



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Gestión Administrativa y compromiso organizacional de los trabajadores
administrativos de un hospital estatal del distrito de Jesús María, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Benito Cueva, Cinthia Gianina (orcid.org/0000-0001-6928-2200)

Serafin Bravo, Pamela Ross (orcid.org/0000-0001-8092-7049)

ASESOR:

Mg. Romero Escalante, Victor Fabian (orcid.org/0000-0002-7186-9411)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios quien guía e ilumina mi camino,
Dándome fuerzas para seguir adelante y
vencer todos los obstáculos que se
presentaron.

A mis padres, hermanas e hija por su
apoyo incondicional y su infinito amor.

Las autoras.

Agradecimiento

A Dios, por permitirnos la vida y también la salud porque somos sus hijos.

A los docentes de la Universidad César Vallejo por brindarnos conocimientos para la realización de esta investigación y, a nuestro asesor el Mg. Víctor Romero Escalante, por su dedicación y el trabajo realizado.

Las autoras

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7 Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS	30
ANEXOS	35

Índice de tablas

Tabla 1	Nivel de la gestión administrativa	18
Tabla 2	Nivel de las dimensiones de la gestión administrativa	19
Tabla 3	Nivel del compromiso organizacional	20
Tabla 4	Nivel de las dimensiones del compromiso organizacional	21
Tabla 5	Prueba Kolmogorov	22
Tabla 6	Prueba de hipótesis Tau b de Kendall	23

Índice de figuras

Figura 1	Nivel de la gestión administrativa	18
Figura 2	Nivel del compromiso organizacional	20

Resumen

El presente trabajo tuvo como propósito principal determinar la relación entre la gestión administrativa y el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de un hospital de Jesús María, Lima 2021. La investigación fue de enfoque cuantitativo, con un tipo de estudio no experimental transversal, diseño descriptivo – correlacional y una muestra de 89 trabajadores. Se utilizó instrumentos de recolección de datos validados por expertos, se utilizó como instrumento el cuestionario. Como resultados, la gestión administrativa posee relación significativa con el compromiso organizacional, con un coeficiente de Tau b 0,617 lo que nos permite decir que, existió una relación positiva - considerable entre ambas. Se determinó que la relación más significativa entre la percepción de la gestión administrativa y las dimensiones del compromiso organizacional fue la afectiva con 0.619 de coeficiente de Tau b.

Palabras clave: Percepción, gestiona administrativa, compromiso organizacional, afectivo.

Abstract

The main purpose of this work was to determine the relationship between the administrative management and the organizational commitment of the administrative workers of Jesus Maria, 2021. The research was of a quantitative approach, with a type of non-experimental cross-sectional study, descriptive-correlational design and a sample of 89 workers. Data collection instruments validated by experts were used; the questionnaire was used as an instrument.

As results, the perception of administrative management has a significant relationship with organizational commitment, with a Tau b coefficient of 0.617, which allows us to say that there was a positive - considerable relationship between the two. It was determined that the most significant relationship between the perception of administrative management and the dimensions of organizational commitment was affective with 0.619 of Tau b coefficient.

Keywords: Perception, Administrative management, Organizational commitment, Affective.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, se encuentra mucha ineficacia e incompetencia por parte del sector salud, si bien sabemos nos encontramos ya en un mundo globalizado, donde las técnicas y prácticas de adquisición de productos tecnológicos es lentos en nuestro país, esto va de la mano por la mala organización y directivos contratados dentro del sector, haciendo que los procesos administrativos de compras, capacitaciones y obtenciones de beneficios sean incompetentes en este rubro ya sea en dentro del ámbito interno e incluso en el ambiente externo de las organización. Llevando cada día a que las atenciones sean tercermundistas.

Desde una perspectiva global, la Organización Mundial de la Salud (OMS) investigó en 2019 sobre el vínculo entre la satisfacción y el compromiso organizacional de empleados en el contexto de la atención médica. El objetivo era analizar cómo la satisfacción de estos afectaba su nivel de compromiso hacia la organización. Según los resultados obtenidos, se encontró que el 89% de los participantes manifestaron tener un alto grado de compromiso organizacional con la empresa. Este elevado compromiso parecía estar estrechamente vinculado a la satisfacción experimentada por los trabajadores en su entorno laboral. En otras palabras, se observó que cuando se incrementa la satisfacción laboral, debido a mejores condiciones de trabajo, se producía un incremento en la calidad del servicio prestado en las entidades del rubro de la salud.

En ámbitos nacionales se encontró a la par un estudio del Banco Interamericano de Desarrollo (2018) que nos dice que en hospitales estatales de países cercanos a nosotros como lo son Colombia, Chile, Ecuador y Brasil, se encuentra una desmotivación y cero compromisos por parte del personal de salud de cada país, por una mala gestión en los procesos administrativos de la organización. Dando por concluyente que solo en Brasil el 98% de trabajadores del rubro salud, piden una reforma en los servicios administrativos del nosocomio.

Podemos poner en evidencia que en países desarrollados primermundistas como Estados Unidos siguen pasando estos hechos, que no solo han costado dinero al estado por su mala atención brindada, sino que los procesos

administrativos se encuentran deficientes y no ayudan a que esto mejore en el sector salud del país. (Larit, 2015)

En nuestro país el gran motivo de la administración en el sector salud, ha sido considerado ineficiente. (Rivas y Quiroz, 2015).

El Perú presenta una gran problemática en los procesos administrativos, ya que no cuenta con un orden exacto para poder seguir los procesos, los niveles jerárquicos en el país son elegidos a dedo, y no se maneja un manual exacto de organización y funciones, estos no están actualizados a las normativas vigentes y la documentación es inapropiada. Mostrándose que más del 48% de los hospitales que posee Essalud, muestran un tipo de gestión administrativa no adecuada (Essalud 2016).

Zamora (2019), menciona que el 37% de los centros de salud no cuentan con un buen proceso en la gestión administrativa, ya que las personas encargadas no están capacitadas. Es por eso que se observa en algunas ocasiones una atención inadecuada.

Como en ejemplo ponemos al hospital en el distrito de Jesús María, 2021 que ha contado con huelgas por parte de sus trabajadores y quejas de las personas aseguradas, que aportan al sistema de salud puntualmente, pero no son atendidos como se debe, viendo hoy en día que se suscitan conflictos en este nosocomio en los procedimientos administrativos que conllevan al bajo rendimiento de sus colaboradores y falta de compromiso.

A la actualidad la problemática es mucho mayor, ya que con la llegada de pandemia Covid - 19, los procesos administrativos deberían estar alineados para poder controlar el servicio brindado para pacientes afectados con la pandemia y pacientes que necesitan ser atendidos por otro tipo de enfermedades, así se otorgaría un mejor soporte a los afiliados y a los colaboradores seguridad para seguir en sus labores cotidianas.

Se encuentra procesos ineficaces de gestión en la entrega de equipos de protección personal, ya que estos ayudan a los colaboradores a protegerse reduciendo el riesgo a la nueva pandemia Covid 19, generando un descontento y

carencia de implicación hacia la organización, ya que se está tomando en juego la salud de los colaboradores del hospital.

Dicho esto, el problema del estudio se muestra como: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa con el compromiso organizacional de los trabajadores de un hospital estatal del distrito de Jesús María, 2021? Así también el problema específico:

Problema específica 1 ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa con el compromiso afectivo de los trabajadores administrativos del Hospital del distrito de Jesús María de Lima 2021?

Problema específica 2 ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa con el compromiso continuo de los trabajadores administrativos de un hospital estatal del distrito de Jesús María de Lima 2021?

Problema específica 3 ¿Cuál es la relación la gestión administrativa con compromiso normativo de los trabajadores administrativos de un hospital estatal del distrito de Jesús María de Lima 2021?

El trabajo se justificó a través de diferentes criterios: Para iniciar, el de conveniencia, dándose a conocer el estudio en ambas variables, el hospital reordeno sus procesos administrativos y el compromiso organizacional, mejorando las deficiencias encontradas.

Este enfoque posee una justificación de gran relevancia social, ya que ha contribuido a la mejora tanto de la calidad de atención ofrecida a los asegurados como de la calidad del servicio hacia los trabajadores. Esto se ha logrado mediante la implementación de mejoras en las condiciones de gestión administrativa y el fomento del compromiso organizacional. Además, este enfoque tiene un carácter teórico, puesto que ha aportado teorías relacionadas con las variables estudiadas, lo cual resulta beneficioso para los lectores al proporcionarles una síntesis y permitirles profundizar en información que, de otro modo, podrían desconocer.

Además de la relevancia social y el carácter teórico, este enfoque también se justifica desde una perspectiva práctica. En su estructura, se evidencia la administración de escalas como herramienta para recopilar y recolectar diferentes

datos que conforman información relevante. Esta aplicación práctica de cuestionarios permite obtener datos concretos y medibles, lo cual resulta fundamental para realizar un análisis riguroso. Además, el enfoque cuenta con una justificación metodológica, dado que sigue los lineamientos del pensamiento de investigación científica. Esto implica que se ha seguido un enfoque sistemático, basado en métodos y técnicas reconocidas, que garantizan la validez y la fiabilidad de los resultados obtenidos.

Por consiguiente, el objetivo general fue, determinar la relación entre la gestión administrativa con el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de un hospital estatal del distrito de Jesús María ,2021.

Así también los objetivos específicos: i) establecer la relación entre la gestión administrativa y el compromiso afectivo de los trabajadores administrativos de un hospital estatal del distrito de Jesús María, 2021. ii) establecer la relación entre la gestión administrativa y el compromiso continuo de los trabajadores administrativos de un hospital estatal del distrito de Jesús María, 2021. iii) establecer la relación entre la gestión administrativa y el compromiso normativo de los trabajadores administrativos de un hospital estatal del distrito de Jesús María ,2021.

Teniendo también de hipótesis general a: H1: Existe relación significativa entre la gestión administrativa con el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de un hospital estatal distrito de Jesús María, Lima, 2021

A su vez la hipótesis específica será: H1: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y el compromiso afectivo de los trabajadores administrativo de un hospital estatal del distrito de Jesús María, 2021.

H2: Existe relación significativa la gestión administrativa y el compromiso continuo de los trabajadores administrativos de un hospital estatal del distrito de Jesús María, 2021.

H3: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y el compromiso normativo de los trabajadores administrativos de un hospital estatal del distrito de Jesús María, Lima 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Se indagó en trabajos precedentes, desarrollados en diferentes contextos, por ejemplo en el ámbito internacional Bonilla (2017), en su tesis de maestría, tuvo como objetivo buscar la gestión administrativa basada en los procesos gerenciales. Con una metodología descriptiva, analítica, con un instrumento de recolección de datos llamado cuestionario, y una muestra de 59 trabajadores, llega a concluir que el 52% de estos piensa que la gestión del área administrativa es baja, debido a la falta de capacitación que tienen los directivos por estos procesos.

Inca (2016), en su tesis, tuvo como propósito evaluar la gestión del área administrativa en la toma en decisiones del Centro de Acopio Guaslán, tuvo una metodología deductiva, y se usó el instrumento para la recolección de información conocido como el cuestionario. Su muestra la encierran 100 trabajadores, cuyas conclusiones llegan a decir que la gestiona administrativa cuenta con un nivel positivo con 73% en el nivel alto.

Para Sánchez (2016), en su estudio, tuvo como propósito identificar la relación entre la gestión administrativa junto al compromiso organizacional de trabajadores. Con metodología descriptiva correlacional, cuyo instrumento para la recolección de información es el cuestionario, con una muestra de 245 trabajadores, llega a concluir que hay vínculo entre la gestión administraba aunado al compromiso organizacional dentro de empresas desde una correlación positiva con una prueba Rho de Spearman de .532.

En su tesis, Ramos (2015) se propuso investigar la gestión administrativa como medio para fomentar la eficiencia en diversas áreas de una clínica. Utilizando un enfoque analítico, empleó la técnica de la entrevista para obtener datos relevantes. Los resultados concluyeron que la implementación de un modelo de gestión administrativo-financiero contribuyó a mejorar el desempeño del personal en sus actividades. Además, se observó que los empleados adquirieron un mayor conocimiento de las políticas institucionales y de las funciones que debían desempeñar, gracias a la disponibilidad de un manual de referencia.

Obreque (2015), en su tesis con finalidad de hallar la gestión del compromiso en un hospital, con un metodología de descripción y correlación, utiliza como

instrumento el cuestionario, con una población de 56 trabajadores, donde llega a concluir que, los trabajadores de un hospital presentan una buena perspectiva de la gestión del compromiso que realiza la organización, esto debido a que los trabajadores se involucran con las decisiones de la empresa por los años de experiencia que tienen.

En el ámbito nacional, Espinoza (2018) realizó un estudio con el propósito de examinar el vínculo entre la gestión administrativa y el compromiso organizacional. Utilizando cuestionarios como herramientas para recopilar información, en una muestra de 98 trabajadores. Los resultados obtenidos revelaron una correlación significativa ($r=.761$, $p < .001$) entre la gestión administrativa aunado al compromiso organizacional. La hipótesis planteada fue probada satisfactoriamente, lo que lleva a la conclusión de que existe una relación positiva y de característica estadística significativa entre las variables analizadas según la perspectiva de los participantes.

Quilca (2018) realizó un estudio con la finalidad de investigar la relación entre la gestión administrativa aunado al compromiso organizacional en una entidad estatal. Utilizando una metodología descriptiva correlacional, se utilizó un cuestionario como herramienta para reunir información. La muestra consistió en 290 trabajadores. Los resultados obtenidos permitieron concluir que existe una relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y el compromiso organizacional en la población de estudio. El coeficiente Rho fue de $.747$, lo cual señala la presencia de una correlación alta.

En su estudio, Espejo (2018) se propuso examinar el vínculo de la gestión administrativa aunado al compromiso organizacional. Utilizando una metodología descriptiva correlacional, se usó un cuestionario como herramienta para reunir información. La muestra consistió en 419 trabajadores. Los resultados obtenidos llevaron a la conclusión de que los trabajadores perciben que la gestión administrativa es inadecuada, lo cual se refleja en su compromiso organizacional. Se encontró un coeficiente de Rho de $.856$, señalando correlación positiva y de magnitud alta entre los constructos estudiados.

Portilla (2017), tuvo como objetivo estudiar el compromiso organizacional aunado a la satisfacción a través de una perspectiva de la gestión del Hospital de

Salud Mental. Tuvo una metodología descriptiva correlacional, trabajando con el cuestionario como una herramienta para reunir información, con una muestra de 51 trabajadores, llegó a la conclusión que el trabajador dentro del nosocomio se encuentra con bajo compromiso organizacional debido a la falta de gestión que se da dentro de las autoridades, ya que el trabajador no percibe formalidad en los procesos de dirección y administración desde el enfoque de organización de salud, viéndose de esta manera echada la relación con su compromiso organizacional.

En su trabajo, Abanto (2017) se propuso analizar el compromiso organizacional de los trabajadores en una institución de salud. De metodología descriptiva correlacional, se aplicó un cuestionario como herramienta para reunir información. La muestra consistió en 45 trabajadores. Los resultados obtenidos llevaron a la conclusión de que los trabajadores muestran un compromiso organizacional elevado, el cual se sustenta en su afectividad. Es decir, los empleados demuestran una disposición constante y están dispuestos a brindar una atención adecuada en el ámbito de las entidades de salud.

Así también, Toles (2015) concluye que se necesita una interdependencia efectiva del personal con el propósito de aumentar y continuar con la mejoría de la calidad de atención dirigida hacia la población de adultos mayores en hogares de ancianos, las prácticas de gestión de enfermería ayudan al personal a brindar calidad de atención.

Este se encuentra basado en los procedimientos administrativos son tareas o labores dadas por las cabezas de las organizaciones, tratando que estos trabajen en conjunto y logren así la eficiencia. Siguiendo la técnica más antigua y utilizada dentro del siglo XX, teoría manifestada por Fayol, padre de la administración, donde nos da 5 principios para el éxito adecuado de una organización: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Aunque hoy en día normalmente las organizaciones han modificado estas funciones y las han reducido a 4: planear, organizar, dirigir y controlar (Robbins y Coulter, citado por Milley et al., 2014, p. 812).

En estudios más recientes por Chiavenato, (2010) nos da por entendido que se debe integrar el enfoque clásico, siguiendo procedimientos para llegar a la eficiencia esperada para una organización, teniendo en cuenta que las empresas donde se debe trabajar estos procedimientos deben ser las que se encuentren en

constante competitividad y desarrollo en el ámbito del mercado (Duit, et al., 2016, p. 369).

Bernal en el 2013 nos dice que para tener un buen proceso administrativo debemos trabajar con los dos enfoques paralelamente (enfoque humanista a través del enfoque neoclásico) ya que al integrarse estos procesos dentro de la empresa podrá ayudar al logro de las metas, y esto tranquilamente se puede trabajar con las funciones de planificación, aunada a la organización, junto con la dirección y finalmente con el control. (p. 51).

Conceptualizando nuestra información podemos decir que, según Chiavenato para llegar a tener el éxito esperado en las organizaciones en parte de gestión administrativa, debemos trabajar en conjunto con los cuatro elementos de la organización que son: planeación, seguido de la organización, siguiendo con la dirección y terminando en el control. (Nunes et al., 2014, p. 17).

En el mismo panorama, D'Alessio (2008) propone que: es un procedimiento en la parte administrativa en la organización, que tiene como finalidad el éxito de este. (p. 60).

En cuanto a Drucker, nos conceptualiza que, para tener una buena gestión en el proceso administrativo, se debe trabajar en conjunto, con cada parte de la organización, para poder llegar a las metas establecidas (Garschagen, et al., 2013, p. 39).

Tomando como referencia el enfoque sistemático desarrollado por Koontz y sus colaboradores, se identifican cinco elementos fundamentales que deben abordarse para alcanzar el éxito organizacional. Estos elementos son: la planificación, junto con la organización, aunada a la integración de personal, en concordancia con la dirección y finalizando en el control (Anttiroiko et al., 2016, p. 674).

En cuanto a Bernal (2013, p. 51) nos da una perspectiva de la gestión administrativa por parte del colaborador, ya que el busca que en el puesto donde se encuentre pueda desarrollar sus conocimientos, técnicas y pueda tener un uso adecuado de herramienta para el logro de sus metas específicas dentro su espacio de trabajo, considerando los procedimientos de planeación, junto con la

organización, siguiendo con la dirección y acabando en el control que tiene la organización para poder evaluar al trabajador contratado. Se puede llegar a una conclusión teniendo en cuenta a los autores ya nombrados en partes anteriores, que, para tener un buen proceso en la gestión administrativa, debemos trabajar conjuntamente todos los factores de la organización y así lograr un éxito total en ellos. Destacando la teoría de Bernal del año 2013, para estudiar la gestión administrativa, ya que nos muestra un concepto más acertado a la realidad de las organizaciones hoy en día con respecto al proceso administrativo.

Dado que se empleará la teoría propuesta por Bernal en su obra "Introducción a la Administración", tenemos que tener en cuenta las dimensiones que nombro en su libro en el año 2013, que definió gestión administrativa, como proceso que establece objetivos en base de las estrategias para un éxito organizacional (p.96). buscando así que las actividades, funciones y responsabilidades de cada elemento que trabaja en la organización, deben estar enfocados a trabajar de manera sistemática con la finalidad de una metodología (p. 97) referente con los procesos de dirección, esto encierra técnicas de motivación y liderazgo que provienen de los jefes o gerentes de la organización, trabajando en conjunto para alcanzar las metas específicas y el objetivo general de la empresa (p .98). Dándonos a entender que la dirección se encuentra relacionada a la administración de planificación en primera instancia por parte de los jefes o gerentes de la organización, para poder trabajar de manera simultánea y objetiva.

Tomando en cuenta el proceso de control, que ayuda a evaluar y retroalimentar a la organización, dando información de cómo se están elaborando y cual efectivos son ellos dentro de la empresa, para así lograr los objetivos organizacionales. (Alfani et al., 2015, p. 27). Por otra parte, de acuerdo a Terry (como se citó en Vincent, 2010, p. 407), fundamenta que la gestión administrativa es trabajada según al tipo de organización o rubro que tenga la misma, las pruebas deben ser constantes al momento de evaluar a los trabajadores ya que podríamos detectar a tiempos algunos problemas mostrados por la gestión administrativa, y eso llevaría a compromiso por parte de la empresa o colaboradores afectando directamente en su trabajo diario.

La evaluación se encuentra relacionada con dos métodos que son notables para el logro de los objetivos. La revisión documentada, nos da cifras exactas de como se viene desarrollando las metas en base a los objetivos planteados por la empresa, y la autoevaluación constante por todos los participantes del proceso administrativo, mencionando que esta última da respuestas más oportunas de cómo se encuentra la empresa en ámbito analítico (Bernal y Sierra, 2014, p.387).

En relación al sustento teórico del compromiso organizacional, es importante destacar lo expuesto por Becker, que en el año 1960, asegura que el trabajador genera un vínculo con la organización a través del fruto de pequeñas inversiones (side-bets) dadas en su estadía laboral (p. 63). Los colaboradores son los que nos llevaran a poder persuadir la retroalimentación, a través de porcentajes altos o bajos mostrados en su lugar de trabajo. Es aquí donde se plantea un compromiso que relacione a la persona con su entorno social. (Meyer et al., 1989). Reconocido como un enfoque basado en el intercambio de compromisos.

En tanto, Reichers (1985) ha destacado que el término "compromiso" conlleva una carga significativa, generando una forma de obligación que se relaciona con la reconocida ética de trabajo propuesta por Morrow (como se citó en Park et al., 2012, p. 531). Por otro lado, Varona define la ética empresarial como parte de la responsabilidad que contribuye a mejorar las tareas diarias de los colaboradores (citado por Powel et al., 2015, p. 751). Estos enfoques se centran en el compromiso de atribución, donde se considera que el compromiso organizacional se basa en la comunión entre los valores éticos, la responsabilidad y el desempeño laboral de los individuos.

Según Caamaño (como se citó en Simonet, 2015, p. 675), el compromiso organizacional hace referencia a factores que comparten un denominador común en el aspecto psicológico del empleado, lo que conlleva a su permanencia en la empresa. Este compromiso se caracteriza por ser afectivo, lo que implica que el trabajador se siente obligado a continuar en la empresa. Por otro lado, los autores Meyer y Allen (2003) concluyen que el compromiso organizacional es considerado como un estado psicológico en el cual el trabajador se siente identificado con la empresa y se compromete a cumplir sus metas, deseos y emociones, lo que le motiva a seguir formando parte de ella (p. 6). En resumen, ambos enfoques

subrayan que el compromiso organizacional implica una conexión emocional y psicológica del empleado con la organización, que a su vez influye en su permanencia y desempeño laboral.

La organización, a través de acciones planificadas, tiene la capacidad de generar emociones duraderas en los individuos, influenciando su comportamiento dentro del ámbito organizacional. Según Chiavenato (2013), las emociones experimentadas por los colaboradores en el pasado y en el presente tienen un impacto significativo, considerando el esfuerzo que cada trabajador realiza para alcanzar sus metas (p. 6). En resumen, la planificación y las experiencias emocionales en el entorno laboral influyen en el comportamiento y la motivación de los colaboradores en la organización, de acuerdo con las reflexiones de Chiavenato (2013).

Los autores Meyer y Allen fueron seleccionados para investigar la variable del compromiso organizacional debido a su enfoque en tres dimensiones específicas. En su estudio realizado en 2003, identificaron la dimensión afectiva, continua y de permanencia. La dimensión afectiva se refiere a los sentimientos que los colaboradores experimentan hacia la empresa, cubriendo sus necesidades y expectativas en sus tareas diarias (p. 22). Estas dimensiones proporcionan una comprensión integral del compromiso organizacional al considerar tanto los aspectos emocionales como los vínculos continuos y la duración de la relación entre los empleados y la organización.

En la dimensión del compromiso continuo, tendremos en cuenta el reconocimiento personal ya sea tanto físicos psicológicos o financieros, y la nula capacidad de encontrar otro trabajo en otra empresa manejado la idea de no renunciar (p. 24). Esta variable nos hará conocer el compromiso y esfuerzo dado por el trabajador dentro de la empresa.

En cuanto a la dimensión normativa Meyer y Allen (2003) nos define a la lealtad como uno de los indicadores dentro del compromiso, llevando al trabajador a ser agradecido en el sentido moral, ya que encontrara una manera recíproca de agradecer a la empresa (p. 27).

III. METODOLOGÍA

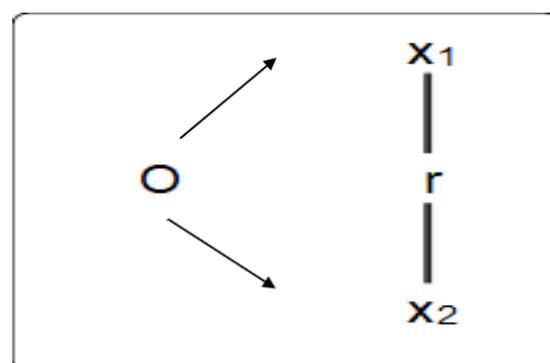
3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación es de naturaleza aplicada, dado que se emplearon instrumentos de recolección de datos primarios para recabar información que es relevante para el estudio en cuestión. Es importante señalar que se adoptó un enfoque cuantitativo, ya que los resultados y su evaluación se basan en enfoques numéricos, otorgando un peso significativo a las respuestas cuantificables. Además, los objetivos de la investigación están alineados con un enfoque cuantitativo. Esta clasificación metodológica ha sido referenciada por Hernández et al. (2014).

El diseño de investigación utilizado en este estudio es de tipo descriptivo correlacional, dado que se centra en la descripción de los niveles de las variables y la correlación entre ellas mediante la aplicación de pruebas de hipótesis. Este enfoque permite examinar las relaciones y asociaciones entre las variables de interés sin establecer una relación causal directa. La elección de este diseño metodológico se basa en las directrices presentadas por Hernández et al. (2014).

Además, el diseño es transversal y no experimental. En este tipo de estudio, el cuestionario se aplica en un solo período de tiempo, sin intervenir ni manipular deliberadamente las variables del estudio. El objetivo es obtener una instantánea o un panorama actual de las variables de interés sin realizar modificaciones o intervenciones en ellas. Este enfoque se alinea con las directrices presentadas por Hernández et al. (2014).

El Diseño es el siguiente



Dónde:

O = Muestra probabilista de los trabajadores

X_1 = Medición de
la gestión administrativa

X_2 = Medición del compromiso organizacional

r = Relación que existe entre las variables

3.2. Variables, operacionalización**3.2.1. Definición conceptual**

Variable 1: La Gestión administrativa se fundamenta en Bernal (2013, p. 51), quien sostiene que desde la perspectiva del trabajador, la gestión administrativa implica el dominio y la utilización de herramientas y técnicas necesarias para ejecutar funciones que aseguren el éxito de la empresa. Estas funciones incluyen los procesos de planificación, aunado a la organización, siguiendo con la dirección y finalizando en el control por parte de la organización, a través de la evaluación del desempeño del trabajador contratado.

Variable 2: El Compromiso Organizacional se basa en la definición propuesta por Meyer y Allen (2003), quienes describen el compromiso organizacional como un estado de conducta y psicológico en el cual el trabajador se identifica con la empresa a través de sus metas, deseos y emociones, lo que promueve su permanencia en la organización (p. 6). En otras palabras, el compromiso organizacional implica una conexión profunda y personal entre el empleado y la empresa, donde el trabajador se siente comprometido y vinculado emocionalmente con la organización, lo que se refleja en su lealtad, esfuerzo y voluntad de permanecer en ella a largo plazo. Esta definición proporcionada por Meyer y Allen es ampliamente reconocida y utilizada en la literatura académica sobre el compromiso organizacional.

3.2.2. Definición operacional

Variable 1: La Gestión administrativa, en el contexto de esta investigación, se evalúa utilizando un cuestionario basado en la escala de Likert, que permite medir la percepción de los trabajadores respecto a la eficacia y eficiencia de los

procesos administrativos en la organización. Esta perspectiva teórica está fundamentada en la teoría de Bernal, cuyas investigaciones han abordado el tema de la gestión administrativa y su importancia en el contexto organizacional.

Variable 2: El Compromiso Organizacional se evaluará a través de un cuestionario que estudia las dimensiones afectivas, de permanencia y normativa, de Meyer y Allen. Se utiliza un cuestionario basado en la escala de Likert, que permite evaluar las actitudes y percepciones del trabajador en relación con la organización.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.

Población.

Ballestrini (2007) menciona que la población es la cantidad total de las personas u otros elementos que guardan características o atributos similares.

Los criterios de exclusión en la cual se basaron para escoger la población, fue considerar ser trabajadores terciarios laborando bajo contrato de service. Trabajadores que cuenten con menos de 3 meses de trabajo de antigüedad.

Los criterios de inclusión en la cual se basaron para escoger y considerar la población, no ser trabajadores terciarios laborando bajo contrato de service. Trabajadores que cuenten con más de 3 meses de trabajo de antigüedad.

Se consideró como la población a los trabajadores administrativos de un hospital estatal, con un total de 89 trabajadores contratados de las diferentes áreas de la misma organización, como población (censo).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Técnica.

La técnica empleada es la encuesta. La encuesta es una herramienta que permite recolectar datos de manera directa, a través de interrogantes estructuradas

que son respondidas por los participantes del estudio. En este caso, los trabajadores son los sujetos encuestados, y se les solicita que respondan las preguntas relacionadas con las variables de interés, en este particular, la gestión administrativa y el compromiso organizacional. La encuesta proporciona una forma sistemática y estandarizada de recopilar información, lo que facilita la comparación y el análisis de los resultados (Hernández et al., 2014, p.112).

Instrumento de medición.

Cuestionario.

El cuestionario es una herramienta para la medición de una variable específica a partir de la opinión de los participantes en una muestra o población de investigación. Este instrumento consta de un grupo de interrogantes que pueden tener diferentes formatos, como respuestas abiertas o cerradas con opciones predefinidas. Los cuestionarios permiten estandarizar la recopilación de datos, ya que todas las personas responden a las mismas preguntas, lo que facilita la comparación y el análisis de los resultados (Hernández et al., 2014).

Cuestionario de la gestión administrativa, este cuestionario fue resultado de una adaptación de Gutiérrez (2018). Este cuestionario contiene 22 preguntas, en escala de Likert.

Cuestionario del compromiso organizacional, este cuestionario fue resultado de una adaptación de Guerra (2018). Este cuestionario contiene 18 preguntas, en escala de Likert.

Validez y confiabilidad.

La validez del estudio se estableció mediante un proceso de búsqueda y selección de cuestionarios, en el cual tres expertos evaluaron los criterios de selección para determinar cuál era el más adecuado para el estudio en cuestión. Este proceso garantizó que el cuestionario utilizado fuera válido y pertinente para medir la variable de interés. Por otro lado, la confiabilidad del cuestionario se evaluó mediante la participación de 15 individuos pertenecientes a una organización de salud. Estos participantes completaron el cuestionario en dos ocasiones diferentes,

y se analizó la consistencia de las respuestas obtenidas en ambos momentos. Este análisis permitió determinar la confiabilidad del cuestionario, es decir, su capacidad para obtener resultados consistentes y reproducibles en diferentes ocasiones.

3.5. Procedimientos.

Se llevaron a cabo las gestiones necesarias para coordinar la aplicación del instrumento empleado en este estudio entre la Universidad y la institución involucrada. Para garantizar la validez del proceso de recolección de datos, se realizó una evaluación por parte de especialistas en el campo, quienes revisaron y validaron el instrumento utilizado. En cuanto a la recolección de información, se aplicaron los instrumentos directamente a la población objetivo de manera primaria, bajo la supervisión del investigador. Es importante destacar que, debido a circunstancias coyunturales, el 50% de la muestra seleccionada participó en el estudio de forma electrónica, mientras que el otro 50% lo hizo de manera presencial. Esta estrategia mixta de recolección de datos permitió abarcar a un mayor número de participantes y adaptarse a las circunstancias particulares del momento, asegurando la representatividad de la muestra y la calidad de los datos recopilados.

3.6. Métodos de análisis de datos.

Método de análisis cuantitativo:

El análisis descriptivo consiste en examinar y presentar los datos de manera organizada utilizando cuadros de frecuencia, tablas y gráficos. Por otro lado, el análisis inferencial tiene como objetivo encontrar relaciones y correlaciones entre las variables mediante el uso de pruebas estadísticas que permiten inferir condiciones más amplias. En el presente trabajo, se empleará la prueba estadística de Tau b para analizar las correlaciones entre las variables. Esta prueba proporcionará información sobre la fuerza y dirección de las asociaciones entre las variables estudiadas, permitiendo realizar inferencias significativas. La combinación de ambos enfoques, el descriptivo y el inferencial, nos permitirá obtener una

comprensión completa de los datos recopilados y establecer relaciones significativas entre las variables de interés en el trabajo (Ñaupas et al., 2013).

3.7. Aspectos éticos

En relación con las fuentes de información utilizadas, se siguieron los lineamientos y principios de respeto a la propiedad intelectual, aplicando de manera

adecuada la citación tanto textual como no textual de los autores e investigadores consultados. Además, se emplearon las normas establecidas por la APA, en su séptima edición, para garantizar la correcta referencia y cita de las fuentes utilizadas en el estudio. Este enfoque se adoptó con el objetivo de asegurar la integridad académica y ética del trabajo de investigación.

IV.RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Tabla 1

Nivel de la gestión administrativa

Nivel de los Trabajadores	Trabajadores encuestados	
	N°	%
Bajo	20	22.5%
Medio	54	61.2%
Alto	15	13.6%
Total	89	100%

Encuesta aplicada los trabajadores

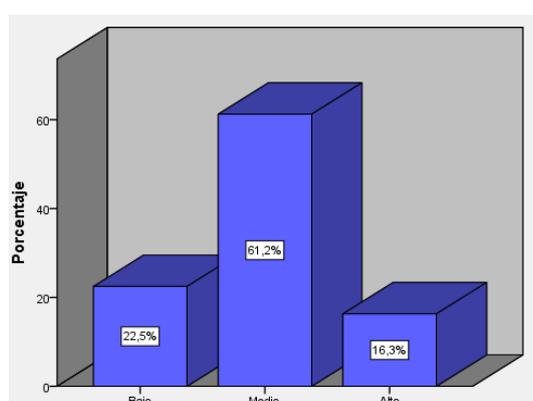


Figura 1 Nivel de la gestión administrativa

Interpretación:

Según se muestra en la Figura 1, se evidencia que el 22.5% de los trabajadores encuestados consideran que el nivel de gestión administrativa es bajo, mientras que el 61.2% lo sitúan en un nivel medio. Por otro lado, solo el 13.6% de los trabajadores perciben la gestión administrativa en un nivel alto. Estos resultados revelan que la gestión administrativa, tal como es percibida por los trabajadores, presenta deficiencias en cuanto al cumplimiento adecuado de los procesos, incluyendo una planificación efectiva de los elementos y requisitos necesarios.

Tabla 2

Nivel de las dimisiones de la gestión administrativa

Nivel los trabajadores (Nivel)	Dimensiones de la gestión administrativa							
	Planificación		Organización		Dirección		Control	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	47	53.4%	32	36.5%	16	18.5%	25	28.1%
Medio	31	34.8%	46	51.7%	58	65.2%	43	48.9%
Alto	11	11.8%	11	11.8%	15	16.3%	21	23.0%
Total	89	100%	89	100%	89	100%	89	100%

Encuesta aplicada los trabajadores del Hospital

Interpretación:

Según los hallazgos de la Tabla 3, se puede observar que el nivel de planificación se encuentra mayoritariamente en un nivel bajo, con un 53.4%. Le sigue un nivel medio de planificación, con un 34.8%, y finalmente, un nivel alto de planificación, con un 11.8%. Estos resultados indican que la planificación en el hospital evaluado es deficiente, lo cual puede generar descontento entre los trabajadores, como se refleja en la falta de suministro adecuado de implementos de seguridad laboral. En relación a la organización, los resultados muestran que el nivel predominante es medio, con un 51.7%, seguido de un nivel bajo, con un 35.5%, y un nivel alto, con un 11.8%. Estos resultados revelan que la organización de los elementos dentro del hospital no es óptima, ya que se encuentra en un nivel intermedio. Esto puede deberse a una gestión inadecuada en la distribución de los recursos a partir de las necesidades y requerimientos de cada área.

En cuanto a la dirección, se observa que el nivel predominante es también medio, con un 65.2%, seguido de un nivel bajo, con un 18.5%, y un nivel alto, con un 16.3%. Esto muestra que la dirección en la organización no es la más adecuada, ya que tienen como prioridad otros procesos y descuidan la delegación de funciones en cada puesto de trabajo, lo que genera ambigüedad y falta de claridad en las responsabilidades. En relación al control, se encuentra en un nivel medio, con un 48.9%, seguido de un nivel bajo, con un 28.1%, y un nivel alto, con un 23.0%. Estos resultados indican que el control ejercido por las jefaturas en la organización no es constante, lo que señala que en ocasiones descuidan el cumplimiento de tareas o metas establecidas.

Tabla 3

Nivel del compromiso organizacional

Nivel de los Trabajadores	Trabajadores encuestados	
	Nº	%
Bajo	37	42.1%
Medio	42	47.2%
Alto	10	10.7%
Total	89	100%

Encuesta aplicada los trabajadores

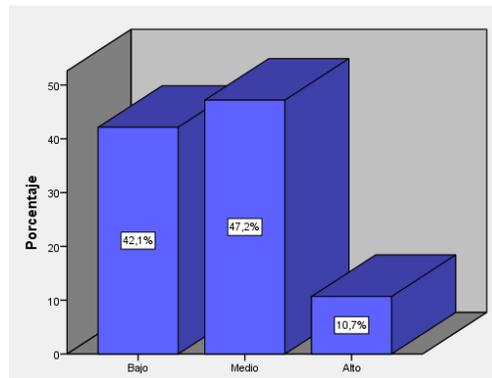


Figura 2 Nivel del compromiso organizacional de los trabajadores

Interpretación:

Según lo presentado en la Figura 2, se puede observar que el nivel de compromiso organizacional es percibido como bajo por el 42.1% de los trabajadores. Le sigue un nivel medio, identificado por el 47.2% de los trabajadores, y en contraste, un nivel alto fue seleccionado por el 10.7% de los participantes. Estos resultados revelan que el compromiso organizacional de los trabajadores no se encuentra en un nivel adecuado, ya que se evidencia una falta de intención afectiva para realizar los esfuerzos necesarios y establecer vínculos sólidos con la organización.

Tabla 4*El nivel de las dimensiones del compromiso organizacional*

Nivel de los trabajadores (Nivel)	Dimensiones del compromiso organizacional					
	Afectiva		Continua		Normativa	
	<i>N°</i>	<i>%</i>	<i>N°</i>	<i>%</i>	<i>N°</i>	<i>%</i>
Bajo	46	51.7%	24	27.0%	24	27.5%
Medio	33	37.6%	51	57.9%	40	45.5%
Alto	10	10.7%	14	15.2%	25	27.0%
Total	89	100%	89	100%	89	100%

*Encuesta aplicada los trabajadores***Interpretación:**

Según lo presentado en la Tabla 5, se puede observar que el nivel de afectividad de los trabajadores se encuentra mayormente en un nivel bajo, representado por el 51.7% de los participantes. Le sigue un nivel medio, identificado por el 37.6% de los trabajadores, y en menor medida, un nivel alto seleccionado por el 10.7% de los encuestados. Estas cifras sugieren que los trabajadores evaluados no poseen un fuerte vínculo afectivo con la empresa, ya que su nivel de afectividad es bajo, lo que podría indicar una falta de conexión emocional con la organización y una posible indiferencia hacia las situaciones que ocurren dentro de ella.

En relación a la sensación de continuidad del trabajador dentro de la organización, los resultados muestran un nivel medio con el 57.9%, seguido por un nivel bajo con el 27.0%, y un nivel alto con el 15.2%. Esto indica que los trabajadores experimentan cierto grado de incertidumbre y temor en cuanto a su permanencia en la empresa, posiblemente debido a la coyuntura o situaciones externas que afectan la estabilidad laboral.

En cuanto a la condición de normatividad, los resultados revelan un nivel medio con el 45.5%, seguido por un nivel bajo con el 27.5%, y en contraste, un nivel alto con el 27.0%. Se observa que la mayoría de los trabajadores muestran una tendencia a comprometerse con normas de la empresa de manera aceptable pero no óptima, ya que existen situaciones en las que se obvian o desobedecen algunas normas establecidas por la organización, ejemplificando: la puntualidad y otros aspectos similares.

4.2. Estadística Inferencial.

Se evaluó la normalidad de los datos mediante la prueba estadística de Kolmogorov-Smirnov, dado que la muestra cuenta con más de 50 observaciones y se considera apropiada para este análisis.

H0 = Los datos siguen una distribución normal

Ha = Los datos no siguen una distribución normal

Regla de decisión:

Tabla 5

Prueba de Normalidad Kolmogórov-Smirnov

	Estadístico	GI	Sig.
Gestión administrativa	,167	145	,000
Compromiso organizacional	,194	145	,000
Dimensión Afectiva	,185	145	,000
Dimensión normativa	,202	145	,000
Dimensión continua	,129	145	,000

Los resultados permiten concluir que los datos no siguen una distribución normal, lo cual indica que no cumplen con el supuesto de normalidad. En consecuencia, se opta por utilizar una prueba estadística no paramétrica, como la prueba de hipótesis de T de Kendall, para el análisis de los datos.

Prueba de Hipótesis

Tabla 6

Prueba de hipótesis por la T de Kendall

	Gestión administrativa	
	Sig. (bilateral)	T de Kendall
Compromiso organizacional	,000	0,617
Afectivo	,000	0,619
Normativo	,000	0,606
Continuo	,000	0,515

Se tienen las hipótesis estadísticas:

Prueba de hipótesis general

H1. Existe relación entre la gestión administrativa y el compromiso organizacional

H0. No existe relación entre la gestión administrativa y el compromiso organizacional

Los resultados de la prueba no paramétrica disponen de suficiente evidencia estadística para concluir que existe una relación significativa entre la gestión administrativa aunada al compromiso organizacional (sig. = ,000). Además, se determina que esta relación es directa y moderada, junto con un coeficiente de correlación de Tau b = ,617. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula, por lo que se acepta la hipótesis planteada por el investigador.

Hipótesis específica 1

H1. Existe relación entre la gestión administrativa y la dimensión afectiva

H0. No existe relación entre la gestión administrativa y la dimensión afectiva

Los resultados de la prueba no paramétrica disponen de suficiente evidencia estadística para asegurar que existe relación significativa entre la gestión administrativa aunada a la dimensión afectiva (sig. = ,000). Además, se determina que esta relación es directa y moderada, con un coeficiente de correlación de Tau b = ,619. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula, por lo que se acepta la hipótesis planteada por el investigador.

Hipótesis específica 2.

H2. Existe relación entre la gestión administrativa y la dimensión normativa

H0. No existe relación entre la gestión administrativa y la dimensión normativa

Los resultados obtenidos de la prueba no paramétrica disponen de suficiente evidencia estadística para afirmar que existe relación significativa entre la gestión administrativa aunada a la dimensión normativa (sig. = ,000). Además, se determina que esta relación es directa y moderada, con un coeficiente de correlación de Tau b = ,606. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula, por lo que se acepta la hipótesis planteada por el investigador.

Hipótesis específica 3.

H4. Existe relación entre la gestión administrativa y la dimensión continua

H0. No existe

Los resultados obtenidos mediante la prueba no paramétrica disponen de suficiente evidencia estadística para inferir que existe una relación significativa entre la gestión administrativa aunada la dimensión normativa. Se observa que la significancia bilateral para todas las pruebas es menor a 0.05, lo que respalda la afirmación de las hipótesis de investigación planteadas. Además, se observa una correlación positiva entre las variables, con un coeficiente de correlación de Tau b = ,515, aceptando la hipótesis del investigador y descartando la nula.

V. DISCUSIÓN

El objetivo principal del estudio fue establecer la relación entre la gestión administrativa y el compromiso organizacional en un hospital estatal ubicado en el distrito de Jesús María, Lima, durante el año 2021. Se puede observar que es de enfoque cuantitativo, correlacional, trasversal, con una población de 89 trabajadores, teniendo una muestra censal considerado los 89 trabajadores administrativos. Cabe señalar que ambos cuestionarios para medir las variables se consideraron en prueba estática Alfa de Crombach de .880 para la variable 1 y .843 para variable 2.

Antecedentes tanto internacionales como nacionales se tuvieron para identificar y corroborar los resultados del presente trabajo, donde se consideró que utilizaran cuestionarios y los resultados estén formados desde pruebas estadísticas como las utilizadas.

Según los resultados obtenidos en esta disertación, se ha encontrado una relación significativa entre las variables de gestión administrativa y compromiso organizacional. La prueba no paramétrica ha demostrado suficiente evidencia estadística para inferir esta relación, con un nivel de significancia de $p < .001$. Además, se ha determinado que esta relación es directa y moderada, con un coeficiente de correlación de Tau $b = .617$. Por lo tanto, se procede a rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada por el investigador, confirmando que existe una asociación entre la gestión administrativa y el compromiso organizacional en el contexto estudiado.

Los resultados descriptivos revelaron que en relación a la gestión administrativa, el 22.5% de los trabajadores encuestados percibieron un nivel bajo, mientras que el 61.2% la ubicó en un nivel medio, y solo el 13.6% la consideró de nivel alto. Estos hallazgos indican que la gestión administrativa, a partir de la percepción de los trabajadores, descuida en gran medida el cumplimiento de los procesos necesarios, como la planificación adecuada de elementos y requerimientos. En cuanto al compromiso organizacional, se encontró que el 42.1% de los trabajadores manifestaron un nivel bajo, el 47.2% lo ubicó en un nivel medio, y solo el 10.7% lo En

clasificó como alto. Estos resultados sugieren que el compromiso organizacional de los trabajadores no es el adecuado, posiblemente debido a la falta de intención en el afecto necesario para realizar los esfuerzos requeridos y generar vínculos sólidos dentro de la organización.

Estos resultados coinciden con investigaciones internacionales previas. Por ejemplo, Bonilla (2017) concluyó que el 52% de los trabajadores consideraba que la gestión administrativa era baja, atribuyendo esto a la falta de capacitación de los directivos en dichos procesos. Por otro lado, Inca (2016) encontró que la gestión administrativa obtenía un alto nivel de aprobación, con un 73% de los trabajadores ubicándola en el nivel alto. Sánchez (2016), en su tesis, llegó a la conclusión de que existe una relación entre la gestión administrativa y el compromiso organizacional, respaldada por una correlación positiva de 0.532 utilizando la prueba de Rho de Spearman. Ramos (2015) concluyó en su tesis que la implementación de un modelo de gestión administrativo-financiero mejoró el desempeño del personal al familiarizarse con las políticas institucionales y las funciones que debían desempeñar. Por último, Obreque (2015) concluyó en su tesis que los trabajadores de un hospital tenían una perspectiva positiva respecto al compromiso organizacional de la institución, lo cual se atribuía a su experiencia acumulada y su participación en las decisiones de la empresa.

Los hallazgos de investigaciones nacionales respaldan los resultados obtenidos en este estudio. Espinoza (2018) concluyó en su tesis que existe una relación directa y significativa entre las variables presentadas, según la perspectiva de los docentes de una universidad local. Se encontró un coeficiente de correlación de .761, con un nivel de significancia estadística de $p < .001$. Por su parte, Quilca (2018) concluyó en su tesis que la gestión administrativa se relaciona positiva y de manera significativa con el compromiso organizacional en los servidores públicos de un centro educativo local, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.747, lo que indica una correlación alta entre las variables. Además, Espejo (2018) concluyó en su tesis que los trabajadores perciben una gestión administrativa inadecuada, lo cual se refleja en

el compromiso organizacional. Se encontró un coeficiente de Spearman de .856, lo cual indica una alta correlación positiva entre ambas variables.

Portilla (2017) llegó a la conclusión que el trabajador dentro del nosocomio se encuentra con bajo compromiso organizacional debido a la falta de gestión que se da dentro de las autoridades, ya que el trabajador no percibe formalidad en los procesos de dirección y administración desde el enfoque de organización de salud, viéndose de esta manera echada la relación con su compromiso organizacional. Abanto (2017), llega a concluir que los trabajadores mantienen un compromiso alto través de su afectividad, ya que el trabajador generalmente de instituciones siempre estos dispuestos a la atención adecuada. Así también Toles (2015), concluye que se necesita una interdependencia efectiva del personal para mejorar la atención de los adultos mayores en hogares de ancianos, las prácticas de gestión de enfermería ayudan al personal a brindar calidad de atención.

En cuanto a Terry (citado por Vincent, 2010, p.407), nos fundamenta que la gestión administrativa es trabajada según al tipo de organización o rubro que tenga la misma, las pruebas deben ser constantes al momento de evaluar a los trabajadores ya que podríamos detectar a tiempos algunos problemas mostrados por la gestión administrativa, y eso llevaría a compromiso por parte de la empresa o colaboradores afectando directamente en su trabajo diario.

Se puede observar que dentro de la discusión de resultados la gestión administrativa de entidades como la evaluada, alcanzan niveles medios debido a que hay repeticiones de gestiones hechas por estandarización del Ministerio de Salud, esto debe entenderse que la gestión administrativa debe acogerse más a la realidad de cada recinto, es por ello que según los trabajadores califican de esa manera la gestión y se ve evidenciados un compromiso medio, pero siempre intencionado en mejorar las el desempeño de la funciones ya que el personal tiene esa vocación en la atención de las persona que van a atenderse.

VI. CONCLUSIONES

Primera. Según los resultados de la prueba de hipótesis general ($\text{sig} < .001$ Tau $b=617$), se puede inferir que hay una relación positiva y moderada entre las variables gestión administrativa y compromiso organizacional en un hospital de Jesús María, Lima, 2021, donde significa que si hay una mejora en la gestión administrativa del hospital de alguna manera mejora el compromiso organizacional.

Segunda. Según lo presentando en la prueba de hipótesis 1 específica ($\text{sig} < .001$ Tau $b=619$), se puede inferir que hay una relación positiva y moderada entre la gestión administrativa y compromiso organizacional afectivo en un hospital de Jesús María, Lima, 2021, donde significa que si hay una mejora en la gestión administrativa del hospital de alguna manera mejora el compromiso organizacional afectivo.

Tercera. Según lo señalado para la prueba de hipótesis 2 específica ($\text{sig} < .001$ Tau $b=606$), se puede inferir que hay una relación positiva y moderada entre la gestión administrativa y compromiso organizacional normativo en un hospital de Jesús María, Lima, 2021, donde significa que si hay una mejora en la gestión administrativa del hospital de alguna manera mejora el compromiso organizacional normativo.

Cuarta. Según lo mostrado en la prueba de hipótesis 3 específica ($\text{sig} < .001$ Tau $b=515$), se puede inferir que hay una relación positiva y moderada entre la gestión administrativa y compromiso organizacional continua en un hospital de Jesús María, Lima, 2021, donde significa que si hay una mejora en la gestión administrativa del hospital de alguna manera mejora el compromiso organizacional continua.

VII. RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados de forma descriptiva, se sugiere a los directivos del hospital evaluado, prioricen la planificación dentro del proceso administrativo, dándole insumos y materiales que requiere el personal.

En relación con los resultados mostrados, se sugiere mejorar las condiciones del compromiso afectivo, con charlas de retroalimentación haciéndoles participar a los trabajadores sobre la importancia que tienen ellos en sus funciones encomendadas.

Según los resultados mostrados, se sugiere mejorar las condiciones del compromiso continuo, a través de incentivos por parte de la gestión hecha por el hospital de esta manera generar mayores honorarios al personal para incentivarles el tema de la continuidad de labores.

Ante los resultados mostrados, se sugiere realizar un taller de capacitaciones donde se hable de los valores institucionales para que de esta manera halla un mejor compromiso normativo dentro de los trabajadores.

REFERENCIAS

- Abanto, S. (2017). Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana. Tesis de grado. Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2881/1/RE_PSICO_SUSAN.ABANTO_COMPROMISO.ORGANIZACIONAL_DATOS.PDF
- Alfani, F., Dabalen, A., Fisker, P. y Molini, V. (2015). Can we measure resilience? A proposed method and evidence from countries in the Sahel. *Policy Research Working Paper* 7(22). 1–28. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/307855407_Can_We_Measure_Resilience_A_Proposed_Method_and_Evidence_from_Countries_in_the_Sahel
- Anttiroiko, A. y Valkama, P. (2016). Post-NPM-style service integration. Partnership-based brokerage in elderly care. *International Journal of Public Sector Management* 29(7): 675–689. Recuperado de: <https://www.deepdyve.com/lp/emerald-publishing/post-npm-style-service-integration-partnership-based-brokerage-in-rNG4qG7RjC>
- Banaszak-Hollm, L. (2015). The effect of administrative resources on nursing home care. *Sage Journals*, 10 (2), 45-48. Recuperado de: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0733464803253590>
- Banco Interamericano de Desarrollo (2018). La mala calidad de la atención de salud mata. Recuperado de: <https://blogs.iadb.org/salud/es/la-mala-calidad-de-la-atencion-de-salud-mata/>
- Bulletin of the World Health Organization, Volume 95 (2019). Recovered from: <http://www.who.int/bulletin/volumes/95/7/17-030717/es/>
- Becker, H. (1960). Notes on the concept of commitment. *American Journal of Sociology*, 66, 350-360. Recuperado de: <https://strategietcetera.files.wordpress.com/2011/09/becker-notes-on-the-concept-of-commitment.pdf>
- Bernal, C. (2013) *Introducción a la administración de las organizaciones*. México: Editorial Pearson.

- Bernal, C., Y Sierra, L. (2014) *Gestión de las organizaciones, en el siglo XXI. México: Editorial Pearson.*
- Bonilla (2017). Gestión administrativa basada en los procesos gerenciales. Tesis de maestría, presentada en San José de Costa Rica, Universidad Centroamericana de administración
- Chiavenato, I. (2013). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: McGraw Hill.
- Centrum. (Marzo de 2019) *Salud de hoy, problemas en el mañana*. Simposio llevado a Cabo en el XV Congreso Situación Medica de la Pontificia Universidad Catolica del Perú., Lima Perú.
- D'Alessio, F. (2008). *The Strategic Process: A Management Approach*. Editorial McGraw Hill.
- Duit, A. (2016). Resilience thinking: lessons for public administration: resilience thinking: lessons for public administration. *Public Administration*. 94(2), 364–380. Recuperado de: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/padm.12182>
- Essalud (2016). Informe de Evaluación Sistema de Control Interno. Comité de Implementación del Sistema de Control Interno. Seguro Social de Salud - Essalud. Lima, Perú. Recuperado de: http://www.essalud.gob.pe/downloads/sist_cont_interno/inform_eval_sistem_control_int_sedecentral.pdf
- Espinoza, L. (2016). La gestión administrativa y el compromiso organizacional según los docentes de la Facultad de Obstetricia y Enfermería de IA Universidad San Martín de Porres - Lima 2016. Tesis de Maestría. Universidad Nacional de Educación. Recuperado de: <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/3520/TM%20CE-Dg%204591%20E1%20-%20Espinoza%20Cristobal%20Luzmila%20Ais%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Garschagen, M. (2013). Resilience and organisational institutionalism from a cross-cultural perspective: an exploration based on urban climate change adaptation in vietnam. *Nat. Hazards*, **67**(1), 25–46. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/251343402_Resilience_and_organis

ational_institutionalism_from_a_cross-cultural_perspective_An_exploration_based_on_urban_climate_change_adaptation_in_Vietnam

Hernández H., Fernández C. y Baptista M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Interamericana Editores.

Inca, L. (2016). Análisis de la gestión administrativa y su incidencia en la toma de decisiones del centro de acopio Guaslán cantón Riobamba, Periodo 2014. (Tesis de grado). Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.

Meyer J., y Allen, N.. (2003). *Commitment in the Workplace: Theory, Research, and Application*. (5 ed.) London. Sage Publications, Inc..

Meyer, J., Paunonen, S., Gellatly, I, Goffin, R. y Jackson, D. (1989). Organizational commitment and job performance: it's the nature of the commitment that counts. *Journal of Applied Psychology*, 74, 152-156. Recuperado de: <https://psycnet.apa.org/doiLanding?doi=10.1037%2F0021-9010.74.1.152>

Milley, P. y Jiwani, F. (2014). Resilience and public administration: implications for the new political governance in Canada. *Second World Congress on Resilience. From Person to Society*, 7(3), 811–816. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/303920420_Resilience_and_Public_Administration_Implications_for_the_New_Political_Governance_in_Canada

Nunes B, Mendonca M y Nguyen X. (2014). A survey of software-defined networking: past, present, and future of programmable networks. *IEEE Commun Surv Tutor*, 16(3), 16 - 27. Recuperado de: <https://doi.org/10.1109/SURV.2014.012214.00180>

Obreque, A. (2015). Clima organizacional y compromiso funcionario en un Hospital Público De Baja Complejidad. Tesis de maestria. Universidad de Chile. Recuperado de: http://campusesp.uchile.cl:8080/dspace/bitstream/handle/123456789/387/Tesis_%20Andrea%20Obreque%20Huenchuan.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Park, S. y Joaquin, M. (2012). Of alternating waves and shifting shores. The configuration of reform values in the US federal bureaucracy. *International Review of Administrative Sciences* 78(3), 514–536. Recuperado de: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0020852312442659>
- Portilla. R. (2017) Satisfacción y Compromiso Organizacional de los trabajadores de un Hospital de Salud Mental. Tesis de grado. Universidad Ciencias Aplicadas. Recuperado de: https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621718/portilla_br.pdf?sequence=16
- Powell, W. y Bromley P. (2015) New institutionalism in the analysis of complex organizations. In: Wright JD (ed). *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences*. Amsterdam: Elsevier, 5(6), 764–769.
- Ramos, J. (2015). Elaboración e Implementación de un modelo de gestión Administrativo-Financiero para la Clínica Cristiana Jerusalén de la ciudad de Riobamba y su impacto en su rentabilidad financiera en el periodo marzo - diciembre, 2013. Tesis para optar el grado de MAGÍSTER EN PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS, Riobamba - Ecuador. Recuperado el 20 de diciembre de 2016, de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/2294/3/UNACH-IPG-PYMES2015-0026.pdf>
- Reichers, A. (1985). A review and reconceptualization of organizational commitment. *Academy of management review*, 10, 465- 476. Recuperado de: <https://journals.aom.org/doi/abs/10.5465/amr.1985.4278960>
- Quilca, F. (2018). Gestión administrativa y compromiso organizacional de los servidores públicos de la unidad de gestión educativa ocal 03 - Lima, 2018. Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25804/Quilca_OD.pdf?sequence=1
- Rivas, J., Quiroz, I. (2015). La gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en las oficinas de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de Lima.

(Tesis de maestría). Recuperado en:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6397/Rivas_FPJQuiroz_GIHT.pdf?sequence=6

Sánchez, R. (2016) Compromiso organizacional y la gestión administrativa en la unidad de gestión administrativa local 03- Lima de educación superior estatales, tesis doctoral Buenos Aires

Schenelle, K. (2017). Total quality management: administrative and clinical applications in nursing homes. *Journal of the American Geriatrics Society*, 41 (11), 45-56. Recuperado de: <https://doi.org/10.1111/j.1532-5415.1993.tb07312.x>

Simonet, D (2015) Post-NPM reforms or administrative hybridization in the French health care system? *International Journal of Public Administration* 38(9): 672–681. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/281512421_Post-NPM_Reforms_or_Administrative_Hybridization_in_the_French_Health_Care_System

Toles, R. (2015). State of science: management practices aimed at relationships in nursing homes. *Nursing perspective*, 59 (4), 221-227. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0029655411001448>

Vincent, K. (2010). Uncertainty in adaptive capacity. *Comptes Rendus Geosci.* **337**(4), 399–410. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/257671899_Uncertainty_in_adaptive_capacity

ANEXOS

Anexo 1. Operacionalización

Tabla 1.1. Operacionalización de la variable gestión administrativa.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Gestión administrativa	Basada en Bernal (2013, p. 51) sostiene que, la gestión administrativa desde la perspectiva del trabajador engloba al conocimiento y el uso de herramientas y técnicas a través de funciones que se deben de realizar para garantizar el éxito de una empresa, entre ellas se encuentra los procesos de planeación, organización, dirección y control por parte de la empresa desde la evaluación del trabajador contratado.	Es el proceso que encierra la gestión de administrar una organización desde su planificación organización, dirección y control a través del cumplimiento de sus procesos para el éxito de la misma, se mide a través de un cuestionario de Likert en la teoría de Bernal.	Planificación	Diagnostico	Ordinal
			Organización	Estrategias	
				Objetivos	
			Dirección	Reglamento	
				Funciones	
			Control	Liderazgo	
				Comunicación	
				Supervisión	
				Verificación	
				Retroalimentación	

Bernal, C. (2013) *Introducción a la administración de las organizaciones*. México: Editorial Pearson

Tabla 1.2: Operacionalización de la variable compromiso organizacional

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Medición
Compromiso Organizacional	Meyer y Allen (2003), definen al trabajador con las ganas de querer estimular los deseos de mejora la organizacional como un estado de conducta y que la obtención por psicológica en la cual el trabajador se identifica con la misma empresa, a través de sus metas, deseos y emociones que permiten la permanencia dentro de la misma (p.6).	Es la identificación del trabajador con las ganas de querer estimular los deseos de mejora la empresa, cabe destacar que la obtención por resultados se dará a través de un cuestionario en escala de Likert, se estudia las dimensiones afectivas, permanencia y normativa, en Meyer y Allen.	Afectiva	Sentimiento de permanencia	Ordinal / Likert
			Sentido de satisfacción		
			Experiencia de emoción		
			Consecuencias		
			Opciones		
Continua	Permanencias				
Normativa	Beneficio				
	Agradecimiento				
	Lealtad				

Meyer J., y Allen, N.. (2003). *Commitment in the Workplace: Theory, Research, and Application*. (5 ed.) London. Sage Publications, Inc..

Anexo 2. Matriz de Consistencia Lógica.

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
<p>Por lo tanto, el problema de investigación será: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa con el compromiso organizacional de los trabajadores de un hospital estatal del distrito de Jesús María, 2020?</p> <p>Así también el problema específico será: Problema específico 1 ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa con el compromiso afectivo de los trabajadores administrativos del Hospital del distrito de</p>	<p>El objetivo general, determinar la relación entre la gestión administrativa con el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de un hospital estatal del distrito de Jesús María ,2020.</p> <p>Así también los objetivos específicos: i) establecer la relación entre la gestión administrativa y el compromiso afectivo de los trabajadores administrativos de</p>	<p>Teniendo también de hipótesis general a: H1: Existe relación significativa entre la gestión administrativa con el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de un hospital estatal distrito de Jesús María, Lima,2020</p> <p>A su vez la hipótesis específica será: H1: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y el compromiso afectivo de los trabajadores</p>	Gestión Administrativa	Planificación	Diagnostico	1, 2
					Estrategias	3,4
					Objetivos	5,6
				Organización	Reglamento	7, 8
					Funciones	9, 10
				Dirección	Liderazgo	11,12
			Comunicación		13,14	
			Supervisión		15,16	
			Control	Verificación	17,18	
				Evaluación	19,20	
				Retroalimentación	21,22	
			Compromiso organizacional	Afectiva	Sentido de satisfacción	1, 2, 3
Experiencia de emoción	4,5, 6,					
Consecuencias	7, 8					

<p>Jesús María de Lima 2020?</p> <p>Problema específico 2 ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa con el compromiso continuo de los trabajadores administrativos de un hospital estatal del distrito de Jesús María de Lima 2020?</p> <p>Problema específico 3 ¿Cuál es la relación la gestión administrativa con compromiso normativo de los trabajadores administrativos de un hospital estatal del distrito de Jesús María de Lima 2020?</p>	<p>un hospital estatal del distrito de Jesús María,2020?</p> <p>establecer la relación entre la gestión administrativa y el compromiso continuo de los trabajadores administrativos de un hospital estatal del distrito de Jesús María, 2020?</p> <p>establecer la relación entre la gestión administrativa y el compromiso normativo de los trabajadores administrativos de un hospital estatal del distrito de Jesús María ,2020.</p>	<p>administrativo de un hospital estatal del distrito de Jesús María, 2020.</p> <p>H2: Existe relación significativa la gestión administrativa y el compromiso continuo de los trabajadores administrativos de un hospital estatal del distrito de Jesús María, 2020.</p> <p>H3: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y el compromiso normativo de los trabajadores administrativos de un hospital estatal del distrito de Jesús María, Lima 2020.</p>		Continua	Opciones	9, 10
					Permanencias	11, 12
				Normativa	Beneficio	13, 14
					Agradecimiento	15, 16
	Lealtad	17, 18				

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos.

Cuestionario de la gestión administrativa

Querido colaborador a continuación se le presenta preguntas relacionadas para la medición de la gestiona administrativa. Cada una tiene contiene cinco opiniones para responder, estas ayudaran a medir el nivel en el que se encuentra esta variable. Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) solo una alternativa.

ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				
	Totalmente desacuerdo (1)	Desacuerdo (2)	Ni en desacuerdo ni acuerdo (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
01. Cree usted que los jefes inmediatos se preocupan por conocer la situación de cada área del Hospital frente al problema de la pandemia que está a travesando el sector de salud.					
02. El hospital a través de su gestión diagnostica adecuadamente los problemas a vencer debido a esta coyuntura, para que de esta manera exista una buena planificación administrativa.					
03. Se establecen políticas o estrategias inmediatas dentro de la gestión administrativa en el Hospital para enfrentar la demanda del servicio de salud en esta pandemia.					
04. Cree usted que se establecen adecuadamente los procesos operacionales					

ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				
	Totalmente desacuerdo (1)	Desacuerdo (2)	Ni en desacuerdo ni acuerdo (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
para las existencias de elementos o materiales para combatir la necesidad de cada área debido a la coyuntura que atraviesa el centro de salud.					
05. A través de la gestión por parte de los directivos del Hospital, se le hace de conocimiento a usted los objetivos de la organización que se establecieron para esta coyuntura.					
06. Considera que las decisiones de los jefes están enmarcadas en los objetivos del Hospital frente a la coyuntura que está atravesando.					
07. Cree usted que se respeta lo establecido en el Reglamento de la Entidad, como es el MOF, ROF, Directivas, etc.					
08. Cree usted que las acciones de los trabajadores están de acuerdo al código de ética y/o conducta que forma parte de las políticas de prácticas del personal.					
09. Se establecen y/o designan las funciones de acuerdo a la experiencia del personal a las áreas que se requieren de estos mismos.					

ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				
	Totalmente desacuerdo (1)	Desacuerdo (2)	Ni en desacuerdo ni acuerdo (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
10. Se establecen y/o designan las funciones de acuerdo a las capacidades técnicas y profesionales de acuerdo a la necesidad de más personal frente a esta coyuntura					
11. Cree usted que sus jefes inmediatos muestran un adecuado liderazgo para afrontar los problemas y necesidades de solución frente a la pandemia que se está atravesando.					
12. Le designan trabajos que usted puede realizar, pudiendo de esta manera aportar en algo en la solución de algún problema suscitado por la coyuntura dentro del centro de salud.					
13. Se gestiona una buena supervisión por parte del jefe inmediato.					
14. En el desarrollo de sus funciones se le permite sugerir algún tipo de solución para mejorar una situación presentada debido a la coyuntura por parte de la gestión administrativa del centro hospitalario.					
15. Cree usted, que se realiza una comunicación fluida entre el subordinado y el					

ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				
	Totalmente desacuerdo (1)	Desacuerdo (2)	Ni en desacuerdo ni acuerdo (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
jefe, acortando brechas que permiten solucionar problemas existentes debido a la coyuntura.					
16. La forma de expresarse es de forma horizontal.					
17. Cree usted que se verifican sus labores, de manera constante permitiendo de esta manera afrontar de una mejor manera la atención al asegurado en cualquier área del hospital.					
18. Cree usted que se verifican que sus labores de acuerdo al cumplimiento de las órdenes del Hospital ya establecidas para enfrentar esta coyuntura.					
19. Se informa al personal en forma periódica, oportuna y confiable sobre el cumplimiento de metas y objetivos por cada área que se atraviesa para afrontar esta coyuntura					
20. Se comunica al personal sobre posibles cambios que puedan afectar el cumplimiento de las estrategias ya establecidas para enfrentar la coyuntura.					
21. Se realizan reuniones y/o charlas para dar a conocer los resultados y las debilidades de la					

ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				
	Totalmente desacuerdo (1)	Desacuerdo (2)	Ni en desacuerdo ni acuerdo (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
Gestión Administrativa del Hospital frente a la coyuntura que está atravesando.					
22. Se realizan capacitaciones sobre temas relacionados al desarrollo de los programas y actividades del personal.					

FICHA TÉCNICA – Cuestionario de percepción de la gestión administrativa

I. DATOS INFORMATIVOS

- a. **Técnica:** Encuesta
- b. **Tipo de instrumento:** Cuestionario
- c. **Lugar:** Jesús María
- d. **Forma de aplicación:** Individual
- e. **Autor:** Adaptación
- f. **Medición:** Nivel de la gestión administrativa
- g. **Administración:** Trabajadores del Hospital.
- h. **Tiempo de aplicación:** 10 minutos

II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

Identificar el nivel de la gestión administrativa

III. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El instrumento fue sometido a validez de contenido para comprobar si los ítems están bien definidos en relación con la variable planteada, y si las instrucciones son claras y precisas, a fin de evitar confusión al desarrollar la prueba. Esta **validación** consistió en la selección de tres expertos, en investigación y en la temática de investigación quienes revisaron la matriz de operacionalización de las variables, y cada uno de los ítems del instrumento para verificar si realmente miden los indicadores y dimensiones de la variable.

Para establecer la **confiabilidad** del instrumento, Cuestionario de gestión administrativa se aplicó una prueba piloto con 15 participantes; posterior a ello, los resultados fueron sometidos a los procedimientos del método Alpha de Cronbach, cuyo cálculo fue $\alpha = 0,880$, este resultado permite afirmar que el instrumento presenta una confiabilidad muy fuerte.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,880	22

IV. DIRIGIDO A:

Trabajadores administrativos.

V. MATERIALES NECESARIOS:

Fotocopias del instrumento, lápiz, borrador.

VI. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:

El instrumento referido presenta 22 ítems con opciones de respuesta en escala de Likert que poseen una valoración de 1 a 5 puntos cada uno según el formato de pregunta.

La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones calculando el promedio de los ítems que corresponden.

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

Dimensiones	Ítems
Planificación	1, 2, 3, 4, 5, 6
Organización	7, 8, 9, 10
Dirección	11, 12, 13, 14, 15, 16
Control	17, 18, 19, 20, 21, 22

PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

Escala valorativa de la gestión administrativa

Percepción de la gestión administrativa				
Variable	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Gestión administrativa	22	110	82 a 110	Alta
			52 a 81	Media
			22 a 51	Baja
Dimensiones de la gestión administrativa				
Dimensión	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Planificación	6	30	22 - 30	Alta
			14 - 21	Media
			6 - 13	Baja
Organización	4	20	16 - 20	Alta
			10 - 15	Media
			4 - 9	Baja
Dirección	6	30	22 - 30	Alta
			14 - 21	Media
			6 - 13	Baja
Control	6	30	22 - 30	Alta
			14 - 21	Media
			6 - 13	Baja

Cuestionario del compromiso organizacional.

Querido colaborador a continuación se le presenta preguntas relacionadas para la medición del compromiso organizacional. Cada una tiene contiene cinco opiniones para responder, estas ayudaran a medir el nivel en el que se encuentra esta variable. Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) solo una alternativa.

ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				
	Totalmente desacuerdo (1)	Desacuerdo (2)	Ni en desacuerdo ni acuerdo (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (3)
1. Experimento un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.					
2. Estoy actualmente satisfecho laborando dentro de esta organización.					
3. Estaría satisfecho si pasara el resto de mi vida laboral en esta organización.					
4. Realmente siento como si los problemas de la organización fueran míos.					
5. Me siento ligado emocionalmente a mi organización.					
6. Esta organización significa personalmente mucho para mí.					
7. Percibo que he puesto mucho de mismo en esta empresa, es por ello que, no considero trabajar en otro lugar.					
8. Considero como única opción la empresa donde laboro, por temor a las consecuencias que conllevan dejar la misma.					
9. Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo, como para pensar en salir de mí organización.					

ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				
	Totalmente desacuerdo (1)	Desacuerdo (2)	Ni en desacuerdo ni acuerdo (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
10. Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de mi organización en estos momentos.					
11. Sería muy duro para mí dejar esta organización, inclusive si lo quisiera.					
12. Percibo la necesidad de pertenecer a esta organización, para así garantizar mi éxito laboral.					
13. Percibo que la organización me brinda muchos beneficios dentro de mi área laboral, es por ello que me comprometo con la misma.					
14. Me siento comprometido con la empresa a tal punto que los beneficios brindados por la competencia, son irrelevantes a mi persona.					
15. El apoyo de mi jefe y compañeros de trabajo fortalece mi compromiso hacia la organización.					
16. El compromiso que tengo hacia la organización, no se pagará simplemente con la eficiencia de mis labores, si no que va más allá de esto.					
17. Esta organización merece mi lealtad.					
18. No abandonaré mi organización en estos momentos porque tengo un sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en ella.					

FICHA TÉCNICA – Cuestionario del compromiso organizacional

I. DATOS INFORMATIVOS

- a. **Técnica:** Encuesta
- b. **Tipo de instrumento:** Cuestionario
- c. **Lugar:** Jesús Maria
- d. **Forma de aplicación:** Individual
- e. **Autor:** Adaptación
- f. **Medición:** Nivel del compromiso organizacional
- g. **Administración:** Trabajadores administrativos de un hospital
- h. **Tiempo de aplicación:** 10 minutos

II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

Identificar el nivel del compromiso organizacional.

III. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El instrumento fue sometido a validez de contenido para comprobar si los ítems están bien definidos en relación con la variable planteada, y si las instrucciones son claras y precisas, a fin de evitar confusión al desarrollar la prueba. Esta **validación** consistió en la selección de tres expertos, en investigación y en la temática de investigación quienes revisaron la matriz de operacionalización de las variables, y cada uno de los ítems del instrumento para verificar si realmente miden los indicadores y dimensiones de la variable.

Para establecer la **confiabilidad** del instrumento, Cuestionario del compromiso organizacional se aplicó una prueba piloto con 15 participantes; posterior a ello, los resultados fueron sometidos a los procedimientos del método Alpha de Cronbach, cuyo cálculo fue $\alpha = 0,843$ este resultado permite afirmar que el instrumento presenta una confiabilidad muy fuerte.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,843	18

IV. DIRIGIDO A:

Trabajadores administrativos.

V. MATERIALES NECESARIOS:

Fotocopias del instrumento, lápiz, borrador.

VI. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:

El instrumento referido presenta 18 ítems con opciones de respuesta en escala de Likert que poseen una valoración de 1 a 5 puntos cada uno según el formato de pregunta.

La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones calculando el promedio de los ítems que corresponden.

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

Dimensiones	Ítems
Afectiva	1, 2, 3, 4, 5, 6
Continua	7, 8, 9, 10, 11, 12
Normativa	13, 14, 15, 16, 17, 18,

PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

Escala valorativa del compromiso organizacional

Compromiso organizacional				
Variable	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Compromiso organizacional	18	90	70 a 90	Alto
			45 a 69	Medio
			18 a 44	Bajo
Dimensiones del compromiso organizacional				
Dimensión	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Afectiva	6	30	22 - 30	Alto
			14 - 21	Medio
			6 - 13	Bajo
Continua	6	30	22 - 30	Alto
			14 - 21	Medio
			6 - 13	Bajo
Normativa	6	30	22 - 30	Alta
			14 - 21	Media
			6 - 13	Baja

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	VARIABLES7DIMENSIONE7INDICADORES	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE INDEPENDIENTE:							
	DIMENSIÓN 1	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Cree usted que los jefes inmediatos se preocupan por conocer la situación de cada área del Hospital frente al problema de la pandemia que está a travesando el sector de salud.	X		X		X		
2	El hospital a través de su gestión diagnostica adecuadamente los problemas a vencer debido a esta coyuntura, para que de esta manera exista una buena planificación administrativa.	X		X		X		
3	Se establecen políticas o estrategias inmediatas dentro de la gestión administrativa en el Hospital para enfrentar la demanda del servicio de salud en esta pandemia.	X		X		X		
4	Cree usted que se establecen adecuadamente los procesos operacionales para las existencias de elementos o materiales para combatir la necesidad de cada área debido a la coyuntura que atraviesa el centro de salud.	X		X		X		

5	A través de la gestión por parte de los directivos del Hospital, se le hace de conocimiento a usted los objetivos de la organización que se establecieron para esta coyuntura.	X		X		X		
6	Considera que las decisiones de los jefes están enmarcadas en los objetivos del Hospital frente a la coyuntura que está atravesando.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2.	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Cree usted que se respeta lo establecido en el Reglamento de la Entidad, como es el MOF, ROF, Directivas, etc.	X		X		X		
8	Cree usted que las acciones de los trabajadores están de acuerdo al código de ética y/o conducta que forma parte de las políticas de prácticas del personal.	X		X		X		
9	Se establecen y/o designan las funciones de acuerdo a la experiencia del personal a las áreas que se requieren de estos mismos.	X		X		X		
10	Se establecen y/o designan las funciones de acuerdo a las capacidades técnicas y profesionales de acuerdo a la necesidad de más personal frente a esta coyuntura	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3:	Si	No	Si	No	Si	No	

11	Cree usted que sus jefes inmediatos muestran un adecuado liderazgo para afrontar los problemas y necesidades de solución frente a la pandemia que se está atravesando.	X		X		X		
12	Le designan trabajos que usted puede realizar, pudiendo de esta manera aportar en algo en la solución de algún problema suscitado por la coyuntura dentro del centro de salud.	X		X		X		
13	Se gestiona una buena supervisión por parte del jefe inmediato.	X		X		X		
14	En el desarrollo de sus funciones se le permite sugerir algún tipo de solución para mejorar una situación presentada debido a la coyuntura por parte de la gestión administrativa del centro hospitalario.	X		X		X		
15	Cree usted, que se realiza una comunicación fluida entre el subordinado y el jefe, acortando brechas que permiten solucionar problemas existentes debido a la coyuntura.	X		X		X		
16	La forma de expresarse es de forma horizontal.							
	DIMENSIÓN 4	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Cree usted que se verifican sus labores, de manera constante permitiendo de esta manera afrontar de una	X		X		X		

	mejor manera la atención al asegurado en cualquier área del hospital.						
18	Cree usted que se verifican que sus labores de acuerdo al cumplimiento de las órdenes del Hospital ya establecidas para enfrentar esta coyuntura.	X		X		X	
19	Se informa al personal en forma periódica, oportuna y confiable sobre el cumplimiento de metas y objetivos por cada área que se atraviesa para afrontar esta coyuntura	X		X		X	
20	Se comunica al personal sobre posibles cambios que puedan afectar el cumplimiento de las estrategias ya establecidas para enfrentar la coyuntura.	X		X		X	
21	Se realizan reuniones y/o charlas para dar a conocer los resultados y las debilidades de la Gestión Administrativa del Hospital frente a la coyuntura que está atravesando.	X		X		X	
22	Se realizan capacitaciones sobre temas relacionados al desarrollo de los programas y actividades del personal.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Dr. Calderón Yarlequé Luis Alberto DNI40097132

Especialidad del validador: Doctor en Estadística Matemática

23 de octubre del 2021

- ¹Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	VARIABLES7DIMENSIONE7INDICADORES	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE INDEPENDIENTE:							
	DIMENSIÓN 1							
1	01.Cree usted que los jefes inmediatos se preocupan por conocer la situación de cada área del Hospital frente al problema de la pandemia que está a travesando el sector de salud.	X		X		X		
2	02. El hospital a través de su gestión diagnostica adecuadamente los problemas a vencer debido a esta coyuntura, para que de esta manera exista una buena planificación administrativa.	X		X		X		
3	03. Se establecen políticas o estrategias inmediatas dentro de la gestión administrativa en el Hospital para enfrentar la demanda del servicio de salud en esta pandemia.	X		X		X		
4	04. Cree usted que se establecen adecuadamente los procesos operacionales para las existencias de elementos o materiales para combatir la necesidad de	X		X		X		

	cada área debido a la coyuntura que atraviesa el centro de salud.							
5	05. A través de la gestión por parte de los directivos del Hospital, se le hace de conocimiento a usted los objetivos de la organización que se establecieron para esta coyuntura.	X		X		X		
6	06. Considera que las decisiones de los jefes están enmarcadas en los objetivos del Hospital frente a la coyuntura que está atravesando.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2.	Si	No	Si	No	Si	No	
7	07. Cree usted que se respeta lo establecido en el Reglamento de la Entidad, como es el MOF, ROF, Directivas, etc.	X		X		X		
8	08. Cree usted que las acciones de los trabajadores están de acuerdo al código de ética y/o conducta que forma parte de las políticas de prácticas del personal.	X		X		X		
9	09. Se establecen y/o designan las funciones de acuerdo a la experiencia del personal a las áreas que se requieren de estos mismos.	X		X		X		
10	10. Se establecen y/o designan las funciones de acuerdo a las capacidades técnicas y profesionales de	X		X		X		

	acuerdo a la necesidad de más personal frente a esta coyuntura							
	DIMENSIÓN 3:	Si	No	Si	No	Si	No	
11	11. Cree usted que sus jefes inmediatos muestran un adecuado liderazgo para afrontar los problemas y necesidades de solución frente a la pandemia que se está atravesando.	X		X		X		
12	12. Le designan trabajos que usted puede realizar, pudiendo de esta manera aportar en algo en la solución de algún problema suscitado por la coyuntura dentro del centro de salud.	X		X		X		
13	13. Se gestiona una buena supervisión por parte del jefe inmediato.	X		X		X		
14	14. En el desarrollo de sus funciones se le permite sugerir algún tipo de solución para mejorar una situación presentada debido a la coyuntura por parte de la gestión administrativa del centro hospitalario.	X		X		X		
15	15. Cree usted, que se realiza una comunicación fluida entre el subordinado y el jefe, acortando brechas que permiten solucionar problemas existentes debido a la coyuntura.	X		X		X		
16	16. La forma de expresarse es de forma horizontal.	X		X		X		

	DIMENSIÓN 4	Si	No	Si	No	Si	No	
17	17. Cree usted que se verifican sus labores, de manera constante permitiendo de esta manera afrontar de una mejor manera la atención al asegurado en cualquier área del hospital.	X		X		X		
18	18. Cree usted que se verifican que sus labores de acuerdo al cumplimiento de las órdenes del Hospital ya establecidas para enfrentar esta coyuntura.	X		X		X		
19	19. Se informa al personal en forma periódica, oportuna y confiable sobre el cumplimiento de metas y objetivos por cada área que se atraviesa para afrontar esta coyuntura	X		X		X		
20	20. Se comunica al personal sobre posibles cambios que puedan afectar el cumplimiento de las estrategias ya establecidas para enfrentar la coyuntura.	X		X		X		
21	21. Se realizan reuniones y/o charlas para dar a conocer los resultados y las debilidades de la Gestión Administrativa del Hospital frente a la coyuntura que está atravesando.	X		X		X		
22	22. Se realizan capacitaciones sobre temas relacionados al desarrollo de los programas y actividades del personal.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Dr. Néstor Daniel González Rueda** DNI: 32991045

Especialidad del validador: **Doctor en Psicología**

23.de octubre del 2021

- 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



Firma del Experto Informante.

**RESULTADOS EL ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO
PARA MEDIR LA VARIABLE: PROCESO ADMINISTRATIVO**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,880	22

	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18	Ítem 19	Ítem 20	Ítem 21	Ítem 22	SUMA	
E1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	28	
E2	1	2	1	4	2	2	2	4	2	3	1	2	2	2	4	2	3	2	3	2	4	2	52	
E3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	4	46	
E4	4	3	5	4	3	2	4	5	1	2	4	3	2	4	5	1	2	1	2	3	1	3	64	
E5	3	3	4	3	3	5	4	5	4	3	3	3	5	4	5	4	3	5	5	3	2	3	82	
E6	2	4	2	2	4	2	2	5	5	2	5	4	2	2	5	5	2	2	2	4	1	4	68	
E7	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	4	46	
E8	4	3	5	4	3	2	4	5	1	2	4	3	2	4	5	1	2	1	2	3	1	3	64	
E9	3	3	4	3	3	5	4	5	4	3	3	3	5	4	5	4	3	5	5	3	2	3	82	
E10	2	4	2	2	4	2	2	5	5	2	5	4	2	2	5	5	2	2	2	4	1	4	68	
E11	3	2	3	5	2	4	3	3	3	3	5	2	4	3	3	3	3	2	1	2	5	2	66	
E12	2	2	2	1	2	2	4	4	2	3	2	2	2	4	4	2	3	5	3	2	3	3	59	
E13	3	3	1	1	3	3	2	1	2	4	3	3	3	2	1	2	4	2	1	3	2	1	50	
E14	4	3	5	4	3	2	4	5	1	2	4	3	2	4	5	1	2	1	2	3	1	3	64	
E15	2	4	3	3	4	1	3	3	2	1	5	4	1	3	3	2	1	1	1	4	3	2	56	
Varianza	0,981	0,781	1,981	1,638	0,781	1,552	0,924	2,981	1,838	0,667	1,829	0,781	1,552	0,924	2,981	1,838	0,667	2,257	1,638	0,781	1,410	1,029	198,24	
(Varianza de la Población)	31,810																							
K: El número de ítems										22	22	1	-	0,1605	0,8795	87,95%								
ΣS_i^2 : Sumatoria de las Varianzas de los Ítems										31,810	21													
S_T^2 : La Varianza de la suma de los Ítems										198,24														
la confiabilidad es Aceptada																								

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Nº	VARIABLES7DIMENSIONE7INDICADORES	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE DEPENDIENTE:	Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Experimento un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.	X		X		X		
2	Estoy actualmente satisfecho laborando dentro de esta organización.	X		X		X		
3	Estaría satisfecho si pasara el resto de mi vida laboral en esta organización.	X		X		X		
4	Realmente siento como si los problemas de la organización fueran míos.	X		X		X		
5	Me siento ligado emocionalmente a mi organización.	X		X		X		
6	Esta organización significa personalmente mucho para mí.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2.	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Percibo que he puesto mucho de mismo en esta empresa, es por ello que, no considero trabajar en otro lugar.	X		X		X		

8	Considero como única opción la empresa donde laboro, por temor a las consecuencias que conllevan dejar la misma.	X		X		X		
9	Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo, como para pensar en salir de mi organización.	X		X		X		
10	Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de mi organización en estos momentos.	X		X		X		
11	Sería muy duro para mí dejar esta organización, inclusive si lo quisiera.	X		X		X		
12	Percibo la necesidad de pertenecer a esta organización, para así garantizar mi éxito laboral.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3:	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Percibo que la organización me brinda muchos beneficios dentro de mi área laboral, es por ello que me comprometo con la misma.	X		X		X		
14	Me siento comprometido con la empresa a tal punto que los beneficios brindados por la competencia, son irrelevantes a mi persona.	X		X		X		
15	El apoyo de mi jefe y compañeros de trabajo fortalece mi compromiso hacia la organización.	X		X		X		

16	El compromiso que tengo hacia la organización, no se pagará simplemente con la eficiencia de mis labores, si no que va más allá de esto.	X		X		X		
17	Esta organización merece mi lealtad.	X		X		X		
18	No abandonaré mi organización en estos momentos porque tengo un sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en ella.	X		X		X		

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Dr. Calderón Yarlequé Luis Alberto DNI40097132

Especialidad del validador: Doctor en Estadística Matemática

23 de octubre, del 2021

- 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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Nº	VARIABLES7DIMENSIONE7INDICADORES	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE DEPENDIENTE:							
	DIMENSIÓN 1	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Experimento un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.	X		X		X		
2	Estoy actualmente satisfecho laborando dentro de esta organización.	X		X		X		
3	Estaría satisfecho si pasara el resto de mi vida laboral en esta organización.	X		X		X		
4	Realmente siento como si los problemas de la organización fueran míos.	X		X		X		
5	Me siento ligado emocionalmente a mi organización.	X		X		X		
6	Esta organización significa personalmente mucho para mí.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2.	Si	No	Si	No	Si	No	

7	Percibo que he puesto mucho de mismo en esta empresa, es por ello que, no considero trabajar en otro lugar.	X		X		X		
8	Considero como única opción la empresa donde laboro, por temor a las consecuencias que conllevan dejar la misma.	X		X		X		
9	Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo, como para pensar en salir de mi organización.	X		X		X		
10	Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de mi organización en estos momentos.	X		X		X		
11	Sería muy duro para mí dejar esta organización, inclusive si lo quisiera.	X		X		X		
12	Percibo la necesidad de pertenecer a esta organización, para así garantizar mi éxito laboral.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3:	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Percibo que la organización me brinda muchos beneficios dentro de mi área laboral, es por ello que me comprometo con la misma.	X		X		X		
14	Me siento comprometido con la empresa a tal punto que los beneficios brindados por la competencia son irrelevantes a mi persona.	X		X		X		

15	El apoyo de mi jefe y compañeros de trabajo fortalece mi compromiso hacia la organización.	X		X		X		
16	El compromiso que tengo hacia la organización, no se pagará simplemente con la eficiencia de mis labores, si no que va más allá de esto.	X		X		X		
17	Esta organización merece mi lealtad.	X		X		X		
18	No abandonaré mi organización en estos momentos porque tengo un sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en ella.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: **Dr. Nestor Daniel González Rueda** **DNI: 32991045**

Especialidad del validador: **Doctor en Psicología**

23 de octubre del 2021

- 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



Firma del Experto Informante.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ROMERO ESCALANTE VICTOR FABIAN, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "GESTION ADMINISTRATIVA Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE UN HOSPITAL ESTATAL DEL DISTRITO DE JESÚS MARIA, 2021

", cuyos autores son SERAFIN BRAVO PAMELA ROSS, BENITO CUEVA CINTHIA GIANINA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 06 de Diciembre del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ROMERO ESCALANTE VICTOR FABIAN DNI: 40786760 ORCID: 0000-0002-7186-9411	Firmado electrónicamente por: VROMEROES el 10- 12-2021 22:10:18

Código documento Trilce: TRI - 0209165