigancho

Significación: Medir el nivel de competencia gerencial por parte del área administrativa en el hospital San Juan de Lurigancho.

Duración: 15 minutos.

Estructura: El instrumento estuvo constituido por 3 dimensiones, con un total de 20 preguntas

Alternativas de respuesta: El cuestionario a emplear sobre competencia gerencial contiene 3 tipos de respuesta: (1) NO. (2) A VECES, (3) SI

Los niveles de medición se clasificarán en 3 tipos: Inadecuada (20-32) Regular (33-46) Adecuada (47-60)

Cuestionario de Desempeño laboral

Este instrumento tiene por finalidad obtener información sobre la competencia gerencial que Ud., percibe en el hospital San Juan de Lurigancho. Lea detenidamente cada una de las preguntas y marque una sola alternativa con un aspa(x). Estas respuestas son anónimas. Sus respuestas tienen la siguiente escala de valoración

Nunca (1)	Casi nunca (2),	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
-----------	-----------------	-------------	------------------	-------------

	Ítems	1	2	3	4	5
	Dimensión 1. Desempeño de tareas					
	Diga usted si tiene alguna particularidad para realizar sus actividades durante su jornada laboral					
2	Diga usted si su ingreso a su institución es de manera puntual a su jornada laboral					
3	Diga usted si brinda un servicio de calidad al usuario en su jornada laboral					
4	Cumple con sus funciones con anticipación					
5	Cuenta con un método o estrategia para cumplir sus funciones laborales con eficiencia					
	Dimensión 2. Desempeño contextual					
6	Diga usted si mantiene buena relación con el equipo de trabajo de su institución					
7	Colabora con sus compañeros desinteresadamente cuando han necesitado de usted					
8	Está dispuesto a asumir funciones que no le corresponde por que no está dentro de sus labores					
9	Está predispuesto a tener nuevos desafíos en la compañía					
10	Participa activamente en las reuniones laborales					
	Dimensión 3. Desempeño adaptativo					
11	Diga usted si tiene habilidades para aprender los diferentes procedimientos durante su jornada laboral					
12	Diga usted, tiene habilidades en cuanto a las TIC (Excel, Word y PPT, etc.), y puede adaptarlas inmediatamente a sus funciones laborales					
13	Diga usted, puede adaptarse a las nuevas actividades no programadas y no comunicadas, cuando su jefe inmediato le solicite					
14	Mantiene sus conocimientos actualizados para un mejor desempeño					
15	Busca soluciones antes nuevos desafíos					

Ficha técnica 2

La ficha técnica del instrumento de la variable Desempeño Laboral

Nombre del instrumento: Cuestionario de Desempeño Laboral

Autora: Guerra Soto, Betsy

Año de Aplicación: 2022

Administración: Individual

Ámbito de aplicación: Hospital San Juan de Lurigancho

impacto a causa de las competencias gerenciales

Duración: 15 minutos.

Alternativas de respuesta: El cuestionario a emplear sobre desempeño laboral contiene 3 tipos de respuesta: (1) NO. (2) A VECES, (3) SI

Los niveles de medición se clasificarán en 3 tipos: Mala (15-25) Regular (26-35) Buena (36-45)

Anexo 4. Certificados de validez

Tabla 9

Consolidado de evaluación de expertos

Nombres y apellidos del experto	Especialidad	Dictamen
Silva Narvaste Bertha	Metodología de la investigación científica	Aplicable
Brito Garcias José Gregorio	Metodología de la investigación científica	Aplicable
Pillman Infanson Rosa Estrella	Gestión Pública	Aplicable

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE COMPETENCIA GERENCIAL

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1. Orientación a los resultados							
1	Ejecuta efectivamente las tareas asignadas dentro de su oficina y/o área.	x		x		x		
2	Aporta al logro de metas y objetivos de su gestión de manera efectiva.	x		x		x		
3	Sus actividades están orientándose al cumplimiento de las metas y objetivos previstos.	x		x		x		
4	Busca mejorar los procesos y propone cambios a fin de superar los resultados previstos.	x		x		x		
5	Presentas planes de acción que ayuden al logro de los objetivos, cumpliendo con los estándares de calidad establecidos.	x		x		x		
6	Reconoce los medios y estrategias que debe emplear para superar sus metas y objetivos.	x		x		x		
	Dimensión 2. Vocación de servicio	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Cumple los requerimientos del usuario dentro de los plazos establecidos	x		x		x		
8	Responde frente a las necesidades del usuario cumpliendo con las instrucciones, procesos o estándares definidos dentro del servicio	x		x		x		
9	Dispone de compromiso y responsabilidad ante su accionar a las necesidades del usuario.	x		x		x		
10	Emplea los diferentes medios para conocer las necesidades del usuario con el objetivo de mejorar el nivel de servicio.	x		x		x		
11	Se anticipa a las necesidades del usuario, planificando los servicios y/o procesos de su competencia.	x		x		x		
12	La atención al cliente es cordial	x		x		x		
13	Oye las necesidades del cliente	x		x		x		
	Dimensión 3. Trabajo en equipo	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Existe interacción con el equipo cuando este lo requiere	x		x		x		
15	Cumple con las decisiones elegidas en equipo, ejecutando sus funciones y contribuyendo al logro de los objetivos.	x		x		x		
16	Identifica cual es el objetivo en común del equipo y coordina con sus compañeros las tareas y actividades teniendo en cuenta la consecución.	x		x		x		
17	Intercambian información, plantean ideas y soluciones en equipo para el logro de objetivos.	x		x		x		

18	Existe una participación activa en las funciones de equipo mostrando predisposición a colaborar para alcanzar los objetivos.	x		x		x	
19	Incentiva a tener una comunicación abierta, respetuosa y transparente entre los integrantes del equipo.	x		x		x	
20	Une esfuerzo entre los integrantes del equipo y coopera con otras unidades para el logro de metas.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: BERTHA SILVA NARVASTE. DNI: 45104543

Especialidad del validador: Metodóloga- Estadista

Lima, 02 de noviembre de 2022.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**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



SILVA NARVASTE BERTHA
DOCTORA EN EDUCACIÓN

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2926-6027>

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	D1. Cultura organizacional							
1	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer Me río de bromas	x		x		x		
2	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión La innovación característica de nuestra organización.	x		x		x		
3	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para solución de problemas	x		x		x		
4	Mi remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.	x		x		x		
5	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	x		x		x		
	D2. Diseño organizacional	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Mi jefe está disponible cuando se le necesita	x		x		x		
7	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.	x		x		x		
8	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus ideas sean consideradas.	x		x		x		
9	La tarea que desempeño corresponden a mi función	x		x		x		
10	En mi organización participo en la toma de decisiones	x		x		x		
	D3. Potencial Humano	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Los permisos y reconocimientos son distribuidos en forma justa	x		x		x		
12	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.	x		x		x		
13	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.	x		x		x		
14	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud	x		x		x		
15	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: BERTHA SILVA NARVASTE. DNI: 45104543

Especialidad del validador: Metodóloga- Estadista

Lima, 02 de noviembre de 2022.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**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



SILVA NARVASTE BERTHA
DOCTORA EN EDUCACIÓN

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2926-6027>

VALIDACIÓN 2.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE COMPETENCIA GERENCIAL

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1. Orientación a los resultados							
1	Ejecuta efectivamente las tareas asignadas dentro de su oficina y/o área.	x		x		x		
2	Aporta al logro de metas y objetivos de su gestión de manera efectiva.	x		x		x		
3	Sus actividades están orientándose al cumplimiento de las metas y objetivos previstos.	x		x		x		
4	Busca mejorar los procesos y propone cambios a fin de superar los resultados previstos.	x		x		x		
5	Presentas planes de acción que ayuden al logro de los objetivos, cumpliendo con los estándares de calidad establecidos.	x		x		x		
6	Reconoce los medios y estrategias que debe emplear para superar sus metas y objetivos.	x		x		x		
	Dimensión 2. Vocación de servicio	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Cumple los requerimientos del usuario dentro de los plazos establecidos	x		x		x		
8	Responde frente a las necesidades del usuario cumpliendo con las instrucciones, procesos o estándares definidos dentro del servicio	x		x		x		
9	Dispone de compromiso y responsabilidad ante su accionar a las necesidades del usuario.	x		x		x		
10	Emplea los diferentes medios para conocer las necesidades del usuario con el objetivo de mejorar el nivel de servicio.	x		x		x		
11	Se anticipa a las necesidades del usuario, planificando los servicios y/o procesos de su competencia.	x		x		x		
12	La atención al cliente es cordial	x		x		x		
13	Oye las necesidades del cliente	x		x		x		
	Dimensión 3. Trabajo en equipo	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Existe interacción con el equipo cuando este lo requiere	x		x		x		
15	Cumple con las decisiones elegidas en equipo, ejecutando sus funciones y contribuyendo al logro de los objetivos.	x		x		x		
16	Identifica cual es el objetivo en común del equipo y coordina con sus compañeros las tareas y actividades teniendo en cuenta la consecución.	x		x		x		

17	Intercambian información, plantean ideas y soluciones en equipo para el logro de objetivos.	x		x		x		
18	Existe una participación activa en las funciones de equipo mostrando predisposición a colaborar para alcanzar los objetivos.	x		x		x		
19	Incentiva a tener una comunicación abierta, respetuosa y transparente entre los integrantes del equipo.	x		x		x		
20	Une esfuerzo entre los integrantes del equipo y coopera con otras unidades para el logro de metas.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: BRITO GARCÍA JOSÉ GREGORIO. DNI: 002819094

Especialidad del validador: Metodología-

Lima, 02 de noviembre de 2022.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**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



Jose Brito
JOSE GREGORIO BRITO GARCIAS
 DOCTOR EN EDUCACION
 ORCID: 0000-0001-8999-8126

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	D1. Cultura organizacional							
1	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer Me río de bromas	x		x		x		
2	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión La innovación característica de nuestra organización.	x		x		x		
3	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para solución de problemas	x		x		x		
4	Mi remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.	x		x		x		
5	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	x		x		x		
	D2. Diseño organizacional	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Mi jefe está disponible cuando se le necesita	x		x		x		
7	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.	x		x		x		
8	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus ideas sean consideradas.	x		x		x		
9	La tarea que desempeño corresponden a mi función	x		x		x		
10	En mi organización participo en la toma de decisiones	x		x		x		
	D3. Potencial Humano	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Los permisos y reconocimientos son distribuidos en forma justa	x		x		x		
12	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.	x		x		x		
13	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.	x		x		x		
14	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud	x		x		x		
15	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: BRITO GARCÍA JOSÉ GREGORIO. DNI: 002819094

Especialidad del validador: Metodología-

Lima, 02 de noviembre de 2022.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**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



Jose Brito
JOSE GREGORIO BRITO GARCIAS
DOCTOR EN EDUCACION
ORCID: 0000-0001-8999-8126

VALIDACIÓN 3.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE COMPETENCIA GERENCIAL

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1. Orientación a los resultados							
1	Ejecuta efectivamente las tareas asignadas dentro de su oficina y/o área.	x		x		x		
2	Aporta al logro de metas y objetivos de su gestión de manera efectiva.	x		x		x		
3	Sus actividades están orientándose al cumplimiento de las metas y objetivos previstos.	x		x		x		
4	Busca mejorar los procesos y propone cambios a fin de superar los resultados previstos.	x		x		x		
5	Presentas planes de acción que ayuden al logro de los objetivos, cumpliendo con los estándares de calidad establecidos.	x		x		x		
6	Reconoce los medios y estrategias que debe emplear para superar sus metas y objetivos.	x		x		x		
	Dimensión 2. Vocación de servicio	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Cumple los requerimientos del usuario dentro de los plazos establecidos	x		x		x		
8	Responde frente a las necesidades del usuario cumpliendo con las instrucciones, procesos o estándares definidos dentro del servicio	x		x		x		
9	Dispone de compromiso y responsabilidad ante su accionar a las necesidades del usuario.	x		x		x		
10	Emplea los diferentes medios para conocer las necesidades del usuario con el objetivo de mejorar el nivel de servicio.	x		x		x		
11	Se anticipa a las necesidades del usuario, planificando los servicios y/o procesos de su competencia.	x		x		x		
12	La atención al cliente es cordial	x		x		x		
13	Oye las necesidades del cliente	x		x		x		
	Dimensión 3. Trabajo en equipo	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Existe interacción con el equipo cuando este lo requiere	x		x		x		
15	Cumple con las decisiones elegidas en equipo, ejecutando sus funciones y contribuyendo al logro de los objetivos.	x		x		x		
16	Identifica cual es el objetivo en común del equipo y coordina con sus compañeros las tareas y actividades teniendo en cuenta la consecución.	x		x		x		

17	Intercambian información, plantean ideas y soluciones en equipo para el logro de objetivos.	x		x		x	
18	Existe una participación activa en las funciones de equipo mostrando predisposición a colaborar para alcanzar los objetivos.	x		x		x	
19	Incentiva a tener una comunicación abierta, respetuosa y transparente entre los integrantes del equipo.	x		x		x	
20	Une esfuerzo entre los integrantes del equipo y coopera con otras unidades para el logro de metas.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: PILLMAN INFANSON, ROSA ESTRELLA

DNI: 40885280

Especialidad del validador: Gestión pública.

Lima, 02 de noviembre de 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**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



PILLMAN INFANSON, ROSA ESTRELLA

DNI: 40885280

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	D1. Cultura organizacional							
1	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer Me río de bromas	x		x		x		
2	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión La innovación característica de nuestra organización.	x		x		x		
3	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para solución de problemas	x		x		x		
4	Mi remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.	x		x		x		
5	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	x		x		x		
	D2. Diseño organizacional	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Mi jefe está disponible cuando se le necesita	x		x		x		
7	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.	x		x		x		
8	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus ideas sean consideradas.	x		x		x		
9	La tarea que desempeño corresponden a mi función	x		x		x		
10	En mi organización participo en la toma de decisiones	x		x		x		
	D3. Potencial Humano	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Los permisos y reconocimientos son distribuidos en forma justa	x		x		x		
12	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.	x		x		x		
13	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.	x		x		x		
14	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud	x		x		x		
15	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: PILLMAN INFANSON, ROSA ESTRELLA **DNI:** 40885280

Especialidad del validador: Gestión pública.

Lima, 02 de noviembre de 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**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



PILLMAN INFANSON, ROSA ESTRELLA

DNI: 40885280

Anexo 5. Confiabilidad

Prueba de confiabilidad.

Resultados del análisis de confiabilidad de los instrumentos que miden las variables competencia gerencial y desempeño laboral.

Tabla 10

Prueba de confiabilidad

Dimensión/variable	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Competencia Gerencial	0.827	20
Desempeño Laboral	0.830	15

Según los resultados mostrados indican que ambos instrumentos son confiables.

Anexo 6. Prueba de normalidad

Tabla 11

Prueba de normalidad

Prueba de Kolmogorov-Smirnov		
Variables	Sig.	Distribución Normal
Competencia Gerencial	,001	No
Orientación a los resultados	,001	No
Vocación de servicio	,001	No
Trabajo en equipo	,001	No
Desempeño Laboral	,001	No
Desempeño de tareas	,001	No
Desempeño Contextual	,001	No
Desempeño Adaptativo	,001	No

Anexo 7. Base de datos

The image shows a Microsoft Excel spreadsheet with the following structure:

- Row 1:** Header for 'Competencia Gerencial' (columns B to U).
- Row 2:** Sub-headers for 'Orient. Resultados' (B-C), 'Vocación de Servicio' (D-K), and 'Trabajo en Equipo' (L-U).
- Row 3:** Column headers: N/Q, C1, C2, C3, C4, C5, C6, C7, C8, C9, C10, C11, C12, C13, C14, C15, C16, C17, C18, C19, C20.
- Rows 4-23:** Data rows with values ranging from 2 to 8 in the first column and various numerical values in the subsequent columns.
- Row 24:** Final data row with values 4, 5, 4, 4, 5, 4, 5, 4, 3, 5, 4, 5, 2, 5, 4, 5, 2, 4, 5, 4.

	Competencia Gerencial																								
	Orient. Resultados		Vocación de Servicio							Trabajo en Equipo															
	N/Q	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20				
1																									
2																									
3																									
4	1	5	4	3	5	5	4	4	3	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	5	85	26	30	29
5	2	5	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	74	23	25	26
6	3	5	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	70	22	24	24
7	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	75	23	26	26
8	5	5	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	82	25	29	28
9	6	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	88	26	31	31
10	7	3	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	87	25	31	31
11	8	4	5	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	5	3	4	3	5	4	3	76	23	26	27
12	9	4	5	2	3	3	4	5	2	3	3	4	3	4	5	4	3	4	5	2	3	71	21	24	26
13	10	4	3	2	4	4	3	3	2	4	4	3	4	3	3	4	3	3	2	4	3	65	20	23	22
14	11	4	4	5	5	4	3	4	5	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	5	81	25	28	28
15	12	3	4	5	4	3	4	4	5	4	2	4	3	3	4	4	3	3	4	3	5	74	23	25	26
16	13	2	5	4	5	4	3	5	4	5	2	4	5	5	5	4	5	5	3	4	4	83	23	30	30
17	14	4	5	4	5	3	3	2	5	4	5	4	3	5	2	4	3	5	4	5	2	77	24	28	25
18	15	5	5	4	5	3	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	2	5	3	83	26	29	28
19	16	4	5	4	5	2	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	2	4	4	83	25	30	28
20	17	3	5	4	5	2	5	4	3	5	4	5	2	4	4	5	2	4	5	5	3	79	24	27	28
21	18	4	5	4	5	3	4	3	3	2	5	4	5	4	3	4	5	4	3	5	4	79	25	26	28
22	19	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	2	4	5	4	2	4	3	5	80	27	26	27
23	20	4	5	4	4	5	4	5	4	3	5	4	5	2	5	4	5	2	4	5	4	83	26	28	29

Anexo 8. Autorización de la entidad

	PERU	Ministerio de Salud	Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud	Hospital San Juan de Lurigancho	"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres" "Año de la unidad, la paz y el desarrollo"
---	------	---------------------	---	---------------------------------	--

San Juan de Lurigancho, 27 de Febrero del 2023

CARTA N° 16 -2023- UADI- HSJL

DRA. HELGA RUTH MAJO MARRUFO
JEFA DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO – CAMPUS LIMA ATE

Presente. –

ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA APLICAR ENTREVISTAS, ENCUESTAS Y/O RECOLECCIÓN DE DATOS ESTADÍSTICOS EN EL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO

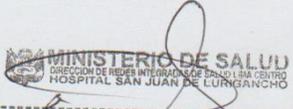
REFERENCIA: SOLICITUD S/N

Es grato dirigirme a Usted, para saludarla cordialmente, y según documento de la referencia, hacer de conocimiento que la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación-Coordinación de Investigación **AUTORIZA**, al investigador principal. **ANGEL EDUARDO CAJAVILCA ALIAGA**, alumno de la Universidad Cesar Vallejo Escuela de Posgrado- Programa Académico de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, en relación a la investigación titulada: **"COMPETENCIA GERENCIAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UN HOSPITAL LIMA, 2022"**.

Asimismo, desearte éxitos en la mencionada investigación, la misma que deberá servir de aporte a la sociedad con miras a dar soluciones; por ello, se solicita que se nos remita el informe final a fin de implementar mejoras con los resultados y conclusiones que se obtengan.

Sin otro particular me suscribo de Ud.,

Atentamente,


MINISTERIO DE SALUD
DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS DE SALUD - SAN JUAN DE LURIGANCHO
HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO

MC. CARLOS ALBERTO HURTADO RUBIO
MP. N° 031644 - RNE N° 017232
Jefe de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación

CAHR/CFM
CC/Archivo
FOLIOS:

Anexo 9. Consentimiento informado

El propósito de este consentimiento informado es darle a conocer sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador se quedará con una copia firmada de este documento, mientras usted poseerá otra copia también firmada. La presente investigación se titula Competencia gerencial y desempeño laboral del personal administrativo de un hospital, Lima 2022. Este proyecto está hecho por Angel Eduardo Cajavilca Aliaga, Cirujano Dentista que está realizando la maestría en gestión de los servicios de salud en la universidad César Vallejo. El cual tiene como propósito obtener información respecto a la variable Competencia gerencial y desempeño laboral del personal administrativo de un hospital, Lima 2022. Para ello, se le solicita participar en una encuesta que le tomará 20 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Asimismo, participar en esta encuesta no le generará ningún perjuicio académico. Si tuviera alguna consulta sobre la investigación, puede formularla cuando lo estime conveniente. Su identidad será tratada de manera anónima, es decir, el investigador no conocerá la identidad de quién completó la encuesta. Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: _____

Fecha: _____

Correo electrónico: _____

Firma del participante: _____

Firma del investigador (o encargado de recoger información): _____

Anexo 10. Fotografías









Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, BRITO GARCÍAS JOSÉ GREGORIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesores de Tesis titulada: "Competencia gerencial y desempeño laboral del personal administrativo de un hospital, Lima 2022.", cuyo autor es CAJAVILCA ALIAGA ANGEL EDUARDO, 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.

Hemos 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, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 14 de Marzo del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BRITO GARCÍAS JOSÉ GREGORIO CARNET EXT.: 002819094 ORCID: 0000-0001-8999-8126	Firmado electrónicamente por: JGBRITOGA el 14-03-2023 23:17:24
SILVA NARVASTE BERTHA DNI: 45104543 ORCID: 0000-0002-2926-6027	Firmado electrónicamente por: BSILVAN el 14-03-2023 22:05:27

Código documento Trilce: TRI - 0537050