



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

La gestión administrativa y el desempeño de los  
trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima  
Metropolitana, 2022.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Ramos Sasaki, Corina Rita ([orcid.org/0000-0002-7380-3256](https://orcid.org/0000-0002-7380-3256))

**ASESORES:**

Mg. Villafuerte Miranda, Carlos Alberto ([orcid.org/0000-0002-3976-8055](https://orcid.org/0000-0002-3976-8055))

Dr. Gil Jauregui, Carlos Andrés ([orcid.org/0000-0002-7231-6368](https://orcid.org/0000-0002-7231-6368))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

### **Dedicatoria**

A mi madre por su amor y eterno apoyo, a mi familia por su comprensión y paciencia, gracias.

### **Agradecimiento**

A Dios por ayudarme a nunca perder la fe, a mi familia por estar siempre a mi lado apoyándome, a las buenas amistades que me alentaron y ayudaron para lograr mi objetivo.

## Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VILLAFUERTE MIRANDA CARLOS ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "La gestión administrativa y el desempeño de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022", cuyo autor es RAMOS SASAKI CORINA RITA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 04 de Agosto del 2023

| Apellidos y Nombres del Asesor:   | Firma  |
|---|--|
| VILLAFUERTE MIRANDA CARLOS ALBERTO<br><b>DNI:</b> 25695024<br><b>ORCID:</b> 0000-0002-3976-8055 | Firmado electrónicamente<br>por: CVILLAFUERTEM el<br>13-08-2023 15:02:47 |

Código documento Trilce: TRI - 0640485

## Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, RAMOS SASAKI CORINA RITA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "La gestión administrativa y el desempeño de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

| <b>Nombres y Apellidos</b>  | <b>Firma</b>   |
|---|--|
| RAMOS SASAKI CORINA RITA<br><b>DNI:</b> 07547572<br><b>ORCID:</b> 0000-0002-7380-3256 | Firmado electrónicamente<br>por: CRAMOSSA21 el 14-<br>08-2023 14:03:54 |

Código documento Trilce: INV - 1239467

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

|  | Pág. |
|--|------|
| Carátula .....   | i    |
| Dedicatoria .....  | ii   |
| Agradecimiento .....                                       | iii  |
| Declaratoria de Autenticidad del Asesor .....              | iv   |
| Declaratoria de Originalidad del Autor .....               | v    |
| Indice de contenidos .....                                 | vi   |
| Indice de tablas .....                                     | vii  |
| Indice de graficos y figuras .....                         | viii |
| Resumen .....  | ix   |
| Abstract .....   | x    |
| I INTRODUCCIÓN .....                                       | 1    |
| II MARCO TEÓRICO .....                                     | 7    |
| III. METODOLOGÍA .....                                     | 19   |
| 3.1 Tipo y diseño de investigación .....                   | 19   |
| 3.2. Variables y operacionalización .....                  | 20   |
| 3.3. Población, muestra y muestreo .....                   | 21   |
| 3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos ..... | 22   |
| 3.5. Procedimientos .....                                  | 25   |
| 3.6. Métodos y Análisis de datos .....                     | 25   |
| 3.7. Aspectos éticos .....                                 | 26   |
| IV. RESULTADOS .....                                       | 27   |
| V. DISCUSIÓN .....   | 40   |
| VI. CONCLUSIONES .....                                     | 45   |
| VII. RECOMENDACIONES .....                                 | 47   |
| REFERENCIAS .....  | 48   |
| ANEXOS .....   | 57   |

## ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

|  |    |
|--|----|
| <i>Tabla 1: Resumen de procesamiento de casos</i> .....  | 24 |
| <i>Tabla 2: Resumen de procesamiento de casos</i> .....  | 24 |
| <i>Tabla 3: Estadística de fiabilidad</i> .....  | 24 |
| <i>Tabla 4: Gestión administrativa y desempeño de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022.</i> .....    | 27 |
| <i>Tabla 5: Distribución de frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable gestión administrativa</i> .....               | 28 |
| <i>Tabla 6: Distribución de frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable desempeño de los trabajadores</i> .....        | 29 |
| <i>Tabla 7: Planificación y desempeño de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022.</i> .....             | 30 |
| <i>Tabla 8: Organización y desempeño de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022.</i> .....              | 31 |
| <i>Tabla 9: Dirección y desempeño de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022.</i> .....                 | 32 |
| <i>Tabla 10: Control y desempeño de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022.</i> .....                  | 33 |
| <i>Tabla 11: Análisis de la normalidad de la distribución poblacional de la variable Gestión administrativa y desempeño.</i> .....           | 34 |
| <i>Tabla 12: Coeficiente de correlación y significación entre las variables gestión administrativa y desempeño de los trabajadores</i> ..... | 35 |
| <i>Tabla 13: Coeficiente de correlación y significación entre las variables planificación y desempeño de los trabajadores</i> .....          | 36 |
| <i>Tabla 14: Coeficiente de correlación y significación entre las variables organización y desempeño de los trabajadores</i> .....           | 37 |
| <i>Tabla 15: Coeficiente de correlación y significación entre las variables dirección y desempeño de los trabajadores</i> .....              | 38 |
| <i>Tabla 16: Coeficiente de correlación y significación entre las variables control y desempeño de los trabajadores</i> .....                | 39 |

|  |     |
|--|-----|
| <i>Tabla 17: Magnitud del coeficiente de confiabilidad de un instrumento</i> | 97  |
| <i>Tabla 18: Magnitud de Coeficiente de correlación de Rho de Spearman</i>   | 127 |

## ÍNDICE DE GRAFICOS Y FIGURAS

|   | Pág. |
|---|------|
| Figura 1 Diseño de Investigación .....                                      | 20   |
| Figura 2 Distribución Porcentual de Variable Gestión Administrativa.....    | 103  |
| Figura 3 Distribución Porcentual de Dimensiones Gestión Administrativa .... | 104  |
| Figura 4 Distribución Porcentual de Variable Desempeño.....                 | 105  |
| Figura 5 Distribución Porcentual de Dimensiones Variable Desempeño.....     | 106  |
| Figura 6 Gestión Administrativa y Desempeño.....                            | 107  |
| Figura 7 Planificación y Desempeño.....                                     | 108  |
| Figura 8 Organización y Desempeño.....                                      | 109  |
| Figura 9 Dirección y Desempeño.....   | 110  |
| Figura 10 Control y Desempeño.....  | 111  |



## RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “La gestión administrativa y el desempeño de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022”. El objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el desempeño de los trabajadores, se quiso demostrar que con una adecuada planificación, una buena organización, y una acertada dirección, liderazgo y control, así como un conveniente manejo de los recursos se puede mejorar la eficiencia y eficacia de los trabajadores, en beneficio de los clientes internos y externos.

La metodología usada en la presente investigación fue la no experimental: transversal, descriptivo correlacional. La muestra de estudio estuvo conformada por 103 trabajadores de la mencionada institución, la técnica de recolección de datos usada, fue la encuesta y el instrumento un cuestionario. Según los resultados existe relación significativa entre la gestión administrativa y el desempeño de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022 con nivel de significancia = 0,000 y Rho de Spearman = 0,487, dándose una correlación positiva entre variables. Las dimensiones de la gestión administrativa y su relación con el desempeño son: planificación Rho de Spearman = 0,428, organización Rho de Spearman = 0,523, dirección Rho de Spearman = 0,492 y control Rho de Spearman = 0,466.

Palabras Clave; administración, gestión administrativa, desempeño

## ABSTRACT

The present research work entitled "The administrative management and the performance of the workers of a Maternal and Child Hospital of Metropolitan Lima, 2022". The general objective to determine the relationship that exists between administrative management and the performance of workers, it was wanted to demonstrate that with adequate planning, a good organization, and a correct direction, leadership and control, as well as a convenient management of resources, It can improve the efficiency and effectiveness of workers, for the benefit of internal and external customers.

The methodology used in this research was non-experimental: cross-sectional, descriptive, correlational. The study sample consisted of 103 workers from the aforementioned institution, the data collection technique used was the survey and the instrument was a questionnaire. According to the results, there is a significant relationship between administrative management and the performance of the workers of a Maternal and Child Hospital in Metropolitan Lima, 2022 with a significance level = 0.000 and Spearman's Rho = 0.487, giving a positive correlation between variables. The dimensions of administrative management and its relationship with performance are: planning Spearman's Rho = 0.428, organization Spearman's Rho = 0.523, direction Spearman's Rho = 0.492 and control Spearman's Rho = 0.466.

Keywords; administration, administrative management, performance

## I INTRODUCCIÓN

Con los últimos sucesos dados por la pandemia (denominado así por la Organización Mundial de la Salud en Marzo del 2020) al brote de Coronavirus (Covid 19), enfermedad producida por el virus SARS- Cov- 2, el cual hace referencia a un Síndrome Respiratorio Agudo Severo, (Niño & Pérez, 2022), que puso en evidencia lo frágil del sistema sanitario a nivel mundial y con mayor énfasis en países como el nuestro dónde las acciones de los funcionarios y del ejecutivo no fueron las más adecuadas, colocando sobre el tablero lo importante que es conocer, liderar y tener una correcta gestión administrativa que nos asegure un desempeño eficiente de los trabajadores en una institución sanitaria. Más aún cuando esta entidad está enfocada en la atención del binomio madre niño.

Eraso et al. (2017) de Ecuador mencionan que en la región hay una administración deficiente de los servicios de salud, y por lo tanto es indispensable realizar mediciones de su efectividad, pues sólo así se podrá saber si se cumplen con las metas y objetivos trazados asimismo se podrá verificar su dominio en la eficacia del servicio que los trabajadores les brindan a los usuarios. Una correcta identificación y medición debe ser la preocupación constante de las organizaciones e instituciones para poder mejorar y solucionar sus deficiencias, teniendo en cuenta la estrecha relación que existe entre el desempeño del personal y los objetivos trazados en base a las necesidades de los usuarios, ya que los mismos serán los que garanticen el cumplimiento y logro de lo planificado, que repercutirá positivamente sobre todo en sectores sociales más necesitados.

Asimismo, Balcázar (2020) en Colombia, refirió en su estudio que se encuentran serias fallas e imperfecciones en la gestión administrativa que se realiza en las E.S.E (Entidades Sociales del Estado) como por ejemplo los hospitales de Cundinamarca. Menciona que la gestión administrativa dentro de las entidades de salud son relevantes ya que implica atender las necesidades de los usuarios. manejando criterios de calidad, planeamiento, liderazgo, control, organización, eficiencia y mejora continua; dándose todo lo mencionado con la intención de cumplir con las obligaciones y expectativas de la gente del lugar. También menciona que trabajadores sanos y motivados brindarán una mejor calidad de atención y cumplimiento de metas y resultados muy por el contrario una

alta rotación en los puestos de trabajo y falta de motivación origina mayores costos a la organización.

De igual forma Allauca (2022) en Riobamba, Ecuador, refiere que una Gestión administrativa que no muestre claramente su visión y objetivos a sus trabajadores y que además no tenga una adecuada comunicación, puede ocasionar que éste recurso humano no comprenda lo planeado, aunado a una desmotivación o desinterés por parte de los mismos hará que la entidad no pueda brindar la calidad de atención proyectada y menos aún lograr cumplir con las actividades necesarias para alcanzar las metas propuestas. Que por ello es importante contar con adecuados procesos que mejoren esa relación en aras de lograr mejoras en los servicios que se dan al público usuario. Es importante destacar lo referido en el libro de David H Peters (2002) sobre estudios realizados del sistema de salud en la India, donde menciona la importancia de la supervisión a los trabajadores del sector salud para evaluar su desempeño, sabiendo que esto determinará en el alcance de los objetivos predeterminados y en grado de cuidado y deferencia que se les brinda a los clientes. Así mismo refiere que los funcionarios deben valerse de el mecanismo de la supervisión no sólo para medir o evaluar si no también modificar procesos y tomar decisiones estratégicas cuando se requiera. Los funcionarios designados en la administración deben tener el conocimiento necesario para realizar los cambios tratando de que los colaboradores estén inmersos y comprometidos con esas mejoras, trabajando en conjunto para lograr servicios efectivos, eficientes en bien de la salud de la población.

Aliaga y Alcas (2021) en su estudio en un hospital de Puente Piedra (Lima-Perú) determinó que una deficiente gestión administrativa conlleva a un servicio de baja calidad y unos procesos deficientes en lo concerniente a la atención del parto. Se evidenció que ante la sociedad el parto es visto como una situación de mucho riesgo, por ello es fundamental el tratamiento que se da al personal que manejan estos casos (Biurrun, 2017) y (Silvestri, 2016). “De otro lado, el desempeño de los trabajadores, ha sido evaluado teniendo en cuenta el punto de vista de los establecimientos en donde prestan sus servicios, centrándose en obtener el mayor beneficio posible” (Palmar & Valero, 2014, p.166); esto es respaldado por Souza citado por Cuenca, (2020), el cual nos indica que, en un país como Perú, las instituciones públicas utilizan a sus trabajadores como herramientas de trabajo sin

tener en cuenta que las personas necesitan reconocimiento. A nivel nacional se aprecia el poco compromiso de los empleados en su trabajo profesional, esto producto de la falta de motivación (Marchena, 2021).

El Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana al que se hará referencia en esta investigación, tiene poco más de 70 años de presencia, está ubicada en una zona céntrica y estratégica como es el distrito de Miraflores, teniendo un área construida de casi una manzana (7,000 metros cuadrados aproximadamente), cuyos frentes dan a una avenida principal y tres calles de bastante acceso, gozó en una época de mucho prestigio dado que se atendía como hospital y como clínica, con la cual se subvencionaba los gastos, puesto que la institución no recibe partida del estado se solventa con recursos propios, administrativamente depende de la Beneficencia de Lima, cuyo directorio lo conforman dos personas del gobierno local (de la municipalidad de Lima), dos delegados por parte del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables y una delegada por el Gobierno Regional de Lima, y el presidente del directorio es un funcionario elegido por la Municipalidad de Lima (SBLM, 2023). Con el pasar de los años y las diversas administraciones (no siempre buenas ni adecuadas) hubo omisiones de pago de diversas obligaciones (como impuestos, seguros de salud, pensiones (ONP, AFP) y proveedores) ocasionando un deterioro de la economía de la institución, que se refleja en su magro estado financiero. Sus administraciones (los gerentes, administradores, directores médicos, y otras jefaturas) han sido designados como puestos de confianza políticamente (donde los funcionarios no siempre estaban capacitados para el manejo de una organización de salud). Razón por la cual también permanecen poco tiempo y no logran realizar o consolidar un plan estratégico que pueda ser continuado por las autoridades que los relevan, y si lo tienen este no es socializado con los empleados para la continuidad de las actividades, objetivos y metas trazadas, ya que los mismos lo desconocen. No tiene una adecuada estructura organizacional, los puestos de trabajo son asignados sólo por confianza o por necesidad del área o servicio sin tomar en cuenta el perfil del puesto para su óptimo desempeño, el personal desconoce los manuales de normas, procesos, protocolos, de organización y funciones y si los tienen estos no son actualizados según normatividad vigente, RM N°945-2016/MINSA, que aprueba el Mapa de Procesos institucionales del Sector salud, así como el alineamiento de los macroprocesos

sectoriales e institucionales. No tienen una oficina que controle el accionar en la institución, que apoye en la supervisión y monitorización de los procesos. Sólo cuando es necesario se solicita a la entidad rectora que es la Beneficencia, quienes a pesar de contar con una Gerencia de Negocios y de Protección Social, no apoyan, ni valoran a este Hospital Materno Infantil que puede convertirse en un buen referente para la atención en el aspecto de salud de aquellas personas, que no tienen algún tipo de seguro pero que quieren atenderse de forma económica y con calidad. Los funcionarios y jefaturas no ejercen una dirección que motive a su gente y logre un mejor trabajo en equipo derivando esto en un mejor servicio. Sólo se podría mencionar que hay un pseudoliderazgo que lo ejerce el Sindicato de trabajadores, que agrupa a la gran mayoría (de profesionales, empleados, técnicos y obreros), pero éste no siempre es positivo. Por lo mencionado los trabajadores (sobre todo los asistenciales) no pueden desempeñarse adecuadamente por falta de recursos asignados a sus puestos de trabajo (mobiliario, equipos biomédicos, farmacia, insumos médicos, uniformes y el mejoramiento del hotelería en general) asimismo podríamos decir que el trabajo coordinado con otras áreas es deficiente porque los servicios tercerizados que tienen (laboratorio, banco de sangre, cardiología, ecografía y anestesiología) no cubren las necesidades en su totalidad. Pese a lo referido hay bastante compromiso e identificación con la institución pero que a veces no es posible consolidarlo por los problemas existentes que desmotivan y merman su desempeño en la atención que brindan a las pacientes las cuales obviamente se ven limitadas debido a los escasos recursos con que cuentan.

Según todo lo descrito se puede plantear el problema general, ¿Existe relación entre la gestión administrativa y el desempeño de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022? y se derivan los problemas específicos a) ¿Qué relación existe entre planificación y desempeño de los colaboradores del Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022?, b) ¿Qué vínculo existe entre organización y desempeño de los colaboradores del Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022?, c) ¿Qué relación existe entre la dirección y desempeño de los colaboradores del Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022? y d) ¿Qué vínculo existe entre el control realizado a los

colaboradores y su desempeño en el Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022?.

Como justificación teórica se menciona que la presente investigación quiere definir cómo la gestión administrativa tiene relación con el desempeño de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil, asimismo determinar los agentes que influyen en cada variable y que van a ocasionar que las gestiones, acciones u objetivos no puedan cumplirse o desarrollarse según lo planificado. También se encontró y consideró a otros estudios similares como aportes, así como bibliografía relacionada, que permita sustentar lo planteado y contrastar los resultados generando conocimiento al respecto. En cuanto a la justificación metodológica, es posible preparar herramientas, usadas en estudios similares, que hayan sido validadas por expertos; utilizando las técnicas adecuadas de cobertura estadística, para obtener resultados que apoyen lo encontrado. El instrumento aplicado fue un cuestionario para cada variable, con preguntas relacionadas a situaciones observadas en la institución, cuyos resultados serán dados según valores de escala de Likert. Dentro de la justificación práctica este estudio permitirá establecer cómo la variable gestión administrativa posee correlación directa con la variable el desempeño de los trabajadores lo cual permitirá buscar los medios para mejorar los diversos aspectos laborales, tanto administrativos como asistenciales, en las entidades públicas, para beneficio de los clientes internos, externos y la misma institución.

El Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, está enfocado en brindar atención al binomio madre – niño, dentro del área urbana teniendo una ubicación estratégica para poder brindar una amplia cobertura de atención, pero por los cambios constantes de administraciones y el no contar con una adecuada planificación que se desarrolle de forma continua, que sea evaluado periódicamente, para poder mejorarlos o corregirlos, además de no contar con información financiera y administrativa al día y en orden, lo cual permitiría mejorar los procesos contables, visualizar alternativas a sus estados financieros, para ser sujeto de confiabilidad, por todo lo mencionado es posible concluir que con una buena y capacitada dirección, liderazgo, manejo administrativo y continuidad de sus funcionarios mejoraría el ambiente de trabajo de los colaboradores con la consiguiente valoración de la calidad de atención que se pueda proporcionar.

Este trabajo quiere demostrar que un adecuado planeamiento, una buena organización, dirección y liderazgo, así como un adecuado manejo de los recursos permitirá progresar en cuanto a la eficiencia y eficacia, de igual modo un oportuno control y transparencia de la gestión administrativa conlleva a que se tenga a un personal motivado, comprometido para con su trabajo, para con la entidad, perfeccionando con ello todos los procesos, lograr que se pueda gestionar más bienes y recursos para la brinde tanto a los usuarios externos como a los propios trabajadores, por ende se tendrá un saludable clima laboral y desarrollo profesional que genere una mejor imagen institucional así como incrementar la captación y generación de ingresos para obtener desarrollo a través del logro de metas que favorecerán a toda la institución en conjunto.

El objetivo general, será Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el desempeño de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022. Los objetivos específicos considerados son: a) Establecer el nexo que existe entre la planificación con el desempeño de los colaboradores del Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022; b) Determinar el vínculo existente entre la organización y el desempeño de los colaboradores del Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022; c) Determinar el vínculo existente entre la dirección y el desempeño de los colaboradores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022;; d) Identificar el vínculo existente entre control y el desempeño de los trabajadores del Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022. Como hipótesis general mencionaré: Hay relación entre la gestión administrativa y el desempeño de los trabajadores de un hospital Materno Infantil de Lima metropolitana, 2022. En las hipótesis específicas se considerará: a) La planificación está ligada con el desempeño de los trabajadores del hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022; b) Es muy estrecho el vínculo entre organización con el desempeño de los trabajadores de un hospital Materno Infantil de Lima metropolitana, 2022; c) La dirección tiene relación con el rendimiento de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima metropolitana, 2022; d) El control tiene una vinculación significativa con el desempeño de los trabajadores de un hospital Materno Infantil de Lima metropolitana, 2022.



## II MARCO TEÓRICO

Mencionaré dentro de los estudios nacionales a Aguilar (2021) de la Microred de Curahuasi (Apurímac) que en su investigación quiso comprobar la influencia de la gestión administrativa en el desempeño laboral. Concluyendo al término del mismo que existe relación, teniendo en cuenta que, si la gestión es ineficiente el desempeño será bajo, asimismo que las labores administrativas, como la planificación, organización y control deben realizarse adecuadamente pues repercuten en el desempeño de los colaboradores, que para este caso fue de forma regular. Y que la dimensión de dirección no tiene mayor predominio en el desempeño ya que solo abarca a los líderes y no a los trabajadores en general.

Asimismo, Bautista (2020), en su investigación realizada en la Municipalidad Provincial de San Martín, quiso establecer un plan de gestión administrativa para lograr desarrollar el desempeño laboral en dicha entidad pública. Obteniendo como resultados lo siguiente: a) Que proponer estrategias de mejoras de la gestión logrará buenas soluciones en el accionar diario de los trabajadores de la entidad. b) Que luego del estudio se estableció la ineficiencia de la gestión administrativa c) Que el rendimiento laboral no es óptimo (es bajo), por estar desmotivados y no contar con adecuado liderazgo a pesar de valorar a su institución y a su trabajo.

De la Cruz (2020) en un estudio que se hizo en una entidad educativa de la provincia de Huaral, se quiso establecer la correspondencia que relaciona a la gestión administrativa y desempeño docente. Logrando obtener como conclusiones a) Que si hay vinculación entre las dos variables propuestas. b) Que también se da un nexo entre las cinco dimensiones propuestas de la primera variable (planeación, organización, integración, dirección y control) y el trabajo de los docentes.

También Crisóstomo. (2019) realizó una investigación en el Hospital Regional de Huacho, para precisar que la gestión del talento afecta el desempeño de los empleados, concluyendo que el saber repercute de manera muy importante en el desempeño del personal asistencial. De igual manera el progreso de sus habilidades, el juicio y las actitudes que se verán fortalecidas tanto como el conocimiento y el desempeño laboral del personal, para poder desarrollar y cumplir con las metas institucionales.

Así mismo Moreno (2018) hizo un estudio en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas el año 2018, Su finalidad fue destacar el vínculo entre Gestión Administrativa y Desempeño de su Personal. Concluyendo que el funcionario a cargo de la dirección adolece de liderazgo, planificación y control; para lograr la resolución oportuna de conflictos debido a una toma de decisiones incorrecta y a destiempo. Y que la desmotivación y malestar afectan no solo al personal sino también al clima organizacional.

De acuerdo con Oré (2017) quien realizó un trabajo en el Hospital Essalud de Cañete, teniendo como finalidad determinar el nexo que existe entre una gestión de calidad y el desempeño en una organización. Logrando concluir que las dimensiones trabajadas como liderazgo y planificación son realizadas de manera regular por falta de comunicación y supervisión. Y que en sus otras dimensiones son calificadas como regulares debido a la falta de toma de decisiones y el no abordar los problemas o sugerencias de la mejor forma que sirvan de retroalimentación al personal. Lo cual se refleja en la insatisfacción de los clientes externos en relación a la atención que los trabajadores ofrecen. Determinando al final que la deficiente y precaria gestión administrativa solo puede ser mejorada si se realizan cambios sustanciales en la organización, con personal calificado.

Se consideran las siguientes investigaciones en el contexto internacional; tenemos a López (2021) quien realizó su estudio en México y su objetivo fue comprobar la importancia que tiene la eficacia del desempeño laboral en el ejercicio de las funciones que pueda realizar el personal asistencial (médicos). Concluyendo que si se brinda óptimo bienestar y clima laboral favorable éste redundará en la productividad del personal médico logrando un mejor desarrollo de sus actividades y las funciones que realizan diariamente.

Así mismo Quiroga (2021) mencionó en este trabajo que lo realizó con personal de la cantera Rigot S.A. de la Ciudad de Guayaquil, Ecuador, y su finalidad fue establecer como la gestión administrativa influye en el rendimiento de los colaboradores. Obteniendo como resultado que su nivel de eficiencia es promedio ya que se ve afectado por el alto porcentaje de ausentismo que tienen y que conlleva a un mayor desgaste de sus trabajadores de turno. Mencionando que la gestión administrativa debe mejorar estos aspectos, pues si no se planifica adecuadamente

los horarios del personal, eso va repercutir en el desempeño laboral de sus integrantes.

Lloor y Risco (2020) en su estudio realizado en Ecuador, buscó establecer la repercusión de la gestión administrativa en la satisfacción laboral de los trabajadores del sector público de un gobierno municipal en Manabí (Tosagua) para conocer los factores de desempeño que participan en el desarrollo de sus labores. Estableciendo que existe vínculo entre desempeño laboral y la satisfacción de los servidores, mencionando que para que realicen un buen trabajo deben amar lo que hacen a pesar de que un buen porcentaje demostró descontento en la disposición de los cargos asignados para un determinado trabajo, que en varias ocasiones los mismos se otorgan por amistad o política según el alcalde entrante o de turno. Concluyeron finalmente que una deficiente gestión administrativa incide en una ineficiente o baja satisfacción por parte de los trabajadores y que se debe fortalecer la gestión a través de un plan de mejora que indique estrategias a seguir para lograrlo.

Brito-Carrillo et al (2020) quien realizó su investigación en una organización de servicios de Colombia, su finalidad era identificar como el clima organizacional influye en el desempeño de los trabajadores de una institución de servicios. Logrando obtener al final que la forma de dirigir de los ejecutivos afecta y trasciende, para obtener un armónico y agradable clima laboral en el que los trabajadores puedan desplegar en forma individual su desempeño acorde con las funciones asignadas. Igualmente se determinó que es necesario poner en marcha un plan de desarrollo de comunicación efectiva para lograr un mayor acercamiento con los colaboradores, conocer sus experiencias, ideas, perspectivas o planteamientos, con lo que se logra mayor confianza, motivación y esto se traduce en el mejor desempeño de los mismos. Igualmente menciona que es preciso asegurar la asignación de bienes necesarios para desarrollar en forma óptima el trabajo, dentro de un ambiente adecuado para los trabajadores.

De la misma forma Lumbreras et. Al. (2020) buscó establecer la correspondencia que existe entre calidad de vida laboral y el desempeño que tienen los trabajadores del sector salud de México, determinando que una buena dirección y el liderazgo van de la mano con mejores condiciones laborales, probando con ello que es un excelente intermediario de ascendencia positiva entre las dos variables.

Es así que el trabajo de Rizquiani (2020) realizado en Indonesia, cuyo propósito de la investigación fue establecer el resultado de la dirección hospitalaria sobre el desempeño del recurso humano. El resultado de este trabajo arrojó que tanto la responsabilidad, así como la equidad tienen una influencia significativa en la dirección hospitalaria; mientras que la rendición de cuentas (la parte financiera) no influye de manera significativa en la administración hospitalaria.

A continuación, mencionaré algunas definiciones y teorías de la gestión y administración, gestión proviene del latín “gestio” “gestionis” lo cual significa llevar a cabo, gestionar. La Real Academia Española (RAE 2022) la describe como el acto de administrar o gestionar. En igual forma administrar menciona Ramirez & Ramirez, (2016), viene del latín “administrare”, que consta de ad (hacia, adelante) y minister (sirviente, servir, subordinado). Y según la misma Real Academia de la Lengua (RAE 2022) es el grupo de instituciones orientados a la gestión y el manejo de una parte específica de la vida en sociedad. Por consiguiente, administrar se define como la acción de hacerse cargo y velar por los temas de cada uno o sea propios. Así como de resguardar y conducir los bienes y recursos propios. Córdova (2013) cita a Henry Fayol, describiendo a la administración como la agrupación de pasos o fases orientados a planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar los bienes de una institución ó entidad para poder llegar a las metas de manera eficiente y eficaz. Podemos también mencionar a Torres (2014) que menciona que la administración está compuesta por varias disciplinas desde sus orígenes y en su desarrollo, a su vez, se incluyen en ella casi todas las ciencias que se unen con las varias disciplinas, las teorías, las prácticas y las artes. Para Mario Bunge (1999), la administración no es considerada como una ciencia básica, sino como una ciencia aplicada que entra como parte de una nueva versión de la sociotecnología. Entonces muy aparte de cómo la categoricen los epistemólogos, podemos referir que esta parte del conocimiento nos muestra estas características:

- a) La administración es universal. vital y útil ya que repercute significativamente en cada acto de nuestras vidas. El hombre, como persona administra su vida y las organizaciones administran sus recursos. Su aplicación es amplia.
- b) La administración es multidisciplinaria, se construyó con la integración de otras ciencias, integrando conocimientos para mejorar resultados.
- c) La administración es sistémica, es cuando está orientada a los procesos

administrativos a un nivel gerencial porque abarca supervisión, organización, dirección.

- d) La administración es intemporal, porque se da desde que existe el ser humano, ya que el hombre es un administrador por naturaleza en todas sus acciones o actividades.
- e) La administración es humana y social, el hombre vive en sociedad, no es por lo común un solitario, por ello es necesario también conocer y estudiar su accionar en el ámbito social. Es dinámico.
- f) La administración es una técnica y es un arte, teniendo en cuenta que su objetivo principal es resolver problemas en todo ámbito donde se aplique (sobre todo en organizaciones). A través de métodos, procesos y experiencias.

Cuando se concluye una óptima y adecuada forma de administrar se le denomina el arte de hacerlo. Sobre todo, conociendo que cuando es bien llevado o aplicado, es denominado como una vocación, profesionalización o virtud al ejercerla de manera tan especial, ya que no siempre es referido sólo a lo intelectual.

Cabe mencionar a Chiavenato (2019), en su "teoría general de la administración", considera a la gestión de las instituciones y entidades desde la perspectiva de cómo interactúan y se relacionan con sus seis principales componentes de la administración las cuales son: tareas, estructura, personas, tecnología, ambiente y competitividad. Estas variables son muy importantes ya que se irán adaptando a los cambios a través de los años sufriendo adaptaciones, modificaciones y mejoras en el proceso para mantener la vigencia que les sea útil y aplicable en el momento. Las organizaciones deben lograr sus metas en un entorno muy competitivo, debe elegir lo más acertadamente posible, disponer acciones, guiar a personas, lograr y destinar recursos y examinar el desempeño según las metas trazadas. Peter Drucker (1954) es considerado el precursor de la administración por objetivos por ello Chiavenato (2007) menciona en su capítulo 10 que la APO (Administración Por Objetivos) es una forma a través de la cual los ejecutivos y los empleados, trazan objetivos en conjunto, los cuales tendrán asignadas sus respectivas funciones y responsabilidades, que serán medidos y evaluados a través de indicadores que determinaran su desempeño y que graficarán los resultados obtenidos para que sean comparados con los programados, evaluando así la función de cada uno de los involucrados en la gestión.

Es así que Koontz et al (2012) menciona que administrar es un medio a través del cual se traza y sostiene un área determinada para lograr metas con eficiencia y eficacia. Los ejecutivos o cabezas de las organizaciones ejercen las tareas de planear, organizar, integrar personal, dirigir y controlar. Administrar es un acto imprescindible en las organizaciones y se da en todos sus niveles; pero cabe mencionar que hay requisitos gerenciales que van a variar según la entidad, sobre teniendo en cuenta que su meta es crear un valor agregado. Las organizaciones deben ir acorde con los nuevos modelos y tendencias producto de la globalización y el boom de las nuevas ciencias aplicadas a los avances de las técnicas de la información para lograr mejoras en su producción y desempeño alcanzando sus objetivos con los mejores resultados.

Andrade (2019) menciona que la gestión administrativa es importante porque en ella se confluyen varios factores que harán que se pueda aprovechar de la mejor manera los recursos existentes, ya sean bienes o también servicios, logrando con ello ser más eficientes y eficaces, colmando las perspectivas de los usuarios y los empleados de la organización. Ramirez & Ramirez (2016) refiere que las acciones que se van a realizar se dan a través de fases denominadas decisiones, programación, comunicación, control y evaluación, es mediante éstas que se cumplen las tareas y etapas del proceso administrativo que son; la planeación, la organización, la dirección y el Control. Cada función cumple normas técnicas que constituyen un total de nociones y conceptos de administración que al aplicarse se obtienen resultados óptimos en todas las acciones que realiza el colaborador para alcanzar sus metas. Chiavenato (2019), establece que todo trámite o misión dentro de la administración que se desarrolla en una institución es un proceso para alcanzar metas, mediante acciones estratégicas realizadas por los colaboradores con la finalidad de obtener eficacia y eficiencia a través de las tareas principales de la gestión y éstas son la planificación, la dirección, la organización y el control.

Ante lo mencionado es preciso decir que dichas funciones fueron consideradas en este estudio como dimensiones las cuales vamos a explicarlas a continuación, como nuestra primera variable: la planificación, Chiavenato (2012) la describe como una forma en que se puede disminuir la incertidumbre y otorgar mayor estabilidad y solidez al rendimiento de la organización. La planeación es la función administrativa que establece anticipadamente las metas y lo que se tiene

que hacer para lograrlos (Chiavenato 2019). Comienza con una definición de los planes con los que se pretenden llevar a cabo. se define como el procedimiento de implantar objetivos y determinar los recursos que se usarán para lograr esa finalidad (Stoner, 1996). Desde la perspectiva de Hernández M. et al., (2014, p. 265) primero, te permite elegir a dónde quieres ir en el futuro. En segundo lugar, te permite decidir cómo llegar allí. Tercero, le hace saber a todos que tienen que trabajar duro para lograrlo. Cuando planificas, eliges sentar las bases para lograr tu futuro deseado, no otro. Las organizaciones, como los individuos, pueden elegir qué hacer durante su existencia. Desde el momento en que alguien decide emprender, confía más en un proyecto que en otro. En otras palabras, un plan es una decisión que se toma antes de iniciar una operación, es un plan a futuro que se hace para llegar a la meta de la organización. Es la base sobre la cual las organizaciones pueden realizar su futuro ideal, al igual que las personas pueden elegir lo que quieren lograr.

La segunda dimensión organización. – estriba en la reunión de las acciones imprescindibles para realizar lo que fue planeado. Viene a ser la acción de ordenar, disponer y destinar los recursos, y definir los medios a través de los cuales se administrará, estableciendo las facultades y los vínculos entre los mismos (Chiavenato, 2019). Esto permite tareas específicas y división del trabajo, lo que aumenta la eficiencia al asignar tareas concretas y específicas a cada empleado. Cada función también debe tener su propio jefe, ya que los subordinados pueden causar inconvenientes o errores, si reciben diferentes órdenes para la misma tarea. “Es importante aclarar el nivel de responsabilidad de cada gerente responsable y la autoridad pertinente”. (Robbins et al., 2015 p.13).

La tercera dimensión la dirección, Chiavenato (2019), refiere que es una función que vincula al funcionario (de la alta dirección) con sus trabajadores, para lograr una labor eficaz y organizada. Instruye y conduce el proceder de las personas y los actos administrativos en la dirección de las metas por lograr. Robert B. Buchele (2007), menciona que es el influjo interpersonal del jefe (o administrador) mediante el cual obtiene resultados de sus subordinados logrando alcanzar los objetivos propuestos en la organización. Un líder apasionado y confiado cuya personalidad y comportamiento influye en la persona de cierta manera, Robbins y Judge (2009, s. 433). Definido como "dominio", habilidad o desarrollo de influir en la voluntad y el entusiasmo de las personas para participar en el logro de objetivos colectivos. En

teoría, se debe alentar a las personas no solo a desarrollar el deseo de trabajar, sino también a hacerlo con entusiasmo y confianza. El entusiasmo es la energía, el entusiasmo y la intensidad con que se realiza el trabajo; la confianza refleja la experiencia y los conocimientos técnicos. Los líderes ayudan a los equipos a lograr sus objetivos lo mejor que puedan. Koontz H et al., (2012).

Y como cuarta dimensión el control. – es consolidar que los resultados de lo planificado, organizado y conducido se adecúen lo mejor posible a las metas que con anticipación fueron especificadas. La finalidad del control se establece en comprobar si los procesos o acciones están logrando las metas programadas, Chiavenato (2019). Esto significa calcular el trabajo en correspondencia con un estándar y corregir las desviaciones para responder que los metas se efectúen de acuerdo con el plan (Harold Koontz y Cyril O'Donnell, 1984).

Dentro de la teoría de las variables vamos a definir a la segunda que es el Desempeño que (según Chiavenato 2019) se refiere a la eficacia de las personas que trabajan dentro de una organización, que es necesaria para que la entidad y las personas funcionen bien, logrando un trabajo sobresaliente y satisfactorio en lo laboral. También establece que está determinada por factores como actitudes humanas y componentes operativos como son: disciplina, responsabilidad, buen discernimiento, actitud, compañerismo, empatía, seguridad, proactividad, etc. (Allles, 2017, pág. 28) menciona “es un concepto que integra al conjunto de comportamientos y resultados de un colaborador en un determinado período”, Explicando además que el desempeño de un individuo que realice cualquier actividad laboral o no, es consecuencia de un conjunto de elementos que se pueden agrupar en: los conocimientos, la experiencia práctica y las competencias.

Campbell y Brenton (2023), describe que a partir de varias fuentes o conceptos establece uno que refiere al desempeño laboral individual, como las acciones que la persona realiza, efectivamente y que van a sumar al logro de objetivos dentro de una institución. Así mismo que es necesario que se determine las actividades que sean relevantes para alcanzar las metas y las que no, muy aparte de si las mismas están plasmadas en un escrito o no, para evitar gastos o costos innecesarios.

También se puede considerar otros componentes como conocer su labor, eficacia, eficiencia, liderazgo y trabajo en equipo. (Chiavenato, 2008) y (García, 2001) afirma que el desempeño son aquellas actividades o conductas observadas



en relación con las metas organizacionales. Cabe mencionar que (Ramón, 2014) estableció un enfoque del desempeño del trabajador donde el objetivo es lograr los resultados que se presentan dentro de la institución, ya sean individuales o grupales, también se ven afectadas las relaciones interpersonales, generadas durante el trabajo y los contactos de los profesionales sociales y de la salud.

En cuanto al desempeño laboral (Argote, 2006) la define como una actividad realizada por una persona internamente independientemente de una determinada formación, la cual se establece con base en el nivel de desempeño medido a través de muestras que accederán colocar a los colaboradores en un esquema que dependerá del efecto para entender si el desempeño es insuperable o incompleto, en un establecimiento todos los trabajadores desempeñan roles importantes, todos son valiosos, pero no imprescindibles, es decir, el trabajo se calcula por el rendimiento del trabajador, no importando si tiene el aprendizaje necesario, dependiendo del cargo o función que desempeñe en la institución. (pág. 64).

Milkovich y Boudreau (1994) definieron el desempeño como la condición con la que los colaboradores cumplen con las demandas del trabajo. Asimismo, John P. Campbell y sus colegas en 1990 citado en (Salgado y Cabal, 2011) mencionaron al trabajo considerándolo como alguna gestión sapiente, psicomotora, motora o interpersonal, controlada por la misma persona, condicionada por algún nivel de destreza que presente, razón por la que es fundamental para la obtención de las metas en una organización.

En el trabajo, se puede incluir actividades que nos lleven a lograr las tareas inherentes al puesto y desarrollar procesos propios del mismo (desempeño laboral), la realización de actividades adicionales que generen valor agregado (desempeño fuera de rol), o de idoneidad de las reglas y principios definido por la posición. organización (cumplimiento de normas) (Toro, 2010). Se pueden considerar varios parámetros para valorar el desempeño, como son las destrezas, competencias, requerimientos y atributos, éstas son características inherentes que intervienen con la naturaleza de la labor que se realiza en las entidades, para lograr comportamientos que a su vez van a influir en los resultados. (Chiavenato, 2009) describe el trabajo profesional como el accionar de los trabajadores encaminados a obtener una determinada meta, definiendo una estrategia personal para alcanzarlos. Chiang, Méndez y Sánchez determinan que la evaluación del desempeño es medible a

través de una amplia gama de principios, tales como competencias, habilidades, necesidades y características, que son atributos propios de cada persona, que interactúan con el medio de la labor y las organizaciones para ocasionar procedimientos que nos brinden un resultado. (Gibson, Ivancevich & Donnelly, 2001) ofrecieron una definición completa del desempeño laboral, asentando que es el resultado de puestos relacionados con metas organizacionales como la calidad, la competencia y otros principios de desempeño. Por lo tanto, podríamos concluir que, el desempeño es un conjunto de actividades observables que, mediante el uso de estrategias específicas por parte de los involucrados, conducen a resultados satisfactorios en relación con las metas de cada organización.

Mencionaremos el desempeño profesional que según (Hernández, 2016) la define como la capacidad de los profesionales para realizar las actividades encomendadas, demostrando un nivel de calidad suficiente, garantizando que se alcance el nivel de productividad que la organización espera, asegurando así las metas planteadas en cada actividad. (Pacheco, 2015) sostiene que el desempeño profesional está relacionado con el comportamiento de un empleado para realizar una actividad que en sí misma es beneficiosa para él y la organización, para lo cual requiere un grado de acuerdo y aceptación de la finalidad organizacional.

Los autores proponen definiciones temporales diferentes del concepto de evaluación del desempeño; (Sikula, 1989): menciona que se trata de asignar una valoración al rendimiento de cada trabajador con la finalidad de generar alguna decisión con miras al logro de soluciones. (Koontz, 1990): nos dice que implica la comprobación y modificación de las acciones de los empleados para asegurarse de ejecutar los propósitos trazados y alcanzan las metas fijadas por los directivos o funcionarios ejecutivos.

Werther & Davis, (1992): Este es el procedimiento a través del cual las instituciones o entidades, evalúan el desempeño general de sus empleados. Harper & Lynch, (1992): Es un método o proceso elaborado para valorar el rendimiento de los colaboradores de una organización de la forma más metódica y objetiva posible. Las evaluaciones se basan en las metas fijadas, los compromisos asumidos y las cualidades de cada individuo. Puchol, (1995): Lo refiere como un procedimiento continuo, sistemático, orgánico y en cascada para valorar, medir a los empleados de una entidad en relación a la labor que desempeñan diariamente, diseñado para

reemplazar juicios ocasionales y basado en una amplia variedad de estandarizaciones.

Byars & Rue (1996): Es un proceso para establecer cómo trabajan los colaboradores y poder comunicarse con ellos, en principio, para desarrollar esquemas de mejora. Cuesta (1999): procedimiento diseñado para estimar el trabajo de los subordinados en una organización de la forma más coherente, equilibrada e imparcialmente posible. Esta se lleva a cabo de acuerdo con el trabajo realizado, los metas trazados, los compromisos contraídos, así como los escenarios de tarea y particularidades personales. Mesa Espinosa, (2000): Incluye identificar y medir las metas del trabajo que realiza una persona, la representación en que maneja los requerimientos para lograr esas metas y la administración del desempeño de las personas en una organización.

Según Alles (2017), el desempeño se da y evalúa de acuerdo a las competencias que son las características de las personas, que se dan a través de comportamientos realizados en un determinado cargo o lugar de trabajo. En igual forma menciona que los conocimientos y la preparación son importantes en un puesto pero que no serían exitosos sin las competencias que el mismo lo requiere, Para el presente estudio se ha considerado tres competencias que abarcan parte del comportamiento que tienen los trabajadores o empleados, mientras realicen sus funciones y que revelarán como se ven afectadas o no por la actuación de la gestión administrativa.

Dentro de la teoría de las dimensiones de nuestra segunda variable definiremos primero el compromiso. Compromiso de ir más allá. Lo que supone motivación e implicación. Se manifiesta en la voluntad de hacer bien el trabajo, la voluntad de hacer un esfuerzo adicional cuando sea necesario, estar involucrado en todo momento, sentir que la empresa es un gran lugar para trabajar, siempre hacer lo que es mejor para la empresa, querer ser exitosa y con ganas de hacer crecer su negocio en ella. Los resultados de diferentes encuestas confirman que el compromiso impulsa los resultados comerciales y es un indicador clave de eficacia de la gestión en una organización (Towers, 2014).

En segundo lugar, la dimensión el desempeño según Alles (2017), se realiza según la persona y el puesto de trabajo que ocupa. Chiavenato (2009) el desempeño de las personas en una institución depende de varias situaciones. Y va

a variar según sea la persona, según la situación que se presente porque existen condicionantes llamados competencias que influirán en cada uno de ellos según los puestos que ocupen. El valor de las recompensas, la percepción que tengan sobre su reconocimiento económico influirán en su desempeño. Así como el esfuerzo que realizan según el cargo que ocupan o según lo que perciben por el mismo. Luego se concluye que el desempeño se da en relación a diversas variables que puedan condicionarlo. Y en tercer lugar la dimensión de iniciativa. - Se denomina a la acción positiva sin necesariamente pensar en la visión de futuro, mediante la cual se analizan medidas tomadas previamente para hacer frente a conflictos o inconvenientes que se muestran consecutivamente y así pueden ser deducidas y evitadas (Alles, 2017).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

**3.1.1. Tipo de investigación:** Básica, llamada igualmente pura, la particularidad es que empieza en el marco teórico y se mantiene en él, porque su finalidad es mejorar y ampliar los conocimientos científicos (Muntané, 2010). También se dice que es cuando el estudio se encamina en lograr un nuevo conocimiento acerca de una realidad específica (Alvarez, 2020).

#### 3.1.2. Diseño de investigación:

Es no experimental: transversal, descriptivo correlacional.

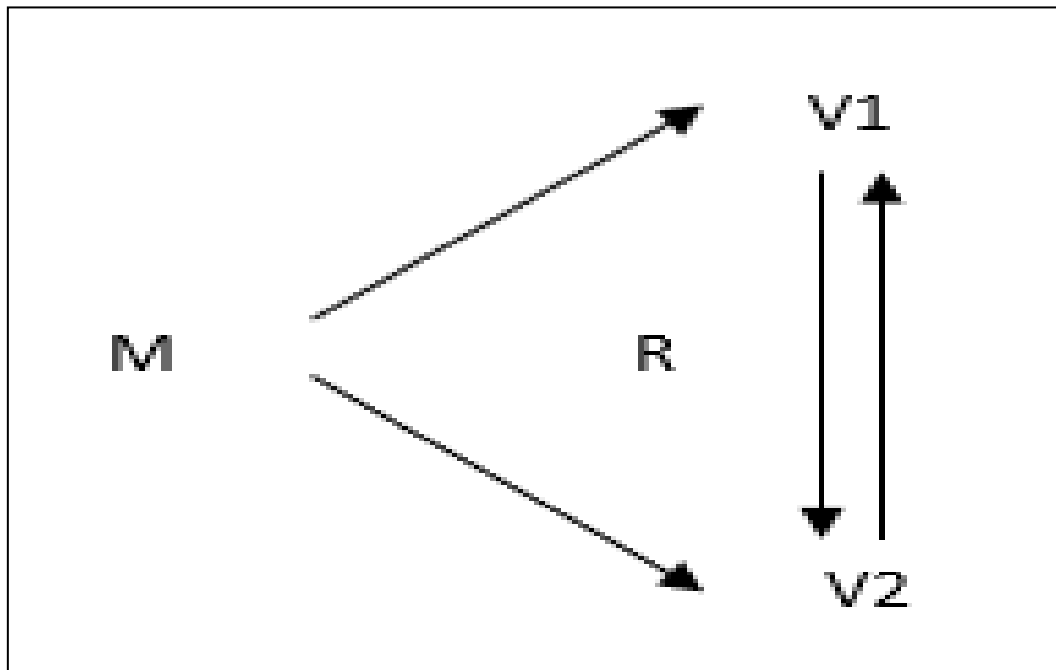
- No experimental pues el investigador no manipula las variables. Se refiere a estudios en los cuales no se van hacer variar o modificar deliberadamente las variables independientes para observar cual es la repercusión en otras variables, de tal manera que se verán tal cual se dan en ámbito de estudio, para su análisis (Hernández, et. al. 2014).
- Transversal, porque las variables se miden una sola vez y con esos datos se hace el análisis; cuantificando las particularidades de uno o más conjuntos de unidades en una situación específica (Alvarez-Risco, 2020).
- Descriptivo, porque especifica las características y propiedades del objeto de estudio. Vale decir que sólo intentan cuantificar o recopilar datos de los conceptos o variables de la investigación, sin indicar su relación (Hernández, et. al. 2014).
- Correlacional, porque especifica la conexión o comportamiento que tienen las dos variables (Arias, 2020).

Este tipo de estudio es cuantitativo porque su intención es pronosticar cual será el proceder que tendrá una variable a raíz de un valor que se le da a la variable relacionada.

Se ejecutó con el siguiente esquema:

### Figura 1

*Diseño cuantitativo*



**Nota:** Extraído de Sánchez, H. y Reyes, C. (2006).

Donde:

|    |   |                               |
|----|---|-------------------------------|
| M  | = | Colaboradores                 |
| V1 | = | Gestión administrativa        |
| V2 | = | Desempeño de los Trabajadores |
| R  | = | Relación                      |

### 3.2. Variables y operacionalización

**Variabes:** Cuantitativa nominal.

**Definición conceptual**

**V1: Gestión administrativa:** Es una mejora en la que se realizan convenientemente los métodos de proyección, ordenación, orientación y revisión, y estos procesos son llevados a cabo por los ejecutivos o altos

funcionarios de la organización con la finalidad de obtener los objetivos programados (Chiavenato, 2012)

**V2: Desempeño de trabajadores:** Por otro lado, Ramón, (2014) considera a la conducta o comportamiento que se da en los colaboradores y profesionales de la salud en relación con las interacciones tecnológicas y humanas que ocurren durante la atención o enfermedad de una población. El rendimiento que el trabajador realiza en una determinada actividad es evaluado por competencias, ordenar estas habilidades destrezas y aptitudes con las metas de la organización significa ampliar hacia una forma de gestión de potencial humano que reconozca las competencias precisas e imprescindibles para poder desarrollar y alcanzar las metas de la entidad y facilite el desarrollo del colaborador abocado hacia esas competencias, (Minsa 2011).

#### **Definición operacional**

**V1: Gestión administrativa:** Se evaluará con 4 dimensiones, 17 indicadores y una escala ordinal. Utilizando técnicas de preguntas (encuesta), la herramienta sería un sondeo con 20 consultas, nivel categoría Likert con 5 opciones.

**V2: Desempeño de trabajadores:** Se calculará con 3 dimensiones, 15 indicadores y una escala ordinal. Usaremos técnicas de preguntas y la herramienta empleada es un formulario de 15 consultas, un nivel de modelo Likert usando 5 alternativas.

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

**3.3.1 Población:** Son 140 empleados entre profesionales y técnicos (asistenciales y administrativos) que laboran en un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana en 2022.

**Criterios de inclusión.** Se consideró a la totalidad de empleados que laboran en la institución y que deseen participar voluntariamente con la investigación (tesis) y lo refrenden con la aprobación enterada.

**Criterio de exclusión.** Serán excluidos los colaboradores que tengan características de estudiante y/o pasantes; y aquellos que se hallen con licencias o que en su derecho consideren no intervenir en el estudio.

**3.3.2 Muestra:** Está constituida por 103 trabajadores, el cálculo se realizó a través de la fórmula de Cochran (1990) realizando luego el computo del modelo de prueba para población conocida (ver cuadro en anexos) la cual se usó para determinar el número de colaboradores de un hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana 2022, que son a los que se incluyó en el estudio.

### **3.3.3 Muestreo**

Se utilizó el tipo probabilístico, Walpole et al, (2012) que se da cuando hay la posibilidad de que una determinada situación pueda ocurrir como consecuencia de un experimento o investigación estadística evaluando un conjunto o grupo de números llamados probabilidades. GCFGlobal.org (2021), los muestreos probabilísticos son de diferentes clases, los cuales se describen a continuación:

Muestreo aleatorio simple; se da cuando se escoge de manera casual a una persona que es parte de la muestra, pero que todos los que conforman el total tienen la misma oportunidad de ser escogidos. Que es el que se aplicará al estudio de esta investigación.

Muestreo sistemático; es cuando se elige en forma aleatoria a una primera persona del total de la población de estudio y a partir de ahí se menciona como será el intervalo para seguir seleccionando y completar la muestra, (GCFGlobal.org, 2021).

Muestreo por conglomerado; es cuando no es posible analizar a todas las personas que conforman la población por la magnitud o porque la geografía no lo permite, lo cual puede incrementar el costo del estudio, (GCFGlobal.org.2021).

Muestreo estratificado; es cuando el grupo de estudio es dividido por grupos que van a tener ciertas particularidades para después continuar con el aleatorio simple, (GCFGlobal.org.2021).

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

**Técnica:** Determinado por la secuencia de tareas, necesarias para adquirir conocimiento e investigación sobre el modelo. Durante el desarrollo del



trabajo se utilizaron técnicas de interrogantes (encuesta) dirigido a los colaboradores que forman parte del grupo de estudio del cual se recogerá la información. Hernández et al. (2014)

**Instrumento:** Mendoza y Ávila (2020) mencionan que son recursos que se usan para poder afrontar o conocer problemas y también para recabar información. Los instrumentos con los cuales se recolectó la información para la elaboración del estudio se usan indistintamente acorde con el modelo de investigación, la finalidad y método determinado. (Cisneros-Caicedo, et al 2021). Que para esta investigación se usó el cuestionario.

**Instrumento de recolección:** Se utilizó el cuestionario como un instrumento para poder recopilar la información que nos interesa de los trabajadores, respondiendo preguntas establecidas sobre dos variables. Que gracias al progreso en cuanto a técnicas nuevas de Información y comunicación (TICs) y al avance que se tiene de coberturas y accesos de internet, el recojo de la información se pudo hacer a través del internet (online o vía whatsapp) aplicando los cuestionarios a través de estas redes mencionadas. La virtualidad se ha incrementado bastante a raíz de la pandemia y es usado en casi todas las actividades. (Cisneros-Caicedo, et al 2021).

**Validez:** Según Hernández-Sampieri (2018), menciona que es el rango a través del cual la herramienta valora la variable que se pretende cuantificar. El desarrollo de validación de un constructo va relacionado con la parte teórica (o también estudios que hubieren demostrado opiniones o ideas que se vinculan) Cuanto mejor realizado, desarrollado y validado esté el marco teórico, que sustente la hipótesis la comprobación de este modelo mostrará con mayor amplitud el valor del instrumento de medición, (Mejía 2005).

**Confiabilidad:** Es un efecto similar causado por la extensión de la investigación sobre el mismo individuo, condición o muestra. La seguridad de una herramienta de comprobación está explícita por varios métodos esa validez y objetividad de dicha medición se discutirán brevemente después de revisar los conceptos. (Hernández et al., 2018) La herramienta usada es el cuestionario, y luego se recopila los datos que queremos considerar, la cual es una forma de obtener la información. El cuestionario fue validado por cada variable, por validadores expertos (con maestría o doctorados), con el fin de

obtener la credibilidad de esta herramienta se usó los cuestionarios de prueba a 20 personas. Luego se hizo la prueba de confianza de Alfa de Cronbach a través de la varianza de ítems y varianza de puntaje total, luego se procesará con SPSS V26.

### Resultado de confiabilidad del instrumento de Gestión Administrativa

**Tabla 1: Resumen de procesamiento de casos**

|                       | N  | %     |
|-----------------------|----|-------|
| Casos Válido          | 20 | 100,0 |
| Excluido <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
| Total                 | 20 | 100,0 |

*Nota: La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.*

### Resultado de confiabilidad del instrumento de Desempeño de los trabajadores

**Tabla 2: Resumen de procesamiento de casos**

|                       | N  | %     |
|-----------------------|----|-------|
| Casos Válido          | 20 | 100,0 |
| Excluido <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
| Total                 | 20 | 100,0 |

*Nota: La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.*

**Tabla 3: Estadística de fiabilidad**

| Variables              | Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------------|------------------|----------------|
| Gestión Administrativa | ,919             | 20             |
| Desempeño              | ,932             | 20             |

Comentario: Según los resultados obtenidos con el Alfa de Cronbach, que fue aplicado a un grupo modelo de prueba constituido por 20 colaboradores, se obtuvo un alto nivel de confianza de 0,919, y 0.932, por lo cual tiene muy alta confiabilidad el instrumento.

### 3.5. Procedimientos

La coordinación para la encuesta se realiza con el asesor para su aplicación en la referida entidad de salud Materno Infantil de Lima Metropolitana, de igual forma se brinda la información a los participantes sobre el contenido y partes del cuestionario, así como de la confidencialidad de sus datos y respuestas, dado que el formulario fue enviado online vía telefónica (WhatsApp) la recolección de las respuestas ayudó a implementar un banco de información y se dio a través de los formularios Google. El procesamiento estadístico fue primero con Excel y luego a través del programa SPSS 26, y a su vez se pueden establecer los respectivos análisis, discusiones y conclusiones, para luego hacer las recomendaciones en base a lo obtenido de los resultados.

### 3.6. Métodos y Análisis de datos

Este estudio posee un enfoque cuantitativo, por lo que luego de recolectados los datos, se clasificaron y tabularon utilizando técnicas de estadística descriptiva e inferencial, lo cual se realizara con el Software Estadístico (SPSS) V26.0. La que nos permitió obtener información recopilada para todos los indicadores de las variables de la tesis. Presentando los datos obtenidos en una tabla de probabilidad para su análisis y correspondiente interpretación, la cual se establece según el método de modelos estadísticos (McCullagh, 1980) y (Mc Cullagh, 1998).

Para efectuar la evaluación y observación de todos los datos obtenidos se aplicó el método descriptivo, cuando nos referimos a las tablas, cuadros figuras y otras interpretaciones. Después para evaluar y analizar las hipótesis se valió del coeficiente Rho de Spearman mediante el análisis inferencial. Hernández, et al (2014) nos dice que es una verificación de registros usados para establecer la correlación entre variables, para tipos de escalas de medidas ordinales; de tal forma que los elementos medidos se puedan organizar en niveles o rangos. Para la presente investigación se utilizaron los dos métodos mencionados para analizar los datos.

**Análisis descriptivo:** Transformar, sintetizar y evaluar información obtenida de las variantes.

**Análisis inferencial:** Realicé la verificación con Rho de Spearman. Confirma la validez del cuestionario a través de un análisis de datos efectivo y descarga las soluciones de todos los encuestados usando Excel y luego a través del SPSS v26, mostrando porcentajes variables, dimensiones y gráficos cruzados. Las pruebas estándar se realizan en función del ensayo de Rho Spearman (prueba no paramétrica), es una forma usada para probar la hipótesis para luego extraer soluciones válidas. Basado en un momento de seguridad (IC) del 95 % y acople puntuación bilateral de 0,05. Estadísticamente, se utiliza para evaluar la correspondencia entre variables.

### **3.7. Aspectos éticos**

La preparación de este estudio se rige por las reglas y principios éticos que tiene la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, así también se adecuó a la integridad y las buenas prácticas científicas que menciona el código nacional de la integridad científica de Concytec, y se adjunta en los anexos la constancia de Certificación Responsable en Investigación (CRI), dada por la entidad antes mencionada. Durante el desarrollo del trabajo de investigación se mantuvo la integridad, honestidad, objetividad, veracidad y transparencia para obtener los datos y resultados. Así mismo se ha considerado citar a los autores (usando las normas APA 7ma edición.) cuando se han tomado como dato o referencia algunas de sus ideas, definiciones o conclusiones, demostrando transparencia y respeto en el uso de los mismos. Las encuestas realizadas fueron totalmente anónimas, preservando la discrecionalidad y anonimato de los trabajadores participantes. La idea es contribuir al mejoramiento de las condiciones laborales y lograr mayor acercamiento entre los funcionarios y los empleados considerando que ambos son parte muy importante dentro de la organización.

## IV. RESULTADOS

### Análisis descriptivo

**Objetivo General;** Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el desempeño de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022.

**Tabla 4:** *Gestión administrativa y desempeño de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022.*

**Tabla cruzada Gestión administrativa\*Desempeño de los trabajadores**

|                        |       |     | Desempeño de los trabajadores |       |      |       |
|------------------------|-------|-----|-------------------------------|-------|------|-------|
|                        |       |     | Bajo                          | Medio | Alto | Total |
| Gestión administrativa | Bajo  | f   | 0                             | 10    | 0    | 10    |
|                        |       | %   | 0%                            | 10%   | 0%   | 10%   |
|                        | Medio | f   | 10                            | 47    | 12   | 69    |
|                        |       | %   | 10%                           | 46%   | 12%  | 67%   |
|                        | Alto  | f   | 0                             | 6     | 18   | 24    |
|                        |       | %   | 0%                            | 6%    | 17%  | 23%   |
| Total                  | f     | 10  | 63                            | 30    | 103  |       |
|                        | %     | 10% | 61%                           | 29%   | 100% |       |

*Nota: Cuestionario Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022.*

En la tabla 4, se puede ver que el 67% de los empleados de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana 2022 declaran que la gestión administrativa es media (regular), de estos el 10% indica que el desempeño es bajo, el 46% medio y 12% como alto;

El 23% de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana 2022, declaran que la gestión administrativa es alta (buena); de estos el 0% indica que el desempeño de los trabajadores es bajo, el 6% medio y 17% como alto; que sólo el 10% de los trabajadores contestaron que cuando la gestión administrativa es baja.

Determinando que del 100% de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana 2022 cualquiera sea el nivel de gestión administrativa, el 10% indicaron que el desempeño de los trabajadores es bajo, un 61% como medio y un 29% como alto.

**Tabla 5:** *Distribución de frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable gestión administrativa*

| <b>Gestión administrativa</b> |            |            |                   |                      |
|-------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|                               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Bajo                          | 10         | 10%        | 10%               | 10%                  |
| Medio                         | 69         | 67%        | 67%               | 77%                  |
| Alto                          | 24         | 23%        | 23%               | 100%                 |
| Total                         | 103        | 100%       | 100%              |                      |

Nota: Base de datos (Ver anexo)

En la tabla 5, se demuestra que el 10%, que constituye 10 colaboradores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022, están conformes con la gestión administrativa que se ejerce en la institución, lo cual corresponde a un nivel bajo, mientras que el 67% (69 trabajadores) piensa que la gestión que se realiza es regular y se encuentran en un nivel medio, los que opinan que existe una buena administración corresponde al 23% (24 trabajadores) y se ubican en un rango alto.

**Tabla 6:** Distribución de frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable desempeño de los trabajadores

| <b>Desempeño de los trabajadores</b> |            |            |                   |                      |
|--------------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|                                      | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Bajo                                 | 10         | 10%        | 10%               | 10%                  |
| Medio                                | 63         | 61%        | 61%               | 71%                  |
| Alto                                 | 30         | 29%        | 29%               | 100%                 |
| Total                                | 103        | 100%       | 100%              |                      |

Nota: Base de datos cuestionario (Ver anexo)

En la T. 6, se perciben que el 10%, que representa 10 trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022, tienen nivel de desempeño de rango bajo, en tanto que el 61% (63 empleados) se ubican en un rango medio (regular) y el 29% (30 trabajadores) se localizan en un rango alto (bueno).

Con lo cual se puede ver que existe relación entre la variable gestión administrativa y desempeño de los trabajadores.

**Objetivo específico 1:** Establecer el nexo que existe entre la planificación y el desempeño de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022.

**Tabla 7:** *Planificación y desempeño de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022.*

|               |       |     | Desempeño de los trabajadores |       |      |       |
|---------------|-------|-----|-------------------------------|-------|------|-------|
|               |       |     | Bajo                          | Medio | Alto | Total |
| Planificación | Bajo  | f   | 0                             | 11    | 3    | 14    |
|               |       | %   | 0%                            | 11%   | 3%   | 14%   |
|               | Medio | f   | 10                            | 45    | 7    | 62    |
|               |       | %   | 10%                           | 44%   | 7%   | 60%   |
|               | Alto  | f   | 0                             | 7     | 20   | 27    |
|               |       | %   | 0%                            | 7%    | 19%  | 26%   |
| Total         | f     | 10  | 63                            | 30    | 103  |       |
|               | %     | 10% | 61%                           | 29%   | 100% |       |

Nota: Cuestionario Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022.

De la tabla 7 se refleja que el 14% de los colaboradores de algún Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana 2022 declaran que si la planificación es baja (mala); afecta el desempeño de los trabajadores en 11% medio (regular).

Que el 60% de los colaboradores de este Hospital Materno Infantil, declaran que la planificación es medio (regular) afectando medianamente al desempeño con un 44%.

Y el 26% de los colaboradores de un Hospital Materno Infantil, declaran que si la planificación es alta (buena); se refleja en el desempeño de los trabajadores en 19% como alto (bueno);

Se concluye que del 100% de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana 2022 cualquiera sea el rango de planificación, el 10% declararon que influye en el desempeño de los trabajadores en un rango bajo, un 61% como regular (medio) y un 29% como alto (bueno).



**Objetivo específico 2:** Determinar el vínculo existente entre la organización y el desempeño de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022.

**Tabla 8:** Organización y desempeño de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022.

|              |       |     | Desempeño de los trabajadores |       |      |       |
|--------------|-------|-----|-------------------------------|-------|------|-------|
|              |       |     | Bajo                          | Medio | Alto | Total |
| Organización | Bajo  | f   | 0                             | 8     | 0    | 8     |
|              |       | %   | 0%                            | 8%    | 0%   | 8%    |
|              | Medio | f   | 10                            | 39    | 6    | 55    |
|              |       | %   | 10%                           | 38%   | 6%   | 53%   |
|              | Alto  | f   | 0                             | 16    | 24   | 40    |
|              |       | %   | 0%                            | 16%   | 23%  | 39%   |
| Total        | f     | 10  | 63                            | 30    | 103  |       |
|              | %     | 10% | 61%                           | 29%   | 100% |       |

Nota: Cuestionario Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022.

De acuerdo a la tabla 8 se visualiza que el 9% de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana 2022 declaran que cuando la variable organización es 0% baja (mala); indica que afecta el desempeño siendo este bajo (malo) y medio en un 8%.

Que el 53% de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana 2022 declaran que si la organización es media (regular); entonces el 38% mencionó que afecta en forma regular (medio) en su desempeño.; el 39% de los trabajadores declaran que si la organización es alta (buena); el 23% lo percibe como bueno (alto) e influirá como tal en su desempeño.

Se concluye que del 100% de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana 2022 cualquiera sea el tipo de organización, el 10% declararon que afecta el desempeño de los trabajadores siendo un nivel bajo (malo), en un 61% como desempeño medio (regular) y un 29% como un rendimiento alto (bueno) en su afectación.

**Objetivo específico 3:** Establecer la relación que existe entre dirección y desempeño de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022.

**Tabla 9:** Dirección y desempeño de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022.

|           |       |     | Desempeño de los trabajadores |       |      |       |
|-----------|-------|-----|-------------------------------|-------|------|-------|
|           |       |     | Bajo                          | Medio | Alto | Total |
| Dirección | Bajo  | f   | 0                             | 10    | 3    | 13    |
|           |       | %   | 0%                            | 10%   | 3%   | 13%   |
|           | Medio | f   | 10                            | 48    | 5    | 63    |
|           |       | %   | 10%                           | 47%   | 5%   | 61%   |
|           | Alto  | f   | 0                             | 5     | 22   | 27    |
|           |       | %   | 0%                            | 5%    | 21%  | 26%   |
| Total     | f     | 10  | 63                            | 30    | 103  |       |
|           | %     | 10% | 61%                           | 29%   | 100% |       |

Nota: Cuestionario Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022

Según tabla 9 se refleja que el 13% de los colaboradores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana 2022 declararon que la variable dirección es baja (mala); de estos 10% la percibe como un desempeño medio (regular).

Que el 61% de los colaboradores de un Hospital Materno Infantil contestaron que la dirección es medio (regular); de estos el 47% menciona que afecta medianamente (regular) en su rendimiento.

El 26% de los colaboradores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana 2022 mencionaron que cuando la dirección es alta (bueno); se percibe en el desempeño en un 21% como alto (bueno);

Se concluye que el 100% de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana 2022 cualquiera sea el tipo de dirección, el 10% declararon que afecta el desempeño de los trabajadores en un grado bajo (malo), un 61% como medio (regular) y un 29% como alto (bueno), (Ver Figura en anexos).

**Objetivo específico 4:** Identificar el vínculo que existe entre control y desempeño de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022.

**Tabla 10:** Control y desempeño de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022.

|         |       |     | Desempeño de los trabajadores |       |      |       |
|---------|-------|-----|-------------------------------|-------|------|-------|
|         |       |     | Bajo                          | Medio | Alto | Total |
| Control | Bajo  | f   | 6                             | 13    | 2    | 21    |
|         |       | %   | 6%                            | 13%   | 2%   | 20%   |
|         | Medio | f   | 4                             | 33    | 8    | 45    |
|         |       | %   | 4%                            | 32%   | 8%   | 44%   |
|         | Alto  | f   | 0                             | 17    | 20   | 37    |
|         |       | %   | 0%                            | 17%   | 19%  | 36%   |
| Total   | f     | 10  | 63                            | 30    | 103  |       |
|         | %     | 10% | 61%                           | 29%   | 100% |       |

Nota: De Cuestionario Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022.

De acuerdo a la tabla 10 podemos referir que el 20% de los colaboradores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana 2022 declararon que la variable control es bajo (malo) afectando su desempeño en un 13% que es un nivel medio (regular).

Que el 44% de los colaboradores de un Hospital Materno Infantil declararon que cuando el control es medio (regular) afecta igual en el rendimiento; siendo el 32% medio (regular).

El 36% de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil contestaron que si el control es alto (bueno); el rendimiento será en un 19% alto (bueno);

Por lo tanto se concluye que del 100% de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana 2022 cualquiera sea el grado de control que se dé, el 10% declararon que afecta el desempeño de los trabajadores en un nivel bajo (malo), un 61% como medio (regular) y un 29% como alto (bueno).

## Resultados inferenciales

### Análisis de normalidad

**Tabla 11:** Análisis de la normalidad de la distribución poblacional de la variable Gestión administrativa y desempeño.

|                               | Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> |     |      |
|-------------------------------|---------------------------------|-----|------|
|                               | Estadístico                     | gl  | Sig. |
| Gestión administrativa        | ,363                            | 103 | ,000 |
| Planificación                 | ,318                            | 103 | ,000 |
| Organización                  | ,306                            | 103 | ,000 |
| Dirección                     | ,326                            | 103 | ,000 |
| Control                       | ,233                            | 103 | ,000 |
| Desempeño de los trabajadores | ,337                            | 103 | ,000 |
| Compromiso                    | ,366                            | 103 | ,000 |
| Desempeño                     | ,334                            | 103 | ,000 |
| Iniciativa                    | ,337                            | 103 | ,000 |

*Nota:* gl=grados de libertad p=significancia

**Tabla 11**, puede apreciar el resultado de la prueba de normalidad de la variable Gestión administrativa y desempeño de la prueba Kolmogorov-Smirnov, aquí se puede examinar que el grado de significancia es menor a .05 ( $p = .00$ ) en ambas variables, lo cual nos enseña que la información de la muestra se acopla a una distribución no normal y se sugiere el uso de estadísticos no paramétricos.

## VALIDACION DE HIPOTESIS

### Prueba de hipótesis General

H<sub>0</sub>: No existe relación entre gestión administrativa y desempeño de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022.

H<sub>1</sub>: Si existe relación entre gestión administrativa y desempeño de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022.

**Tabla 12:** Coeficiente de correlación y significación entre las variables gestión administrativa y desempeño de los trabajadores

|                 |                               |                            | Gestión administrativa | Desempeño de los trabajadores |
|-----------------|-------------------------------|----------------------------|------------------------|-------------------------------|
| Rho de Spearman | Gestión administrativa        | Coeficiente de correlación | 1,000                  | ,487**                        |
|                 |                               | Sig. (bilateral)           | .                      | ,000                          |
|                 |                               | N                          | 103                    | 103                           |
|                 | Desempeño de los trabajadores | Coeficiente de correlación | ,487**                 | 1,000                         |
|                 |                               | Sig. (bilateral)           | ,000                   | .                             |
|                 |                               | N                          | 103                    | 103                           |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la T. 12, se muestra la resultante de la hipótesis general, se evidencia coeficiente de correlación de Rho = ,487 que indica una magnitud moderada y de tendencia entre las variables, con un  $p = 0.000$  ( $p < 0.05$ ) evidenciando relación significativa y por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la relación entre gestión administrativa y desempeño de los trabajadores. Se concluye que si la gestión administrativa es eficiente el desempeño también lo será.

## Prueba de hipótesis específica 1

H<sub>0</sub>: No existe relación entre planificación y desempeño de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022.

H<sub>1</sub>: Si existe relación entre planificación y desempeño de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022.

**Tabla 13**

*Coefficiente de correlación y significación entre las variables planificación y desempeño de los trabajadores*

|                 |                               |                             | Planificación | Desempeño de los trabajadores |
|-----------------|-------------------------------|-----------------------------|---------------|-------------------------------|
| Rho de Spearman | Planificación                 | Coefficiente de correlación | 1,000         | ,428**                        |
|                 |                               | Sig. (bilateral)            | .             | ,000                          |
|                 |                               | N                           | 103           | 103                           |
|                 | Desempeño de los trabajadores | Coefficiente de correlación | ,428**        | 1,000                         |
|                 |                               | Sig. (bilateral)            | ,000          | .                             |
|                 |                               | N                           | 103           | 103                           |

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la T. 13, se exhiben los resultados de la hipótesis específica 1, se evidencia coeficiente de correlación de Rho = ,428 que indica una magnitud moderada y de tendencia entre las variables, con un  $\rho = 0.000$  ( $\rho < 0.05$ ) evidenciando relación significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la relación entre planificación y desempeño de los trabajadores. Se concluye si hay buena planificación el desempeño será óptimo.

## Prueba de hipótesis específica 2

H<sub>0</sub>: No existe relación entre organización y desempeño de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022.

H<sub>1</sub>: Si existe relación entre organización y desempeño de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022.

**Tabla 14**

*Coefficiente de correlación y significación entre las variables organización y desempeño de los trabajadores*

|                 |                               |                             | Organización | Desempeño de los trabajadores |
|-----------------|-------------------------------|-----------------------------|--------------|-------------------------------|
| Rho de Spearman | Organización                  | Coefficiente de correlación | 1,000        | ,523**                        |
|                 |                               | Sig. (bilateral)            | .            | ,000                          |
|                 |                               | N                           | 103          | 103                           |
|                 | Desempeño de los trabajadores | Coefficiente de correlación | ,523**       | 1,000                         |
|                 |                               | Sig. (bilateral)            | ,000         | .                             |
|                 |                               | N                           | 103          | 103                           |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la T. 14, se exhiben los resultados de la hipótesis específica 2, se evidencia coeficiente de correlación de Rho = ,523 que indica una magnitud moderada y de tendencia entre las variables, con un  $\rho = 0.000$  ( $\rho < 0.05$ ) evidenciando relación significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la relación entre organización y desempeño de los trabajadores.

### Prueba de hipótesis específica 3

H<sub>0</sub>: No existe relación entre dirección y desempeño de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022.

H<sub>1</sub>: Si existe relación entre dirección y desempeño de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022.

**Tabla 15**

*Coefficiente de correlación y significación entre las variables dirección y desempeño de los trabajadores*

|                 |                               |                             | Dirección | Desempeño de los trabajadores |
|-----------------|-------------------------------|-----------------------------|-----------|-------------------------------|
| Rho de Spearman | Dirección                     | Coefficiente de correlación | 1,000     | ,492**                        |
|                 |                               | Sig. (bilateral)            | .         | ,000                          |
|                 |                               | N                           | 103       | 103                           |
|                 | Desempeño de los trabajadores | Coefficiente de correlación | ,492**    | 1,000                         |
|                 |                               | Sig. (bilateral)            | ,000      | .                             |
|                 |                               | N                           | 103       | 103                           |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la T. 15, se exhiben los resultados de la hipótesis específica 3, se evidencia coeficiente de correlación de Rho = ,492 que indica una magnitud moderada y de tendencia entre las variables, con un  $\rho = 0.000$  ( $\rho < 0.05$ ) evidenciando relación significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la relación entre dirección y desempeño de los trabajadores.



#### Prueba de hipótesis específica 4

H<sub>0</sub>: No existe relación entre control y desempeño de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022.

H<sub>1</sub>: Si existe relación entre control y desempeño de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022.

**Tabla 16**

*Coefficiente de correlación y significación entre las variables control y desempeño de los trabajadores*

|                 |                               |                             | Control | Desempeño de los trabajadores |
|-----------------|-------------------------------|-----------------------------|---------|-------------------------------|
| Rho de Spearman | Control                       | Coefficiente de correlación | 1,000   | ,466**                        |
|                 |                               | Sig. (bilateral)            | .       | ,000                          |
|                 |                               | N                           | 103     | 103                           |
|                 | Desempeño de los trabajadores | Coefficiente de correlación | ,466**  | 1,000                         |
|                 |                               | Sig. (bilateral)            | ,000    | .                             |
|                 |                               | N                           | 103     | 103                           |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la T. 16, se exhiben los resultados de la hipótesis específica 4, se evidencia coeficiente de correlación de Rho = ,466 que indica una magnitud moderada y de tendencia entre las variables, con un  $\rho = 0.000$  ( $\rho < 0.05$ ) evidenciando relación significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la relación entre control y desempeño de los trabajadores.

## V. DISCUSIÓN

A partir de los objetivos planteados y la investigación realizada al momento de ejecutar el estudio de resultados se consiguió comprobar que se ubica relación entre mis dos variables de estudio la gestión administrativa y el desempeño de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022. Se realizó la corroboración, utilizando un cuestionario de 35 preguntas (20 relacionadas a la variable 1 gestión administrativa y 15 relacionadas a la variable 2 desempeño) fue aplicado a través de herramienta digital como lo es (formato) Google forms a 103 empleados de dicha institución en forma anónima, enviando el link de enlace por whatsapp, a trabajadores asistenciales y administrativos, que incluyen jefaturas, de diversas edades y género, obviamente por el tipo de atención que se brinda, la mayoría de las colaboradoras en la institución son del sexo femenino, se extrajo los datos a través de un Excel y se trabajó luego con el software estadístico Spss 26.

Se obtuvo algunos datos como que pese a la inconformidad y malestar del personal por el actuar de las gestiones la mayoría los percibió y calificó como regulares en un 67% (equivale a 69 encuestados) y como buenos en un 23% (que son 24 encuestados) y sólo un 10% como bajos (malos), siendo estos 10 encuestados. Tal como se describe en las conclusiones mencionando según cada objetivo partiendo del general y continuando con los cuatro específicos los valores obtenidos por Rho de Spearman. Confirmando según los resultados que la gestión administrativa (describiendo las funciones como integrante de las dimensiones de la gestión, adicionando el liderazgo como parte de la dirección, que según Salcedo (2022) refiere que el liderazgo tiene vinculación con la dirección y coordinación del trabajo, de los participantes de un equipo, que tienen como función lograr objetivos comunes u organizacionales), se mantiene como una fuerte vinculación e influencia en el desempeño de los trabajadores, la misma que puede ser alta (buena) o regular (media) pero que afecta el rendimiento (desempeño) en sus diferentes aspectos que para la finalidad de ésta investigación se hizo referencia a las siguientes competencias: compromiso, al desempeño propiamente dicho y a la iniciativa, aspectos que pueden aperturar o limitar al trabajador, lo cual podría impedir a la institución

poder aprovechar de la mejor forma los recursos humanos que tiene para que a través de los mismos se logre mejorar su desarrollo y producción.

De acuerdo a los resultados conseguidos, puedo contrastarlos con el trabajo de Aguilar (2021), el que menciona que cuando hay una gestión ineficiente se dará un desempeño bajo, por lo que menciona también que es bueno que mejoren las funciones administrativas como la planificación, la organización, la dirección y el control, puesto que ellos repercuten en el rendimiento de los trabajadores. Así mismo que la función directriz no afecta a los empleados ya que es más de los funcionarios o alta dirección. Situación muy similar al encontrado en nuestro estudio a diferencia que en el Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana si es muy importante la función de la dirección y jefaturas.

Así como Bautista (2020), concluye que es necesario organizar un programa de estrategias de mejoras en la gestión, para lograr buenas soluciones en el accionar de los trabajadores de una institución, que la ineficiencia de una gestión administrativa, dirección y liderazgo son factores desmotivantes de los trabajadores a pesar de que los colaboradores valoren y estén comprometidos con su institución y con su trabajo. Es cierto ya que en nuestra investigación determinamos que la planificación de estrategias es condicionante muy importante para el logro de las metas propuestas.

De forma similar De la Cruz (2020), obtuvo en su investigación el resultado de que si hay vinculación entre la administración y el desempeño (que fueron sus dos variables propuestas) así como que también influyen las 5 dimensiones que mencionó (las cuales son, planeación, organización, integración, dirección y control) en el trabajo que desarrollan los docentes de una entidad educativa en una Provincia de Lima. Se puede ver, según nuestra investigación que la adecuada administración es importante no sólo en el sector salud, sino en cualquier otro ámbito como el del educativo y que el mismo tiene influencia en sus trabajadores.

Igualmente Crisóstomo (2019), menciona que en su trabajo determino que el conocimiento o preparación afecta al desempeño de los trabajadores, en una entidad de salud, sobre todo en el área asistencial, que es necesario el desarrollo de sus competencias profesionales y personales a través de

capacitaciones (de conocimientos y habilidades blandas) para mejorar su desempeño en general en la institución. En forma similar en nuestra investigación se observó que la gestión administrativa influye en el desarrollo y mejoramiento de las competencias y que es necesario trabajar en ellas para lograr mejor preparación y rendimiento.

Asimismo Moreno (2018), concluyó en su investigación que la dirección debe tener capacidad de liderazgo, saber planificar y realizar un control adecuado, para lograr la resolución de conflictos que se originan por decisiones inadecuadas y en tiempos incorrectos. Que ello repercute en la desmotivación que se ve en el personal y se siente y percibe la inconformidad y molestia en el clima organizacional que existe en la entidad.

Semejante a Oré (2017), quien menciona que determinadas funciones administrativas como el liderazgo y la planificación deben ir de la mano con una buena comunicación y supervisión para que se dé de forma óptima siempre y no sólo regular. Que las decisiones deben darse luego de una buena evaluación para elegir la mejor alternativa, de igual forma la solución de problemas deben ser abordadas teniendo toda la información necesaria y dar el veredicto en el momento preciso, para optimizar el desempeño que repercute en la clase de cuidados, cortesía y consideración que se brinda a los clientes externos, y también que es necesario personal calificado y capacitado en los puestos directrices.

A nivel internacional cabe mencionar a Wahyu (2022) que refiere en su artículo que la satisfacción laboral se vincula y se influencia por la cultura organizacional puesto que cumple un factor importante para el desempeño que los trabajadores adopten o realicen. En México, tenemos similitudes en estudios como la de López (2021), quien menciona que cuando el trabajo es bien organizado en el campo de los profesionales médicos y además se tiene un buen clima de trabajo en la organización, gracias a una buena labor administrativa, esto redundará en la productividad del profesional asistencial desarrollando mejor sus actividades y funciones.

De forma semejante en Ecuador, en el estudio de Quiroga (2021), refiere que la administración adecuada tiene injerencia en el rendimiento en el trabajo, que aspectos poco considerados como los horarios de trabajo inadecuados

hacen que se de en mayor porcentaje el ausentismo o las tardanzas lo que produce incomodidad a los empleados del turno que se ven afectados y que les ocasiona desmotivación y baja productividad. Esto refleja como la gestión administrativa debe organizar un inadecuado rol de trabajo para que los errores de los mismos no ocasionen repercusiones negativas en las competencias de los trabajadores.

Igualmente Llor y Risco (2020), en su investigación realizada en Manabí, Ecuador, concluyó que una inadecuada y deficiente forma de administrar la gestión ocasiona descontento, baja productividad e insatisfacción de los empleados de una organización o institución. Por lo cual sugiere implementar planes de mejora con estrategias a seguir para su consecución, es decir continuar las mismas o corregirlas en el camino según lo aplicado, de igual forma menciona que los cargos otorgados o asignados sean de acuerdo al perfil profesional o preparación que tengan y no por cuestiones políticas o amicales, ya que eso puede perjudicar al normal desenvolvimiento de la institución y causar molestias en los colaboradores. Acorde con nuestra investigación las funciones administrativas juegan un papel importante en las instituciones para lograr objetivos organizacionales como productividad, buen clima organizacional y satisfacción de los trabajadores.

También Brito-Carrillo et. al. (2020), en un estudio dado en Colombia, refieren que el clima de la organización también influye en el desempeño laboral, que los funcionarios o directivos deben realizar una escucha efectiva y desarrollar sus habilidades blandas para con sus colaboradores, mencionando que una mejor y adecuada comunicación es buena para lograr empatía y enriquecer las relaciones internas. Que las mejoras en la dotación de bienes e insumos ayudan a lograr un óptimo desempeño y desarrollo de parte de los trabajadores en el quehacer y organizar de sus labores habituales, lo cual redundará en la buena atención que se brinde a los clientes externos, durante la realización de sus actividades diarias. El buen manejo administrativo de parte de los directivos o funcionarios se refleja en el clima laboral repercutiendo en el rendimiento de los colaboradores mejorando la calidad de atención que se brinda.

Así como Lumbreras et. al. (2020), concluyeron que en México los trabajadores del sector salud, mejoran su desempeño ante un mejor liderazgo y dirección, puesto que al mejorar sus condiciones de trabajo, el mismo se desarrolla con mejor ánimo y mayor cumplimiento y Rizquiani (2020) en Indonesia, también aseguró que el factor directriz es influyente en las labores que desempeña el trabajador en el sector salud (en un hospital), siendo responsable y equitativo en sus directivas o procesos, muy aparte de si saben manejar o no la parte financiera, lo cual siempre es relevante pero el personal no lo percibe así.

## VI. CONCLUSIONES

**Primero:** Los resultados alcanzados del objetivo General, se logra visualizar un indicativo de significancia de 0,000 que es menor al nivel de 0,05 mencionado para esta evolución, entonces se concluye que, si hay vinculación estadística significativa moderada, tendencia positiva, entre gestión administrativa y desempeño de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022. (Rho Spearman= ,487,  $p < 0.05$ ).

**Segundo:** Según los datos obtenidos del objetivo específico 1, se puede ver un indicativo de significancia de 0,000 que es menor al rango de 0,05 pronosticado para esta evaluación, se establece que, si se da una relación estadística significativa moderada, tendencia positiva, entre planificación y desempeño de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022. (Rho Spearman= ,428,  $p < 0.05$ ).

**Tercero:** Según los datos alcanzados del objetivo específico 2, se verifica un indicativo de significancia de 0,000 que es menor al rango de 0,05 determinado para esta evaluación, concluyendo que, si se da una vinculación estadística significativa moderada, tendencia positiva, entre organización y desempeño de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022. (Rho Spearman= ,523,  $p < 0.05$ ).

**Cuarto:** Con estos datos alcanzados del objetivo específico 3, se visualiza un indicativo de significancia de 0,000 que es bastante menos que el rango de 0,05 establecido para esta evaluación, se concluye que, si se da una vinculación estadística significativa moderada, tendencia positiva, entre la dirección y desempeño de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022. (Rho Spearman= ,492,  $p < 0.05$ ).

**Quinto:** Según los resultados alcanzados del objetivo específico 4, se constata un indicativo de significancia de 0,000 que es menor al rango de 0,05 pronosticado para esta evaluación, se resuelve que, si se da una vinculación estadística significativa moderada, tendencia positiva, entre control y desempeño de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022. (Rho Spearman= ,466,  $p < 0.05$ ).



## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** se sugiere a la administración del Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana a través de su Gerente General, que establezca planes de mejora de los procesos administrativos. Para que puedan ser monitoreados y sugerir su continuidad si están bien aplicadas y desarrolladas o que deban ser corregidas si no se adaptan al sistema de trabajo.

**Segundo:** se recomienda a la dirección médica que actualice sus manuales y guías de práctica clínica acorde con la normativa vigente cada 2 o 3 años según corresponda, y éstos sean socializados con todo el personal asistencial ya que el conocimiento de los mismos mejorará su desempeño y accionar en cada caso.

**Tercero:** se recomienda a la administración general que se asignen los puestos de trabajo según perfil de cada cargo asignado, con ello se logrará tener personal preparado y capacitado acorde con lo requerido y se evitará la improvisación y manejos inadecuados por desconocimiento.

**Cuarto:** se recomienda a la administración general, entablar una mejor comunicación con el personal administrativo y asistencial, sobre todo para divulgar las políticas a realizar durante cada gestión, eso ayudará para que los colaboradores se perciban más involucrados y comprometidos, en su trabajo y sean coparticipes en forma más dinámica y activa en los avances, cambios, modificaciones o mejoras de la gestión y la organización en general.

**Quinto:** se sugiere a la administración general, involucrar al personal administrativo y asistencial en el proceso estratégico, tal como lo sugiere Chiavenato (2019), dándose un proceso fluido, identificando potencialidades que se aprovechen y resalten, que ayuden a la organización a lidiar con las dificultades y competencias aunque éstas sean imprevisibles, pero enfrentándolas o manejándolas en equipo.

## REFERENCIAS

- Abbas, T., Bushra, H., & Afrah, I. (2023). La gestión de la calidad total como filosofía para mejorar el desempeño de a organización académica. Recuperado el 20 de abril de 2023, de [https://openaccessojs-com.translate.google.com.translate.google.com/translate/goog/JBReview/article/view/1157/420?\\_x\\_tr\\_sl=en&\\_x\\_tr\\_tl=es&\\_x\\_tr\\_hl=es-419&\\_x\\_tr\\_pto=sc](https://openaccessojs-com.translate.google.com.translate.google.com/translate/goog/JBReview/article/view/1157/420?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=es&_x_tr_hl=es-419&_x_tr_pto=sc)
- Aguilar, Y. (2021). *La gestión administrativa en el desempeño laboral del personal de salud de la Micro Red Curahuasi. Apurimac, 2021*. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado el 21 de abril de 2023, de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/74768>
- Aliaga, S., & Alcas, N. (2021). *Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima*. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado el 21 de abril de 2023, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7878909>
- Allauca, C.A. (2022). La gestión administrativa en el desempeño laboral del personal del Hotel Hacienda Abraspungo, Riobamba, Ecuador. Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/9390>
- Alles, M. (2017). *Desempeño por competencias; estrategia: evaluación de personas desarrollo 360° (3ra Edición) Volumen 1*. Buenos Aires: Granica.
- Alvarez, A. (2020). *Justificación de la investigación*. Universidad de Lima, Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas, Carrera de Negocios Internacionales, Lima. Recuperado el 25 de abril de 2023, de <https://hdl.handle.net/20.500.12724/10821>
- Álvarez Risco, A. (2020). *Clasificación de las investigaciones*. Universidad de Lima, Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas, Carrera de Negocios Internacionales. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/10818>
- Andrade, J. R. (2019). *La Gestión Administrativa*. Gestión Administrativa. [https://www.academia.edu/41460392/La\\_Gesti%C3%B3n\\_Administrativa](https://www.academia.edu/41460392/La_Gesti%C3%B3n_Administrativa)

- Aria, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Perú. Recuperado el 21 de abril de 2023, de <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>
- Ariani, D. (2023). Exploring Relationship of Job Satisfaction, Organizational Culture, and Employee Performance in Small Medium Enterprise. DOI: <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i2.876>
- Balcazar, A. (2020). *Gestión administrativa en hospitales públicos de Cundinamarca- Colombia*. Colombia. Recuperado el 20 abril 2023, de <https://revistasum.umanizales.edu.co/ojs/index.php/Lumina/article/view/344>
- Bautista, J. (2020). *Evaluación de la gestión administrativa para mejorar el desempeño laboral en la gestión municipal*. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado el 20 de abril de 2023, de [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.189](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.189)
- Biurrun, A. (2017). *La humanización de la asistencia al parto: Valoración de la satisfacción, autonomía y del autocontrol (Tesis de doctorado)*. Universidad de Barcelona, Barcelona. Recuperado el 20 de abril de 2023, de <http://hdl.handle.net/10803/457137>
- Brito-Carrillo, et. al. (2020). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal en una empresa de servicio*. Información Revista tecnológica Vol. 31(1), 141-148 (2020) <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100141>
- Caisa, S. (2014). *La Gestión Administrativa y su impacto en el Desempeño Laboral en la Empresa Metalmeccánica "Alhice" de la ciudad de Ambato. (Tesis)*. Ecuador, Ambato. Recuperado el 20 de abril de 2023, de <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/8058>
- Campbell y Brenton (2015), The Modeling and Assessment of work Performance. *Annu. Rev. Organ. Psychol. Organ. Behav.* 2015. 2:47-74. (Abril 2015). <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032414-111427>
- Carhuancho, I., Nolzco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). *Metodología para la investigación holística* (Primera Edición ed.). Guayaquil, Ecuador: UIDE. Recuperado el 20 de abril de 2023, de

<https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3893/3/Metodolog%C3%ADa%20para%20la%20investigaci%C3%B3n%20>

- Chiavenato, I. (2009). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (Séptima Edición ed.). México: McGraw-Hill Interamericana. Obtenido de <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admonchiavenato.pdf>
- Chiavenato, I. (2008). *Gestión del talento humano* (Tercera Edición). México: McGraw Hill - Interamericana. Obtenido de <http://www.facso.unsj.edu.ar/catedras/ciencias-economicas/administracion-de-personal-l/documentos/chiavena.pdf>
- Chiavenato, I (2019). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. (Décima Edición) México. McGraw-Hill.
- Choquecahuana, J. (2021). *Gestión administrativa y el desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL - Apurímac, 2020. (Tesis de maestría)*. Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado el 20 de abril de 2023, de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/74015>
- Cisneros, A., Guevara, A., Urdánigo, J., & Garcés, J. (28 de enero de 2022). Técnicas e instrumentos para la recolección de datos que apoyan a la investigación científica en tiempo de pandemia. *Ciencias Económicas y Empresariales*, 8(1). Recuperado el 25 de abril de 2023, de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2546#top>
- Crisóstomo, M. (2019). *Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal asistencial en el departamento de farmacia, hospital regional de Huacho, 2018. (Tesis de maestría)*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho. Recuperado el 20 de abril de 2023, de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/2884>
- Cuenca, R. (2020). *La evaluación docente en el Perú* (Primera Edición ed.). Lima: Instituto de Estudios Peruanos IEP. Recuperado el 19 de abril de 2023, de <http://repositorio.iep.org.pe/handle/IEP/9>
- Darwish, Y. (2016). *Compromiso organizacional, satisfacción laboral y actitudes hacia el cambio organizacional: Un estudio en el gobierno local*. *Revista internacional de administración pública*. Obtenido de <https://doi.org/10.1080/01900692.2015.1072217>

- De la Cruz , P (2020) Gestión administrativa y desempeño docente en la Institución Educativa Nuestra Señora del Carmen, Huaral 2020 (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle.net/20.500.12692/49200>
- Eraso, B., Chávez, M., Herrera, D., Torres, J., Gallo, J., .& Armijos, L. (Septiembre de 2017). ¿Cómo medir la eficacia de la gestión en instituciones de salud? *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 36(3). Recuperado el 18 de abril de 2023, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03002017000300017&lng=es&nrm=iso](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002017000300017&lng=es&nrm=iso)
- Falconi, J., Luna, K., Sarmiento, W., & Andrade , C. (10 de abril de 2019). Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. *Visionario Digital*, 3(2), págs. 155-169. Recuperado el 18 de abril de 2023, de <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.406>
- GCF Global. (29 de marzo de 2022). *GCF Global Creating Opportunitie3s for a Better life*. Obtenido de <https://edu.gcfglobal.org/es/estadistica-basica/que-es-la-estadistica/1/>
- Hernandez, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa ,cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill educación. Recuperado el 18 de abril de 2023, de <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>
- Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodologia de la investigación*. México: McGrawHill Education.
- Hernandez, R., Valencia, S., Mendoza, C., & Cuevas, A. (2017). *Fundamentos de investigación*. Mexico: McGRAW-Hill Interamericana Editores S.A.
- Hurtado, D. (2008). *Principios de Administración*. Medellín: Fondo Editorial ITM. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12622/1897>.
- IBM. (2022). *Guía del usuario de IBM SPSS tatistics 26 Core System*. EEUU: IBM. Obtenido de <https://www.ibm.com/support/pages/ibm-spss->
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración: Una perspectiva global y empresarial* (Decimocuarta edición ed.). Mexico: McGraw Hill. Recuperado el 20 de abril de 2023, de

[https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod\\_resource/content/1/Administracion\\_una\\_perspectiva\\_global\\_y\\_empresarial\\_Koontz.pdf](https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod_resource/content/1/Administracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_Koontz.pdf)

- Lemus, J., Aragües, V., & Lucioni, M. (2009). *Administración hospitalaria y de organizaciones de atención de salud*. Rosario, Argentina: Corpus. Recuperado el 14 de abril de 2023, de [https://www.academia.edu/21804773/LIBRO\\_Administracion\\_Hospitalaria\\_y\\_de\\_Organizaciones\\_de\\_Atencion\\_de\\_la\\_Salud](https://www.academia.edu/21804773/LIBRO_Administracion_Hospitalaria_y_de_Organizaciones_de_Atencion_de_la_Salud)
- Loor, J., & Risco, J. (2021). *Incidencia de la gestión administrativa en la satisfacción laboral de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Tosagua periodo 2020*. ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ. Calcuta: Repositorio Dspace. Recuperado el 20 de abril de 2023, de <http://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/1525>
- López, B., Aragón, J., Muñoz, M., Madrid, S., & Tornell, I. (abril de 2021). Calidad de vida laboral y desempeño laboral en médicos del instituto mexicano del seguro social de bienestar, en el estado de Chiapas. *Revista de la facultad de medicina humana*, 21(2), 316-325. Recuperado el 25 de abril de 2023, de <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v21i2.3706>.
- Lozada, J. (2014). Investigación Aplicada, Definición, Propiedad Intelectual e Industria. *Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica - Dialnet*, 3(1), 47-50. Recuperado el 25 de abril de 2023, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749>
- Lumbreras, M., Hernández, I., Mendez, P., Dosamantes, L., Cervantes, M., García, A., & Cortez, H. (2020). Influencia de la calidad de vida laboral sobre el desempeño de trabajadores de hospitales públicos de México: una visión desde la gestión directiva. *Salud pública de México*, 62(1), 87-95. Recuperado el 25 de abril de 2023, de <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=90992>
- Marchena, G. (2021). *Gestión administrativa y el desempeño del empleado público del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Trujillo 2020 (Tesis de maestría)*. Universidad Cesar Vallejo, Callao. Recuperado el 25 de abril de 2023, de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/59060>

- McCullagh, P. (1980). Modelos de regresión para datos ordinales ( con discusión). *Journal of the Royal Statistical Society*, 109-142.
- McCullough, M., Rachal, K., Sandage, S., Worthington, E., Brown, S., & Hight, T. (1998). Interpersonal forgiving in close relationships: II. Theoretical elaboration and measurement. *Journal of Personality and Social Psychology*, 75(6), 1586-1603. Recuperado el 20 de abril de 2023, de <https://doi.org/10.1037/0022-3514.75.6.1586>
- Ministerio de Salud (Minsa) (2011). "Competencias Laborales para la mejora del desempeño de los Recursos Humanos en Salud" Dirección General de Gestión del Desarrollo de Recursos Humanos en Salud. Dirección de Gestión del Trabajo en Salud – Lima: Ministerio de Salud; Serie Documentos Técnicos Normativos de Recursos Humanos en Salud; 2 Lima
- Ministerio de Salud. Dirección General de Gestión. (2012). Competencias laborales para la mejora del desempeño de los recursos humanos en salud. *Repositorio de Información Científico - Técnica del MINSA*. Recuperado el 26 de abril de 2023, de <http://repositorio.minsa.gob.pe/handle/MINSA/78047>
- Ministerio de Salud, Resolución Ministerial N° 945-2016/ Minsa, "Mapa de Procesos Institucionales del ministerio de Salud", "Matriz de Alineamiento de los macroprocesos sectoriales a los macroprocesos institucionales del Ministerio de Salud" [https://www.minsa.gob.pe/Recursos/OTRANS/02InfoInstitucional/mappro/MAPRO\\_MINSA\\_2017.pdf](https://www.minsa.gob.pe/Recursos/OTRANS/02InfoInstitucional/mappro/MAPRO_MINSA_2017.pdf)
- Moreno, D. (2018). *Gestión Administrativa y desempeño de los trabajadores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018 (Tesis de maestría)*. Universidad Cesar Vallejo, Piura. Recuperado el 25 de abril de 2023, de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/26046>
- Muntané, J. (2010) Introducción a la investigación básica. Revisiones temáticas, RAPD Online Vol. 33. N° 3, Mayo - Junio 2010
- Niño, H. G. & Perez, P. A. (2022). *Pandemia Covid-19 y el malestar emocional del personal de salud en los servicios de urgencias, hospitalización y UCI del Hospital Santa Clara de Bogotá*. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10554/60378>.

- Oré, A. (2017). *Gestión y desempeño en un Hospital de Essalud, Cañete, Lima, 2017 (Tesis de maestría)*. Universidad del Pacífico, Lima. Recuperado el 20 de abril de 2023, de <http://hdl.handle.net/11354/1968>
- Palmar, R., & Valero, J. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. *Espacios Públicos*, 17(39), 159-188. Recuperado el 20 de abril de 2023, de <https://espaciospublicos.uaemex.mx/article/view/19442>
- Peters, D., Yazbeck, A., Sharma, R., Ramana, G., Pritchett, L., & Wagstaff, A. (2002). *Better Health Systems for India's Poor : Findings, Analysis, and Options*. Recuperado el 19 de abril de 2023, de <http://hdl.handle.net/10986/14080>
- Quiroga, M. (01 de enero de 2020). Administración. *Economipedia*. Recuperado el 20 de abril de 2023, de <https://economipedia.com/definiciones/administracion.html>
- Quiroga, R. (2021). *La gestión administrativa y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la cantera Rigot S.A. de la ciudad de Guayaquil (Tesis de maestría)*. Repositorio Institucional de la Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador. Recuperado el 20 de abril de 2023, de <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/21632>
- Ramírez, C., & Ramírez, M. (2016). *Fundamentos de Administración* (Cuarta Edición ed.). Bogotá: ECOE ediciones. Recuperado el 20 de abril de 2023, de <https://www.perlego.com/book/3419755/fundamentosde-administracin-4ta-edicin-pdf>
- Ramírez, C., & Ramírez, M. (2016). *Fundamentos de Administración*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Reyes, C., & Sánchez, H. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica* (Quinta Edición ed.). Lima, Perú: Business Support Anneth SRL. Recuperado el 20 de abril de 2023, de [https://www.academia.edu/78002369/METODOLOG%C3%8DA\\_Y\\_DISE%C3%91OS\\_EN\\_LA\\_INVESTIGACI%C3%93N\\_CIENT%C3%8DFICA](https://www.academia.edu/78002369/METODOLOG%C3%8DA_Y_DISE%C3%91OS_EN_LA_INVESTIGACI%C3%93N_CIENT%C3%8DFICA)



- Riera, P., Miller, J., & Operé, M. (Julio de 2016). Gestion del compromiso del sentir del empleado al hacer de la organizción. 42-48. Recuperado el 20 de abril de 2023, de [https://www.gref.org/nuevo/articulos/art\\_230716.pdf](https://www.gref.org/nuevo/articulos/art_230716.pdf)
- Rizquiani, A., Palutturi, S., Bahry, N., & Pasinringi, S. (2020). La comparación del buen gobierno corporativo en el desempeño de los recursos humanos en el hospital general regional de Labuang Baji y el hospital Ibnu Sina Makassar. *Enfermería Clínica*, 30(2), 482-486. Recuperado el 20 de abril de 2023, de <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2019.07.143>
- Robbins y Judge (2009), *Comportamiento Organizacional*. 13 Ed. Pearson Educación, México.
- Ruiz, C. (2013). Instrumentos y técnicas de investigación educativa: Un enfoque cuantitativo y cualitativo para la recolección y análisis de datos. Houston, USA: DANAGA Training and Consulting. Obtenido de [https://www.academia.edu/37886948/Instrumentos\\_y\\_Tecnicas\\_de\\_Investigaci%C3%B3n\\_Educativa\\_Carlos\\_Ruiz\\_Bolivar\\_pdf](https://www.academia.edu/37886948/Instrumentos_y_Tecnicas_de_Investigaci%C3%B3n_Educativa_Carlos_Ruiz_Bolivar_pdf)
- Salcedo-Peña, J.B. (2022) Political culture, organizational culture and managerial leadership from the perspective of complexity Aibi, *Revista de Investigación Administración e Ingenierías*, 10 (2), pp. 81-87 DOI [10.15649/2346030X.2933](https://doi.org/10.15649/2346030X.2933)
- Silvestri, L. (2016). Conservación de la diversidad genética en el Perú: desafíos en la implementación del régimen de acceso a recursos genéticos y distribución de beneficios. *Revista Peruana de Biología*, 23(1), 73-79. Recuperado el 20 de abril de 2023, de <https://dx.doi.org/10.15381/rpb.v23i1.11837>
- Solano, M. (2018). *Calidad de la gestión administrativa y desempeño docente según la percepción de los estudiantes de noveno y décimo grados del Instituto Colombo-Venezolano (Tesis de maestría)*. Venezuela. Recuperado el 20 de abril de 2023, de <https://dspace.um.edu.mx/handle/20.500.11972/1008>
- Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana, (2023) SBLM, Organización, Directorio, Presidencia. <https://www.gob.pe/institucion/sblm/organizacion>
- Torres, Z. (2014). *Teoría general de la administración* (Segunda Edición ed.). Mexico: Grupo Editorial Patria. Recuperado el 20 de abril de 2023, de

<https://books.google.com.ec/books?id=LtLhBAAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica cualitativa, cuantitativa y mixta* (Segunda Edición ed.). Lima: San Marcos.
- Vara-Horna, A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo* (Tercera Edición ed.). Lima: Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres. Recuperado el 23 de abril de 2023, de [www.aristidesvara.net](http://www.aristidesvara.net)
- Wheelen, T., & Hunger, J. (2007). *Administración estratégica y política de negocios* (Decima Edición ed.). Mexico: PEARSON EDUCACIÓN. Recuperado el 20 de abril de 2023, de [https://www.academia.edu/28136427/ADMINISTRACION\\_ESTRATEGICA\\_Y\\_POLITICA\\_DE\\_NEGOCIOS\\_ADMINISTRACION\\_ESTRATEGICA\\_Y\\_POLITICA\\_DE\\_NEGOCIOS](https://www.academia.edu/28136427/ADMINISTRACION_ESTRATEGICA_Y_POLITICA_DE_NEGOCIOS_ADMINISTRACION_ESTRATEGICA_Y_POLITICA_DE_NEGOCIOS)
- Yaguana, M. (2017). *La incidencia de la gestión administrativa del talento humano en el desempeño laboral caso empresa Pathsoil Cia Ltda. (Tesis)*. Ecuador, Quito. Recuperado el 20 de abril de 2023, de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/10986>
- Zans, A. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016. (Tesis de maestría)*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua., Nicaragua. Recuperado el 20 de abril de 2023, de <http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/4744>

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: La gestión administrativa y el desempeño de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana 2022.

Autor: Corina Rita Ramos Sasaki

Maestría: Gestión Pública

Línea de Investigación: Gestión de Políticas Públicas

| PROBLEMA   | OBJETIVOS   | HIPOTESIS   | VARIABLE   | DEFINICION CONCEPTUAL   | DEFINICION OPERATIVA   | DIMENSION   | INDICADOR  | ESCALA               | IINSTRUMENTO           |
|--|---|---|--|---|--|---|--|----------------------|------------------------|
| <p><b>GENERAL</b><br/>¿Existe relación entre la gestión administrativa y el Desempeño de los Trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana 2022?</p> <p><b>ESPECIFICO 1</b><br/>¿Qué relación existe entre la planificación y desempeño de los colaboradores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022?</p> <p><b>ESPECIFICO 2</b><br/>¿Qué vínculo existe entre la organización y desempeño de los colaboradores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022?</p> <p><b>ESPECIFICO 3</b><br/>¿Qué relación existe entre la dirección y desempeño de los Trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022?</p> <p><b>ESPECIFICO 4</b><br/>¿Qué vínculo existe entre el control y desempeño de los Trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022?</p> | <p><b>GENERAL</b><br/>Determinar la relación que existe entre gestión administrativa y el desempeño de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022</p> <p><b>ESPECIFICO 1</b><br/>Conocer el nexa que existe entre la planificación y el desempeño de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022</p> <p><b>ESPECIFICO 2</b><br/>Determinar el vínculo existente entre la organización y el desempeño de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022</p> <p><b>ESPECIFICO 3</b><br/>Establecer la relación que existe entre la dirección y el desempeño de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022</p> <p><b>ESPECIFICO 4</b></p> | <p><b>GENERAL</b><br/>Existe relación entre la gestión administrativa y el desempeño de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022.</p> <p><b>ESPECIFICO 1</b><br/>La planificación está ligada con el desempeño de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022.</p> <p><b>ESPECIFICO 2</b><br/>Es muy estrecho el vínculo entre organización y desempeño de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022.</p> <p><b>ESPECIFICO 3</b><br/>La dirección tiene relación con el rendimiento de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022.</p> <p><b>ESPECIFICO 4</b></p> | <p><b>VI</b><br/><b>Gestión Administrativa</b></p> <p><b>VD</b><br/><b>Desempeño de los trabajadores</b></p> | <p>Se determina a las diferentes actividades que se realizan a través de las funciones gerenciales económicas, administrativas, contables y de producción, con el único objetivo de alcanzar las metas trazadas dentro de una institución.</p> <p>Se crea como un método para que los trabajadores puedan alcanzar los resultados propuestos dentro de la institución, sea individual o grupal, en el cual intervienen las relaciones interpersonales, formadas en el proceso de las labores y el contacto entre la sociedad y los empleados según reglas establecidas.</p> | <p>Es el desarrollo organizacional en el cual se ejecuta adecuadamente los procesos de planificación, organización, dirección y control, estas a través de las altas direcciones de una institución, conllevando cumplimiento de los objetivos.</p> <p>Es el accionar de los trabajadores encaminados a obtener una determinada meta, definiendo una estrategia personal para lograrlo. El desempeño es medible a través de competencias habilidades, necesidades y características que interactúan con la labor para lograr resultados.</p> | <p>Planificación</p> <p>Organización</p> <p>Dirección</p> <p>Control.</p> <p>Nivel de compromiso</p> <p>Desempeño</p> <p>Iniciativa</p> | <p>1 - 5</p> <p>6 - 10</p> <p>11 - 15</p> <p>16 - 20</p> <p>1 - 5</p> <p>6 - 10</p> <p>11 - 15</p> | <p><b>LIKERT</b></p> | <p><b>Encuesta</b></p> |

|  |   |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|---|--|--|--|--|--|--|--|--|
|  | Conocer el vínculo que existe entre el control y el desempeño de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022 | El control tiene vinculación significativa con el desempeño de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022. |  |  |  |  |  |  |  |
|--|---|--|--|--|--|--|--|--|--|

*Nota: Elaboración propia*

## Anexo 2: Matriz de Operacionalización de variables

| Variable 1                    | Definición Conceptual  | Definición Operacional   | Dimensiones   | Indicadores  | Escala de medición  |
|-------------------------------|--|--|---------------|--|---|
| <b>Gestión administrativa</b> | Se denomina a las diferentes actividades que se realizan a través de las funciones gerenciales económicas, administrativas, contables y de producción, con el único objetivo de alcanzar las metas trazadas dentro de una institución. | Es el desarrollo organizacional en el cual se ejecuta adecuadamente los procesos de planificación, organización, dirección y control, estas a través de las altas direcciones de una institución, conllevando cumplimiento de los objetivos. | Planificación | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan estratégico</li> <li>• Objetivos y metas</li> <li>• Diagnóstico</li> <li>• Procesos de mejora</li> <li>• Recursos</li> </ul>   | Ordinal<br><br>1. Nunca<br>2. Casi nunca<br>3. A veces<br>4. Casi siempre<br>5. Siempre |
|                               |  |  | Organización  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura organizacional</li> <li>• Perfiles de puestos de trabajo</li> <li>• Trabajo en equipo e integración</li> <li>• Plan de actividades</li> <li>• Promueve la investigación</li> </ul> |   |
|                               |  |  | Dirección     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategias</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Calidad de atención</li> <li>• Motivación</li> <li>• Condiciones laborales</li> </ul>  |   |
|                               |  |  | Control       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Órgano de control interno</li> <li>• Supervisión y monitoreo</li> <li>• Inventario y Patrimonio</li> <li>• Control de calidad</li> <li>• Evaluación de servicios</li> </ul>                   |   |

| Variable 2       | Definición Conceptual   | Definición Operacional   | Dimensiones | Indicadores  | Escala de medición  |
|------------------|---|--|-------------|--|---|
| <b>Desempeño</b> | Se crea como un método para que los trabajadores puedan alcanzar los resultados propuestos dentro de la institución, sea individual o grupal, en el cual intervienen las relaciones interpersonales, formadas en el proceso de las labores y el contacto entre la sociedad y los empleados según reglas establecidas. | Es el accionar de los trabajadores encaminados a obtener una determinada meta, definiendo una estrategia personal para lograrlo. El desempeño es medible a través de competencias, habilidades, necesidades y características que interactúan con la labor para lograr resultados. | Compromiso  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivos</li> <li>• Responsabilidades</li> <li>• Planificación</li> <li>• Coordinación</li> <li>• Recursos</li> </ul>  | <p>Ordinal</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nunca</li> <li>2. Casi nunca</li> <li>3. A veces</li> <li>4. Casi siempre</li> <li>5. Siempre</li> </ol> |
|                  |   |  | Desempeño   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción de usuarios</li> <li>• Evaluación de desempeño</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Mejora de procesos</li> <li>• Calidad y eficiencia</li> </ul> |   |
|                  |   |  | Iniciativa  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Área de trabajo</li> <li>• Capacitaciones y actualizaciones</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Normas y procedimientos</li> <li>• Ideas de cambio</li> </ul> |   |

### Anexo 3:

#### Cálculo de la muestra para Población Conocida

|          |                                 |             |
|----------|---------------------------------|-------------|
| <b>N</b> | <b>Población</b>                | <b>140</b>  |
| <b>Z</b> | <b>Nivel de confianza (95%)</b> | <b>1.96</b> |
| <b>p</b> | <b>Probabilidad favorable</b>   | <b>0.5</b>  |
|          | <b>Probabilidad</b>             |             |
| <b>q</b> | <b>desfavorable</b>             | <b>0.5</b>  |
| <b>e</b> | <b>Error muestral</b>           | <b>0.1</b>  |
| <b>n</b> | <b>Muestra</b>                  | <b>103</b>  |

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

$$103 = \frac{140(1.96 \times 1.96)(0.5)(0.5)}{(140 - 1)0.1^2 + 1.96^2(0.5)(0.5)}$$



## **Anexo 4: Instrumento de recolección de datos**

Adaptado por Corina Rita Ramos Sasaki (2022) del Instrumento de Aguilar (2021)

### **Variable 1: Gestión administrativa**

Instrumento: Se aplicará un cuestionario

#### **Ficha técnica**

Datos generales

Título: Cuestionario sobre la Gestión administrativa

Objetivo: Determinar la relación de la variable gestión administrativa y el desempeño de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana 2022.

Administración: Individual

Duración: 15 minutos

#### **Datos Sociodemográficos**

1. Edad:

De 25 a 39 años

De 40 a 59 años

De 60 años a más

2. Sexo:

Femenino

Masculino

3. Área de trabajo:

Asistencial

Administrativo

Estructura: La escala consta de 20 ítems, con 05 alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert, como:

Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5). Asimismo,

la escala está conformada por 04 dimensiones, donde los ítems se presentan en

forma de proposiciones con dirección positiva y negativa sobre la variable Gestión administrativa.

### **CUESTIONARIO GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Estimado (a) colaborador, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la Gestión administrativa según el personal que labora en el Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana 2022, para lo cual le solicito su colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la Gestión administrativa. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

#### **ESCALA VALORATIVA**

| <b>CATEGORÍA</b> | <b>Valor</b> |
|------------------|--------------|
| Siempre          | 5            |
| Casi siempre     | 4            |
| A veces          | 3            |
| Casi Nunca       | 2            |
| Nunca            | 1            |

| <b>VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b> |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|
| <b>DIMENSIÓN 1: PLANIFICACION</b>         |  |  |  |  |  |
| 1   | ¿La institución en la que trabaja tiene un Plan estratégico u operativo, se lo han dado a conocer?                     |  |  |  |  |
| 2   | ¿La gestión da a conocer sus objetivos y metas propuestas?   |  |  |  |  |
| 3   | ¿La institución hace partícipe del diagnóstico de problemas para realizar mejoras?                                     |  |  |  |  |
| 4   | ¿La institución da a conocer al personal sobre los procedimientos y procesos de mejora?                                |  |  |  |  |
| 5   | ¿La institución planifica los recursos necesarios para alcanzar las metas?   |  |  |  |  |
| <b>DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN</b>          |  |  |  |  |  |
| 6   | ¿La gestión diseña una adecuada estructura organizacional?   |  |  |  |  |
| 7   | ¿La institución cuenta con el personal adecuado de acuerdo a un perfil establecido para cada cargo?                    |  |  |  |  |
| 8   | ¿La administración promueve el trabajo en equipo en el ámbito laboral?   |  |  |  |  |
| 9   | ¿La gestión efectúa las coordinaciones interservicios para un buen desarrollo de las actividades laborales?            |  |  |  |  |
| 10  | ¿La institución propicia la integración de sus colaboradores?  |  |  |  |  |
| <b>DIMENSIÓN 3: DIRECCION</b>             |  |  |  |  |  |
| 11  | ¿Los funcionarios adaptan sus estrategias a las tendencias actuales del sector?  |  |  |  |  |
| 12  | ¿Los funcionarios propician y mantienen una adecuada comunicación a todo el personal?                                  |  |  |  |  |
| 13  | ¿Los funcionarios respaldan a sus jefaturas (líderes) en las decisiones que mejoren la calidad de atención al cliente? |  |  |  |  |
| 14  | ¿Los funcionarios motivan a que los colaboradores sientan identificación institucional?                                |  |  |  |  |
| 15  | ¿Los funcionarios brindan las condiciones necesarias para que las actividades laborales se desarrollen óptimamente?    |  |  |  |  |
| <b>DIMENSIÓN 4: CONTROL</b>               |  |  |  |  |  |
| 16  | ¿La institución cuenta con un órgano de control interno?   |  |  |  |  |
| 17  | ¿El equipo de gestión supervisa y monitorea las actividades planificadas?  |  |  |  |  |
| 18  | ¿La gestión realiza el inventario de bienes y control patrimonial anual?   |  |  |  |  |
| 19  | ¿La institución realiza procesos de control de calidad de los servicios que brinda a los pacientes?                    |  |  |  |  |
| 20  | ¿Los funcionarios evalúan los servicios en términos de eficacia?   |  |  |  |  |

## **Anexo 5: Instrumento de recolección de datos**

Adaptado por Corina R. Ramos Sasaki (2022) del Instrumento de Aguilar (2021)

### **Variable 2: Desempeño**

Instrumento: Se aplicará un cuestionario

#### **Ficha técnica**

Datos generales

Título: instrumento de desempeño

Objetivo: Determinar la relación de variable desempeño en los trabajadores del Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana 2022.

Administración: Individual

Duración: 15 minutos

Estructura: La escala consta de 15 ítems, con 05 alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert, como:

Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5). Asimismo, la escala está conformada por 03 dimensiones, donde los ítems se presentan en forma de proposiciones con dirección positiva y negativa sobre la variable desempeño laboral.

### **CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO**

Estimado (a) colaborador, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto al desempeño según lo percibe el personal que labora en el Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana 2022, para lo cual le solicito su colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar el desempeño laboral. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

#### **ESCALA VALORATIVA**

| <b>CATEGORÍA</b> | <b>Valor</b> |
|------------------|--------------|
| Siempre          | 5            |
| Casi siempre     | 4            |
| A veces          | 3            |
| Casi Nunca       | 2            |
| Nunca            | 1            |

| <b>VARIABLE 2: DESEMPEÑO</b>   |   |  |  |  |  |
|--------------------------------|---|--|--|--|--|
| <b>DIMENSIÓN 1: COMPROMISO</b> |   |  |  |  |  |
| 1                              | ¿Cumple con los objetivos establecidos de la institución?   |  |  |  |  |
| 2                              | ¿Cumple con responsabilidad las tareas asumidas en su institución?  |  |  |  |  |
| 3                              | ¿Domina los inconvenientes cuando efectúa su planificación o desarrollo dentro de su área de atención?                |  |  |  |  |
| 4                              | ¿Coordina previamente las actividades a planificar con sus superiores y sus compañeros del centro de atención?        |  |  |  |  |
| 5                              | ¿Aprovecha y maximiza los recursos asignados con criterio?  |  |  |  |  |
| <b>DIMENSION 2: DESEMPEÑO</b>  |   |  |  |  |  |
| 6                              | ¿Los clientes externos están satisfechos con nuestros servicios de salud?   |  |  |  |  |
| 7                              | ¿Las evaluaciones de nuestro desempeño por parte de los clientes externos son favorables?                             |  |  |  |  |
| 8                              | ¿Trabaja en equipo siempre o solo cuando hay casos delicados?   |  |  |  |  |
| 9                              | ¿Realiza aportes para mejorar los procesos en su trabajo, los cuales permitan lograr los objetivos de la institución? |  |  |  |  |
| 10                             | ¿Tiene los recursos necesarios para brindar una atención eficiente y de calidad?                                      |  |  |  |  |
| <b>DIMENSIÓN 3: INICIATIVA</b> |   |  |  |  |  |
| 11                             | ¿Se anticipa a las necesidades de su área de trabajo o de la institución?   |  |  |  |  |
| 12                             | ¿Realiza capacitaciones y/o actualizaciones según su línea de trabajo con regularidad?                                |  |  |  |  |
| 13                             | ¿Asume la conducción de equipos de trabajo, espontáneamente?  |  |  |  |  |
| 14                             | ¿Conoce y aplica las normas y procedimientos institucionales?   |  |  |  |  |
| 15                             | ¿Propone ideas de cambio en procesos frente a diferentes problemas dentro de la institución?                          |  |  |  |  |

## Anexo 6

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de recolección de datos de la tesis "La gestión administrativa y el desempeño de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

|   |  |        |                    |
|---|--|--------|--------------------|
| Nombre del juez:  | Nicolás Palacios Aguilar   |        |                    |
| Grado profesional:  | Maestría (X)   | Doctor | ( )                |
| Área de formación académica:                                | Clínica  | ( )    | Social ( )         |
|   | Educativa  | ( )    | Organizacional (X) |
| Áreas de experiencia profesional:                           | Administración y finanzas  |        |                    |
| Institución donde labora:                                   |  |        |                    |
| Tiempo de experiencia profesional en el área:               | 2 a 4 años   | ( )    |                    |
|   | Más de 5 años  | (X)    |                    |
| Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde) | Trabajo(s) psicométricos realizados<br>Título del estudio realizado. |        |                    |

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala

|                       |   |
|-----------------------|---|
| Nombre de la Prueba:  | Cuestionario de las variables: Gestión administrativa y Desempeño |
| Autora:               | Corina Rita Ramos Sasaki  |
| Procedencia:          | Adaptación de Aguilar (2021)                                      |
| Administración:       | Directa   |
| Tiempo de aplicación: | 15 minutos  |
| Ámbito de aplicación: | Un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana 2022           |
| Significación:        | Está compuesta por dimensiones, indicadores e ítems               |

#### 4. Soporte teórico

| Escala/ÁREA            | Subescala (dimensiones) | Definición   |
|------------------------|-------------------------|--|
| Gestión administrativa | Planificación           | Se define como el procedimiento de implantar objetivos y |

|                  |                       |   |
|------------------|-----------------------|---|
|                  |                       | determinar los recursos que se usarán para lograrlos.   |
|                  | Organización          | Es la base para el funcionamiento normal de la institución, lo que ayudara a lograr los objetivos.  |
|                  | Dirección (liderazgo) | Es el impacto que ejerce el administrador en la ejecución de lo planificado a través de sus colaboradores para lograr las metas propuestas.                             |
|                  | Control               | Constituye la base del ordenamiento de la empresa y se refiere al proceso administrativo de seguimiento continuo de las operaciones con el fin de lograrlas.            |
| <b>Desempeño</b> | Compromiso            | Es la voluntad de hacer bien el trabajo, haciendo un esfuerzo adicional las veces que sea necesario para bien de la empresa, involucrándose en sus objetivos y mejoras. |
|                  | Desempeño             | Es la actividad que realiza una persona independientemente de una determinada formación, cumpliendo las demandas del trabajo en sí                                      |
|                  | Iniciativa            | Es la acción positiva que se realiza para solucionar inconvenientes o conflictos para lograr solucionarlos o evitarlos.   |

5. **Presentación de instrucciones para el jurado:**

A continuación le presento a Ud. el cuestionario de las variables: Gestión administrativa y Desempeño adaptado por Corina R. Ramos Sasaki, en el año 2022, de Aguilar (2021). De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría  | Calificación  | Indicador   |
|--|---|---|
| <b>CLARIDAD</b><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem no es claro.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
|  | 3. Moderado nivel                                       | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.  |
| <b>COHERENCIA</b><br>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.     | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.  |
|  | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)                   | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.   |
|  | 3. Acuerdo (moderado nivel)                             | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.  |
|  | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)                   | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.   |
| <b>RELEVANCIA</b><br>El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.                  | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.  |
|  | 3. Moderado nivel                                       | El ítem es relativamente importante.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es muy relevante y debe ser incluido.   |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

|                             |
|-----------------------------|
| 1 No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel               |
| 3. Moderado nivel           |
| 4. Alto nivel               |



**Dimensiones del instrumento:** Variable Gestión administrativa

- Primera dimensión: Planificación
- Objetivos de la Dimensión: Conocer el nexo que existe entre la planificación con el desempeño de los colaboradores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022.

| Indicadores        | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--------------------|--|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Plan estratégico   | ¿La institución en la que trabaja tiene un Plan estratégico u operativo, se lo han dado a conocer? | Y        | Y          | Y          |                                |
| Objetivos y metas  | ¿La gestión da a conocer sus objetivos y metas propuestas?   | Y        | Y          | Y          |                                |
| Diagnostico        | ¿La institución hace partícipe del diagnóstico de problemas para realizar mejoras?                 | Y        | Y          | Y          |                                |
| Procesos de mejora | ¿La institución da a conocer al personal sobre los procedimientos y procesos de mejora?            | Y        | Y          | Y          |                                |
| Recursos           | ¿La institución planifica los recursos necesarios para alcanzar las metas?                         | Y        | Y          | Y          |                                |

- **Segunda dimensión: Organización**

- Objetivos de la Dimensión: Determinar el vínculo existente entre la organización y el desempeño de los colaboradores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022

| Indicadores                     | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---------------------------------|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Estructura organizacional       | ¿La gestión diseña una adecuada estructura organizacional?  | Y        | Y          | Y          |                                |
| Perfiles de cargos              | ¿La institución cuenta con el personal adecuado de acuerdo a un perfil establecido para cada cargo?         | Y        | Y          | Y          |                                |
| Trabajo en equipo e integración | ¿La administración promueve el trabajo en equipo en el ámbito laboral?                                      | Y        | Y          | Y          |                                |
| Plan de actividades             | ¿La gestión efectúa las coordinaciones interservicios para un buen desarrollo de las actividades laborales? | Y        | Y          | Y          |                                |



|                         |   |   |   |   |  |
|-------------------------|---|---|---|---|--|
| Promueve la Integración | ¿La institución propicia la integración de sus colaboradores? | M | M | M |  |
|-------------------------|---|---|---|---|--|

• **Tercera dimensión: Dirección**

- Objetivo de la dimensión: Establecer la relación que existe entre dirección y desempeño de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022

| Indicadores           | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-----------------------|--|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Estrategias           | ¿Los funcionarios adaptan sus estrategias a las tendencias actuales del sector?  | M        | M          | M          |                                |
| Comunicación          | ¿Los funcionarios propician y mantienen una adecuada comunicación con todo el personal?                                | M        | M          | M          |                                |
| Calidad de atención   | ¿Los funcionarios respaldan a sus jefaturas (líderes) en las decisiones que mejoren la calidad de atención al cliente? | M        | M          | M          |                                |
| Motivación            | ¿Los funcionarios motivan a que los colaboradores sientan identificación institucional?                                | M        | M          | M          |                                |
| Condiciones laborales | ¿Los funcionarios brindan las condiciones necesarias para que las actividades laborales se desarrollen óptimamente?    | M        | M          | M          |                                |

• **Cuarta Dimensión: Control**

- Objetivo de la dimensión: Conocer el vínculo que existe entre control y desempeño de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022.

| Indicadores               | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---------------------------|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Organo de Control Interno | ¿La institución cuenta con un órgano de control interno?                  | M        | M          | M          |                                |
| Supervisión y monitoreo   | ¿El equipo de gestión supervisa y monitorea las actividades planificadas? | M        | M          | M          |                                |

|                         |   |   |   |   |  |
|-------------------------|---|---|---|---|--|
| Inventario y Patrimonio | ¿La gestión realiza el inventario de bienes y control patrimonial anual?                            | 4 | 4 | 4 |  |
| Control de calidad      | ¿La institución realiza procesos de control de calidad de los servicios que brinda a los pacientes? | 4 | 4 | 4 |  |
| Evaluación de servicios | ¿Los funcionarios evalúan los servicios en términos de eficacia?                                    | 4 | 4 | 4 |  |

**Variable: Desempeño**

- **Primera dimensión: Compromiso**
- Objetivos de la Dimensión: Determinar que tan comprometido está el empleado al realizar su trabajo en la institución.

| Indicadores       | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/Recomendaciones |
|-------------------|--|----------|------------|------------|-------------------------------|
| Objetivos         | ¿Cumple con los objetivos establecidos de la institución?  | 4        | 4          | 4          |                               |
| Responsabilidades | ¿Cumple con responsabilidad las tareas asumidas en su institución?   | 4        | 4          | 4          |                               |
| Planificación     | ¿Domina los inconvenientes cuando efectúa su planificación o desarrollo dentro de su área de atención?         | 4        | 4          | 4          |                               |
| Coordinación      | ¿Coordina previamente las actividades a planificar con sus superiores y sus compañeros del centro de atención? | 4        | 4          | 4          |                               |
| Recursos          | ¿Aprovecha y maximiza los recursos asignados con criterio?   | 4        | 4          | 4          |                               |

- **Segunda dimensión: Desempeño**
- Objetivos de la Dimensión: Verificar la labor que realizan los trabajadores en la institución

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/Recomendaciones |
|-------------|------|----------|------------|------------|-------------------------------|
|             |      |          |            |            |                               |



|                          |   |   |   |   |  |
|--------------------------|---|---|---|---|--|
| Satisfacción de usuarios | ¿Los clientes externos están satisfechos con nuestros servicios de salud?   | N | N | N |  |
| Evaluación de desempeño  | ¿Las evaluaciones de nuestro desempeño por parte de los clientes externos son favorables?                             | N | N | N |  |
| Trabajo en equipo        | ¿Trabaja en equipo siempre o sólo cuando hay casos delicados?   | N | N | N |  |
| Mejora de procesos       | ¿Realiza aportes para mejorar los procesos en su trabajo, los cuales permitan lograr los objetivos de la institución? | N | N | N |  |
| Calidad y eficiencia     | ¿Tiene los recursos necesarios para brindar una atención eficiente y de calidad?                                      | N | N | N |  |

- **Tercera dimensión: Iniciativa**
- Objetivos de la Dimensión: Conocer las acciones positivas que espontáneamente realizan los colaboradores en la institución frente a determinadas situaciones.

| Indicadores                      | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|----------------------------------|--|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Lugar de trabajo                 | ¿Se anticipa a las necesidades de su área de trabajo o de la institución?                    | N        | N          | N          |                                |
| Capacitaciones y actualizaciones | ¿Realiza capacitaciones y/o actualizaciones según su línea de trabajo con regularidad?       | N        | N          | N          |                                |
| Trabajo en equipo                | ¿Asume la conducción de equipos de trabajo, espontáneamente?                                 | N        | N          | N          |                                |
| Normas y procedimientos          | ¿Conoce y aplica las normas y procedimientos institucionales?                                | N        | N          | N          |                                |
| Ideas de cambio                  | ¿Propone ideas de cambio en procesos frente a diferentes problemas dentro de la institución? | N        | N          | N          |                                |



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Hay suficiencia en todas las dimensiones

Opinión de aplicabilidad: Aplicable []    Aplicables después de corregir [  ]

No Aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador: Nicolás Palacios Aguilera

Especialidad del validador: Economista

Fecha: 12.04.2023

  
Firma del Experto/Validador  
DNI  
02832865

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad de conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado a un instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf>



REPUBLICA DEL PERU

A NOMBRE DE LA NACION

*El Rector de la Universidad Nacional de Piura*

*Por cuanto:*

*El Consejo Universitario, a propuesta del Consejo de la Escuela de Postgrado, en sesión de fecha* 07 *de* **SETIEMBRE** *de* **1992** **2001**

*ha conferido el grado académico de* **Magister en CIENCIAS ECONOMICAS CON MENCIÓN ECONOMIA DE EMPRESAS**

*As don* **NICOLAS PALACIOS AGUILAR**

*Por tanto: lo expide el presente Diploma para que se lo reconozca como tal*

*Dado y firmado en Piura a* 07 *de* **SETIEMBRE** *de* **1992** **2001**



**032**  
N. PALACIOS A.  
IN. JURISDICCION



*[Signature]*  
RECTOR



*[Signature]*  
VICERRECTOR GENERAL

*[Signature]*  
INTEPRETE



*[Signature]*  
DIRECTOR DE ESCUELA



*[Signature]*  
SECRETARIO DE ESCUELA

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

| Graduado                                  | Grado o Título   | Institución                                  |
|---|--|--|
| PALACIOS AGUILAR, NICOLAS<br>DNI 02832865 | <b>MAGISTER EN CIENCIAS ECONOMICAS</b><br>ECONOMIA DE EMPRESAS<br>Fecha de diploma:<br>Modalidad de estudios: -<br><br>Fecha matrícula: Sin información (***)<br>Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA<br><i>PERU</i> |
| PALACIOS AGUILAR, NICOLAS<br>DNI 02832865 | <b>BACHILLER EN ECONOMIA</b><br>Fecha de diploma: 11/03/1996<br>Modalidad de estudios: -<br><br>Fecha matrícula: Sin información (***)<br>Fecha egreso: Sin información (***)                        | UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA<br><i>PERU</i> |
| PALACIOS AGUILAR, NICOLAS<br>DNI 02832865 | <b>ECONOMISTA</b><br>Fecha de diploma: 21/08/1998<br>Modalidad de estudios: -  | UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA<br><i>PERU</i> |

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de recolección de datos de la tesis "La gestión administrativa y el desempeño de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

|  |  |                     |
|--|--|---------------------|
| <b>Nombre del juez:</b>  | URSULA SALLY RUEDA MARTEL  |                     |
| <b>Grado profesional:</b>  | Maestría ( X )   | Doctor ( )          |
| <b>Área de formación académica:</b>                                | Clínica ( )  | Social ( )          |
|  | Educativa ( X )  | Organizacional ( )  |
| <b>Áreas de experiencia profesional:</b>                           | ADMINISTRACION - PRIVADO   |                     |
| <b>Institución donde labora:</b>                                   | GONZALEZ MOSCOSO SERVICIOS MEDICOS SAC                               |                     |
| <b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>               | 2 a 4 años ( )   | Más de 5 años ( X ) |
| <b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde) | Trabajo(s) psicométricos realizados<br>Título del estudio realizado. |                     |

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>Nombre de la Prueba:</b>  | Cuestionario de las variables: Gestión administrativa y Desempeño |
| <b>Autora:</b>               | Corina Rita Ramos Sasaki  |
| <b>Procedencia:</b>          | Adaptación de Aguilar (2021)                                      |
| <b>Administración:</b>       | Directa   |
| <b>Tiempo de aplicación:</b> | 15 minutos  |
| <b>Ámbito de aplicación:</b> | Un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana 2022           |
| <b>Significación:</b>        | Está compuesta por dimensiones, indicadores e ítems               |

### 4. Soporte teórico

| Escala/ÁREA            | Subescala (dimensiones) | Definición   |
|------------------------|-------------------------|--|
| Gestión administrativa | Planificación           | Se define como el procedimiento de implantar objetivos y |



|                  |                       |   |
|------------------|-----------------------|---|
|                  |                       | determinar los recursos que se usarán para lograrlos.   |
|                  | Organización          | Es la base para el funcionamiento normal de la institución, lo que ayudara a lograr los objetivos.  |
|                  | Dirección (liderazgo) | Es el impacto que ejerce el administrador en la ejecución de lo planificado a través de sus colaboradores para lograr las metas propuestas.                             |
|                  | Control               | Constituye la base del ordenamiento de la empresa y se refiere al proceso administrativo de seguimiento continuo de las operaciones con el fin de lograrlas.            |
| <b>Desempeño</b> | Compromiso            | Es la voluntad de hacer bien el trabajo, haciendo un esfuerzo adicional las veces que sea necesario para bien de la empresa, involucrándose en sus objetivos y mejoras. |
|                  | Desempeño             | Es la actividad que realiza una persona independientemente de una determinada formación, cumpliendo las demandas del trabajo en sí                                      |
|                  | Iniciativa            | Es la acción positiva que se realiza para solucionar inconvenientes o conflictos para lograr solucionarlos o evitarlos.   |

5. **Presentación de instrucciones para el jurado:**

A continuación le presento a Ud. el cuestionario de las variables: Gestión administrativa y Desempeño adaptado por Corina R. Ramos Sasaki, en el año 2022, de Aguilar (2021). De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría  | Calificación  | Indicador   |
|--|---|---|
| <b>CLARIDAD</b><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem no es claro.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
|  | 3. Moderado nivel                                       | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.  |
| <b>COHERENCIA</b><br>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.     | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.  |
|  | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)                   | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.   |
|  | 3. Acuerdo (moderado nivel)                             | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.  |
|  | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)                   | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.   |
| <b>RELEVANCIA</b><br>El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.                  | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.  |
|  | 3. Moderado nivel                                       | El ítem es relativamente importante.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es muy relevante y debe ser incluido.   |

**Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente**

|                             |
|-----------------------------|
| 1 No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel               |
| 3. Moderado nivel           |
| 4. Alto nivel               |

**Dimensiones del instrumento:** Variable Gestión administrativa

- Primera dimensión: Planificación
- Objetivos de la Dimensión: Conocer el nexo que existe entre la planificación con el desempeño de los colaboradores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022.

| Indicadores        | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Plan estratégico   | ¿La institución en la que trabaja tiene un Plan estratégico u operativo, se lo han dado a conocer? | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Objetivos y metas  | ¿La gestión da a conocer sus objetivos y metas propuestas?   | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Diagnostico        | ¿La institución hace partícipe del diagnóstico de problemas para realizar mejoras?                 | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Procesos de mejora | ¿La institución da a conocer al personal sobre los procedimientos y procesos de mejora?            | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Recursos           | ¿La institución planifica los recursos necesarios para alcanzar las metas?                         | 4        | 4          | 4          |                                   |

- **Segunda dimensión: Organización**

- Objetivos de la Dimensión: Determinar el vínculo existente entre la organización y el desempeño de los colaboradores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022

| Indicadores                     | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|---------------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Estructura organizacional       | ¿La gestión diseña una adecuada estructura organizacional?  | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Perfiles de cargos              | ¿La institución cuenta con el personal adecuado de acuerdo a un perfil establecido para cada cargo?         | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Trabajo en equipo e integración | ¿La administración promueve el trabajo en equipo en el ámbito laboral?                                      | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Plan de actividades             | ¿La gestión efectúa las coordinaciones interservicios para un buen desarrollo de las actividades laborales? | 4        | 4          | 4          |                                   |

|                         |   |   |   |   |  |
|-------------------------|---|---|---|---|--|
| Promueve la Integración | ¿La institución propicia la integración de sus colaboradores? | 4 | 4 | 4 |  |
|-------------------------|---|---|---|---|--|

- **Tercera dimensión: Dirección**

- Objetivo de la dimensión: Establecer la relación que existe entre dirección y desempeño de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022

| Indicadores           | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-----------------------|--|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Estrategias           | ¿Los funcionarios adaptan sus estrategias a las tendencias actuales del sector?  | 4        | 4          | 4          |                                |
| Comunicación          | ¿Los funcionarios propician y mantienen una adecuada comunicación con todo el personal?                                | 4        | 4          | 4          |                                |
| Calidad de atención   | ¿Los funcionarios respaldan a sus jefaturas (líderes) en las decisiones que mejoren la calidad de atención al cliente? | 4        | 4          | 4          |                                |
| Motivación            | ¿Los funcionarios motivan a que los colaboradores sientan identificación institucional?                                | 4        | 4          | 4          |                                |
| Condiciones laborales | ¿Los funcionarios brindan las condiciones necesarias para que las actividades laborales se desarrollen óptimamente?    | 4        | 4          | 4          |                                |

- **Cuarta Dimensión: Control**

- Objetivo de la dimensión: Conocer el vínculo que existe entre control y desempeño de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022.

| Indicadores               | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---------------------------|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Organo de Control Interno | ¿La institución cuenta con un órgano de control interno?                  | 4        | 4          | 4          |                                |
| Supervisión y monitoreo   | ¿El equipo de gestión supervisa y monitorea las actividades planificadas? | 4        | 4          | 4          |                                |
| Inventario y              | ¿La gestión realiza el  | 4        | 4          | 4          |                                |

|                         |   |   |   |   |  |
|-------------------------|---|---|---|---|--|
| Patrimonio              | inventario de bienes y control patrimonial anual?   |   |   |   |  |
| Control de calidad      | ¿La institución realiza procesos de control de calidad de los servicios que brinda a los pacientes? | 4 | 4 | 4 |  |
| Evaluación de servicios | ¿Los funcionarios evalúan los servicios en términos de eficacia?                                    | 4 | 4 | 4 |  |

**Variable: Desempeño**

- **Primera dimensión: Compromiso**
- Objetivos de la Dimensión: Determinar que tan comprometido está el empleado al realizar su trabajo en la institución.

| Indicadores       | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------------|--|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Objetivos         | ¿Cumple con los objetivos establecidos de la institución?  | 4        | 4          | 4          |                                |
| Responsabilidades | ¿Cumple con responsabilidad las tareas asumidas en su institución?   | 4        | 4          | 4          |                                |
| Planificación     | ¿Domina los inconvenientes cuando efectúa su planificación o desarrollo dentro de su área de atención?         | 4        | 4          | 4          |                                |
| Coordinación      | ¿Coordina previamente las actividades a planificar con sus superiores y sus compañeros del centro de atención? | 4        | 4          | 4          |                                |
| Recursos          | ¿Aprovecha y maximiza los recursos asignados con criterio?   | 4        | 4          | 4          |                                |

- **Segunda dimensión: Desempeño**
- Objetivos de la Dimensión: Verificar la labor que realizan los trabajadores en la institución

| Indicadores              | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--------------------------|--|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Satisfacción de usuarios | ¿Los clientes externos están satisfechos con | 4        | 4          | 4          |                                |

|                         |   |   |   |   |  |
|-------------------------|---|---|---|---|--|
|                         | nuestros servicios de salud?  |   |   |   |  |
| Evaluación de desempeño | ¿Las evaluaciones de nuestro desempeño por parte de los clientes externos son favorables?                             | 4 | 4 | 4 |  |
| Trabajo en equipo       | ¿Trabaja en equipo siempre o sólo cuando hay casos delicados?   | 4 | 4 | 4 |  |
| Mejora de procesos      | ¿Realiza aportes para mejorar los procesos en su trabajo, los cuales permitan lograr los objetivos de la institución? | 4 | 4 | 4 |  |
| Calidad y eficiencia    | ¿Tiene los recursos necesarios para brindar una atención eficiente y de calidad?                                      | 4 | 4 | 4 |  |

- **Tercera dimensión: Iniciativa**
- Objetivos de la Dimensión: Conocer las acciones positivas que espontáneamente realizan los colaboradores en la institución frente a determinadas situaciones.

| Indicadores                      | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|----------------------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Lugar de trabajo                 | ¿Se anticipa a las necesidades de su área de trabajo o de la institución?                    | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Capacitaciones y actualizaciones | ¿Realiza capacitaciones y/o actualizaciones según su línea de trabajo con regularidad?       | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Trabajo en equipo                | ¿Asume la conducción de equipos de trabajo, espontáneamente?                                 | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Normas y procedimientos          | ¿Conoce y aplica las normas y procedimientos institucionales?                                | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Ideas de cambio                  | ¿Propone ideas de cambio en procesos frente a diferentes problemas dentro de la institución? | 4        | 4          | 4          |                                   |

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

---

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [  ]      Aplicables después de corregir [  ]

No Aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador: Rueda Martel Ursula Sally

Especialidad del validador: Gestión Pública

Fecha: 10 de Julio de 2023

  
  
Lic. Adm. Ursula Sally Rueda Martel  
REGUC Nº. 33066  
Firma del Experto Validador  
DNI 42060581

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf>



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **RUEDA MARTEL**  
Nombres **URSULA SALLY**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **42060581**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**  
Rector **TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA**  
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**  
Fecha de Expedición **21/06/21**  
Resolución/Acta **0372-2021-UCV**  
Diploma **052-116659**  
Fecha Matrícula **04/01/2020**  
Fecha Egreso **17/01/2021**

Fecha de emisión de la constancia:  
07 de Noviembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000977881

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 07/11/2022 10:01:23-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de recolección de datos de la tesis "La gestión administrativa y el desempeño de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

|  |  |                |     |
|--|--|----------------|-----|
| <b>Nombre del juez:</b>  | ALEJANDRO GORKI ZERGA ARDILES  |                |     |
| <b>Grado profesional:</b>  | Maestría ( X )   | Doctor         | ( ) |
| <b>Área de formación académica:</b>                                | Clinica ( )  | Social         | ( ) |
|  | Educativa ( X )  | Organizacional | ( ) |
| <b>Áreas de experiencia profesional:</b>                           | Públicos – Privados  |                |     |
| <b>Institución donde labora:</b>                                   | PANACEA MEDICA TECNOLOGIA EN SALUD SAC                               |                |     |
| <b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>               | 2 a 4 años ( )   |                |     |
|  | Más de 5 años ( X )  |                |     |
| <b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde) | Trabajo(s) psicométricos realizados<br>Título del estudio realizado. |                |     |

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>Nombre de la Prueba:</b>  | Cuestionario de las variables: Gestión administrativa y Desempeño |
| <b>Autora:</b>               | Corina Rita Ramos Sasaki  |
| <b>Procedencia:</b>          | Adaptación de Aguilar (2021)                                      |
| <b>Administración:</b>       | Directa   |
| <b>Tiempo de aplicación:</b> | 15 minutos  |
| <b>Ámbito de aplicación:</b> | Un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana 2022           |
| <b>Significación:</b>        | Está compuesta por dimensiones, indicadores e ítems               |

### 4. Soporte teórico

| Escala/ÁREA            | Subescala (dimensiones) | Definición   |
|------------------------|-------------------------|--|
| Gestión administrativa | Planificación           | Se define como el procedimiento de implantar objetivos y |

|                  |                       |   |
|------------------|-----------------------|---|
|                  |                       | determinar los recursos que se usarán para lograrlos.   |
|                  | Organización          | Es la base para el funcionamiento normal de la institución, lo que ayudara a lograr los objetivos.  |
|                  | Dirección (liderazgo) | Es el impacto que ejerce el administrador en la ejecución de lo planificado a través de sus colaboradores para lograr las metas propuestas.                             |
|                  | Control               | Constituye la base del ordenamiento de la empresa y se refiere al proceso administrativo de seguimiento continuo de las operaciones con el fin de lograrlas.            |
| <b>Desempeño</b> | Compromiso            | Es la voluntad de hacer bien el trabajo, haciendo un esfuerzo adicional las veces que sea necesario para bien de la empresa, involucrándose en sus objetivos y mejoras. |
|                  | Desempeño             | Es la actividad que realiza una persona independientemente de una determinada formación, cumpliendo las demandas del trabajo en sí                                      |
|                  | Iniciativa            | Es la acción positiva que se realiza para solucionar inconvenientes o conflictos para lograr solucionarlos o evitarlos.   |

5. **Presentación de instrucciones para el jurado:**

A continuación le presento a Ud. el cuestionario de las variables: Gestión administrativa y Desempeño adaptado por Corina R. Ramos Sasaki, en el año 2022, de Aguilar (2021). De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría  | Calificación  | Indicador   |
|--|---|---|
| <b>CLARIDAD</b><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem no es claro.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
|  | 3. Moderado nivel                                       | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.  |
| <b>COHERENCIA</b><br>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.     | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.  |
|  | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)                   | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.   |
|  | 3. Acuerdo (moderado nivel)                             | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.  |
|  | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)                   | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.   |
| <b>RELEVANCIA</b><br>El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.                  | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.  |
|  | 3. Moderado nivel                                       | El ítem es relativamente importante.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es muy relevante y debe ser incluido.   |

**Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente**

|                             |
|-----------------------------|
| 1 No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel               |
| 3. Moderado nivel           |
| 4. Alto nivel               |

**Dimensiones del instrumento:** Variable Gestión administrativa

- Primera dimensión: Planificación
- Objetivos de la Dimensión: Conocer el nexo que existe entre la planificación con el desempeño de los colaboradores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022.

| Indicadores        | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Plan estratégico   | ¿La institución en la que trabaja tiene un Plan estratégico u operativo, se lo han dado a conocer? | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Objetivos y metas  | ¿La gestión da a conocer sus objetivos y metas propuestas?   | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Diagnostico        | ¿La institución hace partícipe del diagnóstico de problemas para realizar mejoras?                 | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Procesos de mejora | ¿La institución da a conocer al personal sobre los procedimientos y procesos de mejora?            | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Recursos           | ¿La institución planifica los recursos necesarios para alcanzar las metas?                         | 4        | 4          | 4          |                                   |

- **Segunda dimensión: Organización**

- Objetivos de la Dimensión: Determinar el vínculo existente entre la organización y el desempeño de los colaboradores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022

| Indicadores                     | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|---------------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Estructura organizacional       | ¿La gestión diseña una adecuada estructura organizacional?  | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Perfiles de cargos              | ¿La institución cuenta con el personal adecuado de acuerdo a un perfil establecido para cada cargo?         | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Trabajo en equipo e integración | ¿La administración promueve el trabajo en equipo en el ámbito laboral?                                      | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Plan de actividades             | ¿La gestión efectúa las coordinaciones interservicios para un buen desarrollo de las actividades laborales? | 4        | 4          | 4          |                                   |

|                         |   |   |   |   |  |
|-------------------------|---|---|---|---|--|
| Promueve la Integración | ¿La institución propicia la integración de sus colaboradores? | 4 | 4 | 4 |  |
|-------------------------|---|---|---|---|--|

- **Tercera dimensión: Dirección**

- Objetivo de la dimensión: Establecer la relación que existe entre dirección y desempeño de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022

| Indicadores           | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-----------------------|--|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Estrategias           | ¿Los funcionarios adaptan sus estrategias a las tendencias actuales del sector?  | 4        | 4          | 4          |                                |
| Comunicación          | ¿Los funcionarios propician y mantienen una adecuada comunicación con todo el personal?                                | 4        | 4          | 4          |                                |
| Calidad de atención   | ¿Los funcionarios respaldan a sus jefaturas (líderes) en las decisiones que mejoren la calidad de atención al cliente? | 4        | 4          | 4          |                                |
| Motivación            | ¿Los funcionarios motivan a que los colaboradores sientan identificación institucional?                                | 4        | 4          | 4          |                                |
| Condiciones laborales | ¿Los funcionarios brindan las condiciones necesarias para que las actividades laborales se desarrollen óptimamente?    | 4        | 4          | 4          |                                |

- **Cuarta Dimensión: Control**

- Objetivo de la dimensión: Conocer el vínculo que existe entre control y desempeño de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022.

| Indicadores               | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---------------------------|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Organo de Control Interno | ¿La institución cuenta con un órgano de control interno?                  | 4        | 4          | 4          |                                |
| Supervisión y monitoreo   | ¿El equipo de gestión supervisa y monitorea las actividades planificadas? | 4        | 4          | 4          |                                |
| Inventario y              | ¿La gestión realiza el  | 4        | 4          | 4          |                                |

|                         |   |   |   |   |  |
|-------------------------|---|---|---|---|--|
| Patrimonio              | inventario de bienes y control patrimonial anual?   |   |   |   |  |
| Control de calidad      | ¿La institución realiza procesos de control de calidad de los servicios que brinda a los pacientes? | 4 | 4 | 4 |  |
| Evaluación de servicios | ¿Los funcionarios evalúan los servicios en términos de eficacia?                                    | 4 | 4 | 4 |  |

**Variable: Desempeño**

- **Primera dimensión: Compromiso**
- Objetivos de la Dimensión: Determinar que tan comprometido está el empleado al realizar su trabajo en la institución.

| Indicadores       | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------------|--|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Objetivos         | ¿Cumple con los objetivos establecidos de la institución?  | 4        | 4          | 4          |                                |
| Responsabilidades | ¿Cumple con las responsabilidades asumidas en su institución?  | 4        | 4          | 4          |                                |
| Planificación     | ¿Domina los inconvenientes cuando efectúa su planificación o desarrollo dentro de su área de atención?         | 4        | 4          | 4          |                                |
| Coordinación      | ¿Coordina previamente las actividades a planificar con sus superiores y sus compañeros del centro de atención? | 4        | 4          | 4          |                                |
| Recursos          | ¿Aprovecha y maximiza los recursos asignados con criterio?   | 4        | 4          | 4          |                                |

- **Segunda dimensión: Desempeño**
- Objetivos de la Dimensión: Verificar la labor que realizan los trabajadores en la institución

| Indicadores              | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--------------------------|--|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Satisfacción de usuarios | ¿Los clientes externos están satisfechos con | 4        | 4          | 4          |                                |

|                         |   |   |   |   |  |
|-------------------------|---|---|---|---|--|
|                         | nuestros servicios de salud?  |   |   |   |  |
| Evaluación de desempeño | ¿Las evaluaciones de nuestro desempeño por parte de los clientes externos son favorables?                             | 4 | 4 | 4 |  |
| Trabajo en equipo       | ¿Trabaja en equipo siempre o sólo cuando hay casos delicados?   | 4 | 4 | 4 |  |
| Mejora de procesos      | ¿Realiza aportes para mejorar los procesos en su trabajo, los cuales permitan lograr los objetivos de la institución? | 4 | 4 | 4 |  |
| Calidad y eficiencia    | ¿Tiene los recursos necesarios para brindar una atención eficiente y de calidad?                                      | 4 | 4 | 4 |  |

- **Tercera dimensión: Iniciativa**
- Objetivos de la Dimensión: Conocer las acciones positivas que espontáneamente realizan los colaboradores en la institución frente a determinadas situaciones.

| Indicadores                      | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|----------------------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Lugar de trabajo                 | ¿Se anticipa a las necesidades de su área de trabajo o de la institución?                    | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Capacitaciones y actualizaciones | ¿Realiza capacitaciones y/o actualizaciones según su línea de trabajo con regularidad?       | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Trabajo en equipo                | ¿Asume la conducción de equipos de trabajo, espontáneamente?                                 | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Normas y procedimientos          | ¿Conoce y aplica las normas y procedimientos institucionales?                                | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Ideas de cambio                  | ¿Propone ideas de cambio en procesos frente a diferentes problemas dentro de la institución? | 4        | 4          | 4          |                                   |

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

---

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]      Aplicables después de corregir [   ]

No Aplicable [   ]

Apellidos y nombres del juez validador: Alejandro Gorki Zerga Ardiles

Especialidad del validador: Gestión Pública

Fecha: 10 de Julio de 2023



ALEJANDRO GORKI  
ZERGA ARDILES  
Ingeniero Civil  
CIP Nº 267660

Firma del Experto Validador

DNI 46192879

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf>





PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

|                                  |                 |
|----------------------------------|-----------------|
| Apellidos                        | ZERGA ARDILES   |
| Nombres                          | ALEJANDRO GORKI |
| Tipo de Documento de Identidad   | DNI             |
| Numero de Documento de Identidad | 46192879        |

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

|                    |                                       |
|--------------------|---------------------------------------|
| Nombre             | UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.      |
| Rector             | TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA |
| Secretario General | LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA         |
| Director           | PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL          |

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

|                     |                            |
|---------------------|----------------------------|
| Grado Académico     | MAESTRO                    |
| Denominación        | MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA |
| Fecha de Expedición | 21/06/21                   |
| Resolución/Acta     | 0372-2021-UCV              |
| Diploma             | 052-116674                 |

Lugar y fecha de emisión de la presente constancia:  
Santiago de Surco, 14 de Agosto de 2021



CÓDIGO VIRTUAL 0000336210

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## Anexo 8: Coeficiente de Confiabilidad y base de datos

Tabla 17:

*Interpretación de la magnitud del coeficiente de confiabilidad de un instrumento*

| Rango       | Magnitud |
|-------------|----------|
| 0,81 a 1,00 | Muy alta |
| 0,61 a 0,80 | Alta     |
| 0,41 a 0,60 | Moderada |
| 0,21 a 0,40 | Baja     |
| 0,01 a 0,20 | Muy baja |

*Nota: Ruiz Bolívar (2013)*

### Prueba piloto y resultados de confiabilidad

#### Resultado de confiabilidad del instrumento de Gestión Administrativa

##### Resumen de procesamiento de casos

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido                | 20 | 100,0 |
|       | Excluido <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
|       | Total                 | 20 | 100,0 |

*Nota: La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.*

##### Estadísticas de fiabilidad

|                  |                |
|------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,919             | 20             |

| <b>Estadísticas de total de elemento</b> |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
|  | Media de escala<br>si el elemento<br>se ha suprimido | Varianza de<br>escala si el<br>elemento se ha<br>suprimido | Correlación total<br>de elementos<br>corregida | Alfa de<br>Cronbach si el<br>elemento se ha<br>suprimido |
| Preg.01                                  | 40,75  | 121,461  | ,593   | ,916   |
| Preg.02                                  | 40,40  | 113,726  | ,651   | ,914   |
| Preg.03                                  | 40,50  | 117,737  | ,463   | ,919   |
| Preg.04                                  | 40,45  | 111,524  | ,639   | ,915   |
| Preg.05                                  | 40,60  | 115,200  | ,681   | ,913   |
| Preg.06                                  | 41,05  | 120,050  | ,875   | ,913   |
| Preg.07                                  | 40,95  | 119,945  | ,715   | ,914   |
| Preg.08                                  | 40,90  | 121,989  | ,529   | ,917   |
| Preg.09                                  | 40,90  | 121,568  | ,557   | ,916   |
| Preg.10                                  | 40,95  | 119,945  | ,715   | ,914   |
| Preg.11                                  | 40,65  | 120,239  | ,619   | ,915   |
| Preg.12                                  | 40,35  | 124,766  | ,328   | ,920   |
| Preg.13                                  | 40,65  | 120,239  | ,619   | ,915   |
| Preg.14                                  | 40,35  | 124,766  | ,328   | ,920   |
| Preg.15                                  | 40,75  | 121,461  | ,593   | ,916   |
| Preg.16                                  | 40,40  | 113,726  | ,651   | ,914   |
| Preg.17                                  | 40,50  | 117,737  | ,463   | ,919   |
| Preg.18                                  | 40,45  | 111,524  | ,639   | ,915   |
| Preg.19                                  | 40,60  | 115,200  | ,681   | ,913   |
| Preg.20                                  | 41,05  | 120,050  | ,875   | ,913   |

## Base de Datos de la Prueba Piloto: Variable Gestión Administrativa

| Items   | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 |
|---------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Sujetos |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| Enc. 01 | 3  | 1  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  | 1  | 2   | 1   | 3   | 1   | 3   | 3   | 1   | 2   | 2   | 1   | 1   |
| Enc. 02 | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1   | 1   | 2   | 1   | 2   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   |
| Enc. 03 | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   |
| Enc. 04 | 3  | 2  | 5  | 5  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 5   | 5   | 2   | 2   |
| Enc. 05 | 2  | 3  | 3  | 1  | 3  | 2  | 1  | 1  | 2  | 1   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 1   | 3   | 2   |
| Enc. 06 | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   |
| Enc. 07 | 3  | 5  | 1  | 5  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 5   | 1   | 5   | 3   | 3   |
| Enc. 08 | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   |
| Enc. 09 | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2   | 2   | 4   | 2   | 4   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   |
| Enc. 10 | 2  | 5  | 2  | 2  | 5  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 5   | 2   | 2   | 5   | 2   |
| Enc. 11 | 2  | 2  | 5  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 5   | 2   | 3   | 2   |
| Enc. 12 | 3  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  | 1  | 2   | 2   | 1   | 2   | 1   | 3   | 2   | 2   | 2   | 1   | 1   |
| Enc. 13 | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   |
| Enc. 14 | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 3  | 1   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   |
| Enc. 15 | 2  | 2  | 2  | 5  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 5   | 2   | 2   |
| Enc. 16 | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1   | 1   | 3   | 1   | 3   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   |
| Enc. 17 | 1  | 3  | 1  | 1  | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  | 1   | 3   | 2   | 3   | 2   | 1   | 3   | 1   | 1   | 2   | 1   |
| Enc. 18 | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   |
| Enc. 19 | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   |
| Enc. 20 | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   |

## Resultado de confiabilidad del instrumento de Desempeño de los trabajadores

### Resumen de procesamiento de casos

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido                | 15 | 100,0 |
|       | Excluido <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
|       | Total                 | 15 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,932             | 15             |

### Estadísticas de total de elemento

|     | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|-----|--|---|--|---|
| P01 | 27,45  | 124,787   | ,651                                     | ,944  |
| P02 | 27,30  | 119,063   | ,726                                     | ,942  |
| P03 | 27,10  | 114,832   | ,787                                     | ,941  |
| P04 | 27,25  | 117,671   | ,675                                     | ,944  |
| P05 | 27,30  | 118,642   | ,745                                     | ,942  |
| P06 | 27,70  | 126,853   | ,898                                     | ,943  |
| P07 | 27,65  | 124,976   | ,790                                     | ,943  |
| P08 | 27,65  | 124,871   | ,711                                     | ,943  |
| P09 | 27,30  | 119,063   | ,726                                     | ,942  |
| P10 | 27,10  | 114,832   | ,787                                     | ,941  |
| P11 | 27,25  | 117,671   | ,675                                     | ,944  |
| P12 | 27,30  | 118,642   | ,745                                     | ,942  |
| P13 | 27,45  | 124,787   | ,651                                     | ,944  |
| P14 | 27,30  | 119,063   | ,726                                     | ,942  |
| P15 | 27,10  | 114,832   | ,787                                     | ,941  |

## Base de Datos de la Prueba Piloto: Variable Desempeño

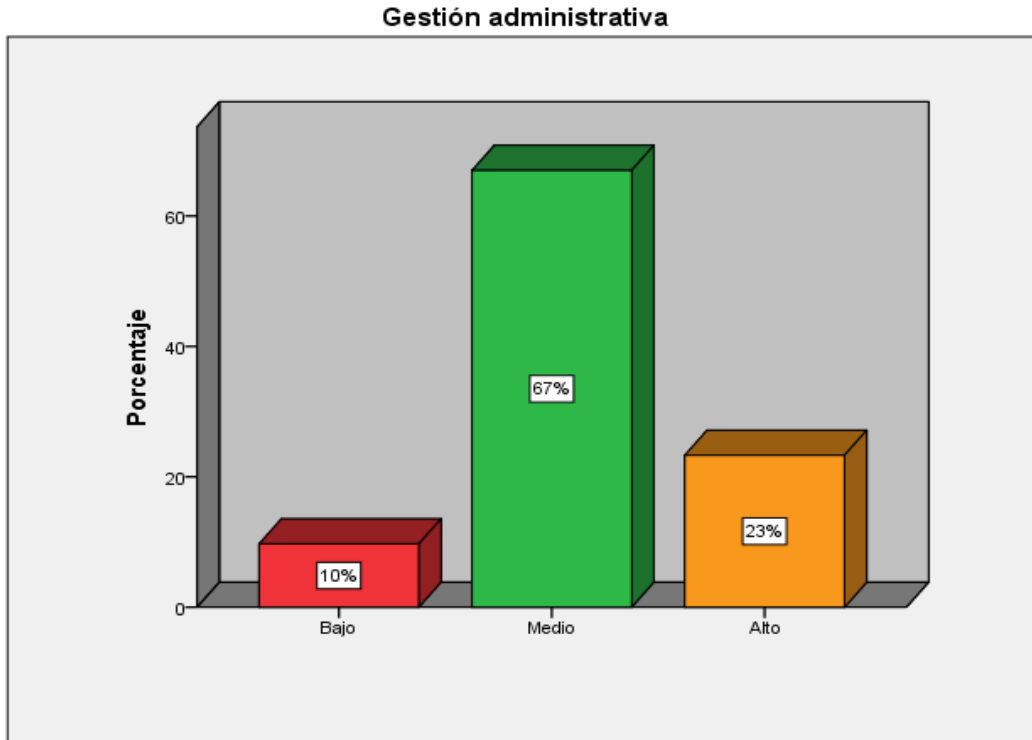
| Items   | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 |
|---------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Sujetos |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |     |     |     |
| Enc. 01 | 4  | 1  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  | 1  | 2   | 2   | 1   | 4   | 1   | 2   |
| Enc. 02 | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   |
| Enc. 03 | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   |
| Enc. 04 | 3  | 2  | 5  | 5  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 5   | 5   | 2   | 3   | 2   | 5   |
| Enc. 05 | 2  | 3  | 3  | 1  | 3  | 2  | 1  | 1  | 3  | 3   | 1   | 3   | 2   | 3   | 3   |
| Enc. 06 | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   |
| Enc. 07 | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   |
| Enc. 08 | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 1  | 3  | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   |
| Enc. 09 | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   |
| Enc. 10 | 2  | 5  | 2  | 2  | 5  | 2  | 2  | 2  | 5  | 2   | 2   | 5   | 2   | 5   | 2   |
| Enc. 11 | 2  | 2  | 5  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 5   | 2   | 3   | 2   | 2   | 5   |
| Enc. 12 | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   |
| Enc. 13 | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   |
| Enc. 14 | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   |
| Enc. 15 | 2  | 2  | 2  | 5  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2   | 5   | 2   | 2   | 2   | 2   |
| Enc. 16 | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   |
| Enc. 17 | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   |
| Enc. 18 | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   |
| Enc. 19 | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   |
| Enc. 20 | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   |

## Base de datos de Variables 1 y 2

|        | V1 |    |    |    |    |     |    |    |    |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | V2 |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |     |     |     |   |   |   |   |   |   |   |   |
|--------|----|----|----|----|----|-----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|
|        | D1 |    |    |    |    | D2  |    |    |    |     | D3  |     |     |     |     | D4  |     |     |     |     | D1 |    |    |    | D2 |    |    |    | D3 |     |     |     |     |     |     |   |   |   |   |   |   |   |   |
|        | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6  | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| ENC 1  | 3  | 5  | 3  | 5  | 3  | 3   | 5  | 3  | 5  | 3   | 5   | 4   | 4   | 3   | 5   | 4   | 5   | 3   | 5   | 3   | 5  | 3  | 5  | 4  | 5  | 1  | 5  | 4  | 5  | 1   | 5   | 4   | 5   | 2   | 5   | 5 | 4 | 5 | 4 |   |   |   |   |
| ENC 2  | 3  | 3  | 3  | 5  | 3  | 3   | 3  | 3  | 5  | 5   | 5   | 5   | 3   | 2   | 5   | 2   | 3   | 5   | 3   | 5   | 3  | 1  | 1  | 1  | 5  | 5  | 2  | 1  | 5  | 5   | 2   | 1   | 1   | 5   | 5   | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 |   |   |
| ENC 3  | 2  | 3  | 5  | 5  | 2  | 2   | 2  | 2  | 2  | 5   | 5   | 5   | 5   | 2   | 5   | 5   | 5   | 2   | 2   | 5   | 3  | 2  | 5  | 3  | 2  | 5  | 3  | 3  | 5  | 5   | 3   | 3   | 5   | 3   | 5   | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 |   |   |   |
| ENC 4  | 5  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1   | 1  | 1  | 1  | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 5   | 5   | 5   | 5  | 1  | 5  | 2  | 4  | 1  | 1  | 2  | 4  | 1   | 1   | 5   | 2   | 4   | 1   | 1 | 5 | 2 | 4 | 1 | 5 |   |   |
| ENC 5  | 5  | 2  | 5  | 2  | 3  | 5   | 3  | 5  | 3  | 5   | 3   | 5   | 3   | 5   | 3   | 5   | 3   | 5   | 3   | 5   | 3  | 2  | 5  | 5  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |   |   |
| ENC 6  | 4  | 4  | 4  | 4  | 1  | 1   | 2  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |   |
| ENC 7  | 1  | 5  | 5  | 2  | 1  | 2   | 2  | 5  | 2  | 4   | 1   | 1   | 5   | 5   | 5   | 1   | 2   | 1   | 2   | 1   | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |   |   |
| ENC 8  | 2  | 1  | 2  | 1  | 2  | 5   | 4  | 2  | 5  | 4   | 4   | 2   | 1   | 4   | 2   | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 1  | 2  | 5  | 2  | 4  | 3  | 3  | 5  | 4  | 3   | 2   | 3   | 5   | 4   | 3   | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 |   |
| ENC 9  | 2  | 1  | 2  | 1  | 2  | 4   | 4  | 2  | 5  | 1   | 3   | 2   | 5   | 5   | 2   | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 1  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |   |   |
| ENC 10 | 1  | 5  | 1  | 5  | 4  | 1   | 2  | 1  | 5  | 4   | 3   | 1   | 5   | 3   | 4   | 1   | 5   | 1   | 5   | 4   | 2  | 1  | 2  | 3  | 4  | 2  | 2  | 3  | 4  | 2   | 2   | 3   | 4   | 2   | 2   | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 |   |
| ENC 11 | 1  | 3  | 3  | 1  | 1  | 3   | 5  | 3  | 1  | 2   | 1   | 3   | 5   | 1   | 1   | 3   | 5   | 3   | 1   | 3   | 4  | 5  | 2  | 3  | 5  | 4  | 2  | 5  | 5  | 3   | 4   | 5   | 3   | 4   | 5   | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 3 |   |   |
| ENC 12 | 5  | 2  | 5  | 2  | 5  | 5   | 5  | 5  | 2  | 5   | 2   | 5   | 2   | 5   | 2   | 5   | 2   | 5   | 2   | 5   | 2  | 4  | 4  | 5  | 6  | 2  | 4  | 5  | 5  | 4   | 2   | 4   | 5   | 5   | 4   | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |   |   |
| ENC 13 | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 2   | 4  | 4  | 5  | 5   | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   | 4   | 5   | 5   | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 5  | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 |   |   |
| ENC 14 | 5  | 5  | 5  | 3  | 2  | 5   | 5  | 5  | 3  | 2   | 5   | 5   | 3   | 5   | 5   | 5   | 3   | 2   | 5   | 5   | 5  | 1  | 1  | 5  | 5  | 1  | 1  | 5  | 5  | 1   | 1   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 |   |
| ENC 15 | 5  | 2  | 5  | 2  | 3  | 4   | 3  | 5  | 2  | 1   | 4   | 5   | 2   | 4   | 5   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 1  | 1  | 2  | 5  | 2  | 4  | 2  | 4  | 2  | 4   | 2   | 2   | 5   | 2   | 4   | 2 | 2 | 5 | 2 | 1 | 2 | 5 |   |
| ENC 16 | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 2   | 1  | 1  | 1  | 2   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |   |   |
| ENC 17 | 2  | 3  | 3  | 5  | 5  | 4   | 5  | 5  | 5  | 5   | 2   | 3   | 5   | 3   | 5   | 3   | 5   | 1   | 5   | 5   | 5  | 5  | 5  | 1  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2   | 4   | 3   | 5   | 2   | 2   | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |   |   |
| ENC 18 | 2  | 5  | 2  | 5  | 2  | 5   | 2  | 2  | 5  | 2   | 4   | 2   | 5   | 4   | 2   | 2   | 5   | 2   | 5   | 2   | 1  | 5  | 4  | 3  | 1  | 1  | 4  | 1  | 1  | 4   | 1   | 5   | 2   | 5   | 4   | 1 | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 |   |
| ENC 19 | 2  | 5  | 2  | 1  | 2  | 4   | 4  | 2  | 1  | 1   | 3   | 2   | 5   | 3   | 2   | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 2  | 2  | 4  | 1  | 3  | 3  | 1  | 1  | 3  | 1   | 1   | 3   | 1   | 1   | 1   | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |   |
| ENC 20 | 1  | 5  | 1  | 5  | 4  | 1   | 2  | 1  | 5  | 4   | 3   | 1   | 5   | 3   | 4   | 1   | 5   | 1   | 5   | 4   | 2  | 5  | 1  | 3  | 3  | 2  | 1  | 3  | 5  | 2   | 1   | 3   | 5   | 5   | 1   | 2 | 1 | 4 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 |
| ENC 21 | 3  | 1  | 5  | 1  | 3  | 3   | 5  | 3  | 1  | 2   | 4   | 3   | 1   | 4   | 3   | 3   | 1   | 3   | 5   | 3   | 2  | 3  | 3  | 4  | 4  | 1  | 1  | 3  | 4  | 4   | 1   | 1   | 3   | 4   | 4   | 1 | 1 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 |   |
| ENC 22 | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 3   | 3  | 3  | 2  | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2  | 5  | 4  | 1  | 1  | 2  | 4  | 1  | 1  | 2   | 4   | 1   | 5   | 2   | 5   | 4 | 1 | 4 | 1 | 4 | 1 | 4 |   |
| ENC 23 | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 2   | 2  | 4  | 5  | 2   | 5   | 5   | 2   | 5   | 5   | 4   | 2   | 4   | 2   | 4   | 2  | 5  | 5  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 |   |   |
| ENC 24 | 2  | 5  | 2  | 5  | 5  | 2   | 2  | 5  | 5  | 4   | 2   | 5   | 4   | 2   | 5   | 4   | 2   | 5   | 2   | 5   | 5  | 5  | 2  | 5  | 4  | 1  | 4  | 5  | 4  | 5   | 2   | 5   | 4   | 5   | 2   | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |   |   |
| ENC 25 | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 5   | 3  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5  | 3  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 2  | 5  | 5   | 5   | 4   | 2   | 5   | 5   | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 |   |   |
| ENC 26 | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5   | 2  | 4  | 4  | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| ENC 27 | 5  | 4  | 3  | 3  | 4  | 2   | 2  | 2  | 3  | 3   | 5   | 5   | 4   | 5   | 4   | 2   | 5   | 3   | 5   | 4   | 1  | 1  | 5  | 3  | 1  | 1  | 5  | 3  | 1  | 1   | 5   | 3   | 1   | 3   | 3   | 1 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 |   |
| ENC 28 | 2  | 1  | 2  | 1  | 1  | 1   | 2  | 2  | 1  | 1   | 1   | 1   | 2   | 1   | 1   | 1   | 2   | 1   | 1   | 1   | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |   |
| ENC 29 | 2  | 5  | 2  | 5  | 5  | 4   | 4  | 2  | 5  | 5   | 3   | 2   | 5   | 3   | 2   | 2   | 5   | 2   | 5   | 4   | 4  | 5  | 3  | 3  | 4  | 5  | 3  | 3  | 4  | 5   | 3   | 3   | 4   | 5   | 3   | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 |   |
| ENC 30 | 1  | 5  | 1  | 5  | 4  | 1   | 2  | 1  | 5  | 4   | 3   | 1   | 5   | 3   | 4   | 1   | 5   | 1   | 5   | 4   | 2  | 4  | 1  | 3  | 3  | 2  | 1  | 3  | 2  | 3   | 2   | 1   | 3   | 2   | 1   | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 |   |
| ENC 31 | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 3   | 5  | 3  | 2  | 2   | 4   | 3   | 2   | 4   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |   |
| ENC 32 | 3  | 2  | 3  | 2  | 5  | 5   | 1  | 3  | 2  | 2   | 5   | 3   | 2   | 5   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2  | 5  | 2  | 1  | 1  | 5  | 2  | 1  | 5  | 1   | 5   | 1   | 1   | 2   | 1   | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 |
| ENC 33 | 2  | 5  | 2  | 2  | 1  | 2   | 2  | 2  | 2  | 5   | 1   | 2   | 2   | 5   | 5   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2  | 5  | 3  | 4  | 2  | 4  | 1  | 1  | 2  | 4   | 2   | 3   | 3   | 2   | 4   | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 |   |
| ENC 34 | 5  | 3  | 5  | 3  | 5  | 2   | 5  | 5  | 3  | 5   | 5   | 2   | 3   | 5   | 2   | 3   | 5   | 2   | 3   | 5   | 2  | 3  | 2  | 1  | 1  | 5  | 2  | 1  | 2  | 5   | 2   | 2   | 3   | 3   | 4   | 5 | 2 | 5 | 2 | 5 | 2 | 5 |   |
| ENC 35 | 5  | 2  | 5  | 2  | 3  | 2   | 3  | 5  | 2  | 5   | 5   | 5   | 2   | 2   | 2   | 5   | 2   | 5   | 2   | 3   | 2  | 5  | 5  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |   |
| ENC 36 | 4  | 4  | 4  | 4  | 1  | 2   | 5  | 4  | 4  | 2   | 1   | 4   | 4   | 1   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 1  | 2  | 2  | 2  | 5  | 1  | 2  | 2  | 5  | 1   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |   |
| ENC 37 | 4  | 2  | 4  | 2  | 2  | 2   | 5  | 4  | 5  | 4   | 5   | 4   | 2   | 5   | 3   | 4   | 2   | 4   | 2   | 4   | 2  | 2  | 4  | 4  | 2  | 2  | 4  | 2  | 2  | 4   | 2   | 2   | 4   | 2   | 2   | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| ENC 38 | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 5   | 5  | 5  | 2  | 4   | 4   | 2   | 5   | 4   | 5   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2  | 2  | 2  | 2  | 5  | 2  | 2  | 3  | 5  | 5   | 5   | 3   | 5   | 3   | 5   | 2 | 5 | 2 | 5 | 2 | 5 | 2 |   |
| ENC 39 | 2  | 5  | 2  | 5  | 2  | 4   | 4  | 2  | 5  | 4   | 3   | 2   | 5   | 3   | 2   | 2   | 5   | 2   | 5   | 2   | 2  | 3  | 3  | 5  | 1  | 4  | 3  | 5  | 1  | 1   | 2   | 3   | 5   | 3   | 5   | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 |   |
| ENC 40 | 1  | 5  | 1  | 5  | 1  | 3   | 2  | 1  | 5  | 3   | 3   | 1   | 1   | 3   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |   |
| ENC 41 | 3  | 5  | 3  | 5  | 3  | 3   | 5  | 3  | 5  | 4   | 4   | 3   | 5   | 4   | 5   | 3   | 5   | 3   | 5   | 3   | 5  | 3  | 5  | 3  | 5  | 4  | 5  | 1  | 5  | 4   | 5   | 2   | 5   | 5   | 4   | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |   |
| ENC 42 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3  | 3  | 3  | 5   | 5   | 5   | 3   | 2   | 5   | 2   | 3   | 5   | 3   | 5   | 3  | 1  | 1  | 1  | 5  | 5  | 2  | 1  | 5  | 5   | 2   | 1   | 5   | 2   | 1   | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 |   |
| ENC 43 | 2  | 3  | 5  | 5  | 2  | 2   | 2  | 2  | 2  | 5   | 5   | 5   | 5   | 2   | 5   | 5   | 2   | 5   | 3   | 2   | 5  | 3  | 2  | 5  | 3  | 3  | 5  | 5  | 3  | 5   | 3   | 5   | 3   | 5   | 3   | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 |   |
| ENC 44 | 5  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1   | 1  | 1  | 1  | 1   | 1   | 1   | 1   | 2   | 1   | 1   | 5   | 5   | 5   | 5   | 1  | 5  | 2  | 4  | 1  | 1  | 2  | 4  | 1  | 1   | 2   | 4   | 1   | 1   | 2   | 4 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 4 | 1 |
| ENC 45 | 5  | 2  | 5  | 2  | 3  | 5   | 3  | 5  | 5  | 1   | 5   | 5   | 1   | 5   | 5   | 1   | 5   | 5   | 5   | 5   | 3  | 2  | 5  | 5  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |   |
| ENC 46 | 4  | 4  | 4  | 4  | 1  | 1</ |    |    |    |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |     |     |     |   |   |   |   |   |   |   |   |

**Figura 2**

*Distribución porcentual de la variable gestión administrativa*

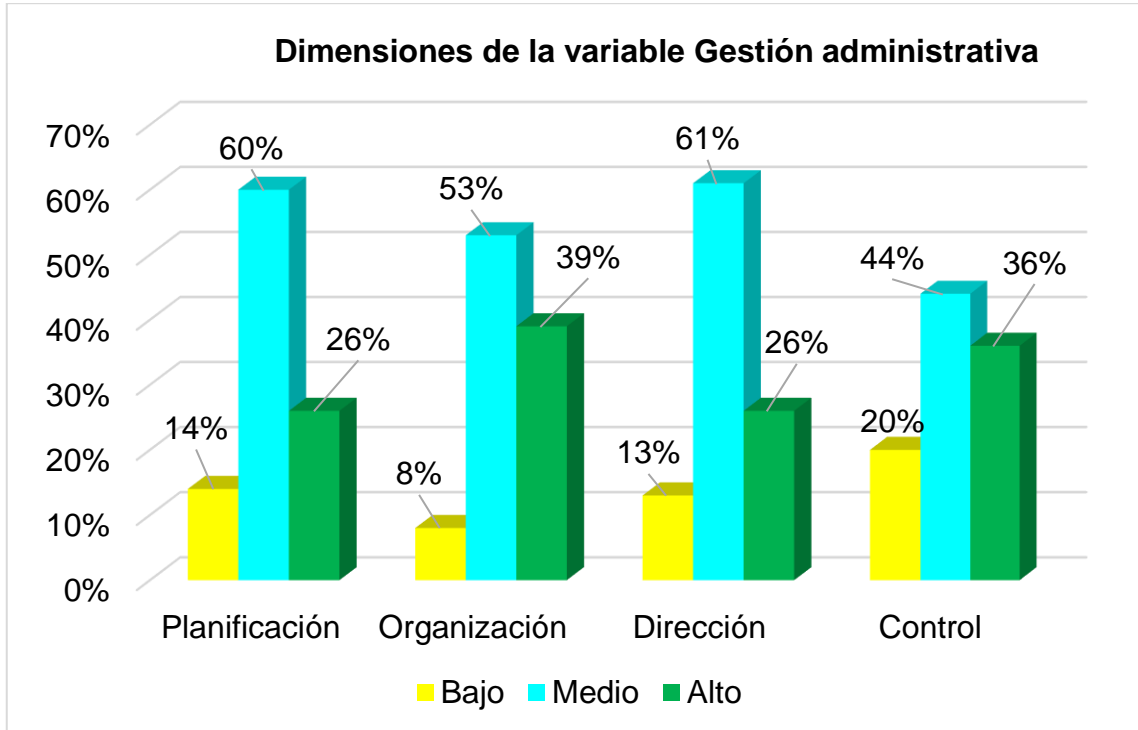


En la figura 2 se percibe que el 10% que representa 10 trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022, refieren que la gestión administrativa está en un nivel bajo, mientras que le 67% (69 trabajadores) refieren que están en nivel medio y el 23% (24 trabajadores) mencionan que esta en un nivel alto.



**Figura 3**

Distribución porcentual de las dimensiones de la variable gestión administrativa



**Dimensión Planificación**, se observa el 14%, que representa 14 trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022 se encuentran en un nivel bajo, el 60% (62) en el medio y 26% (27) trabajadores en un nivel alto.

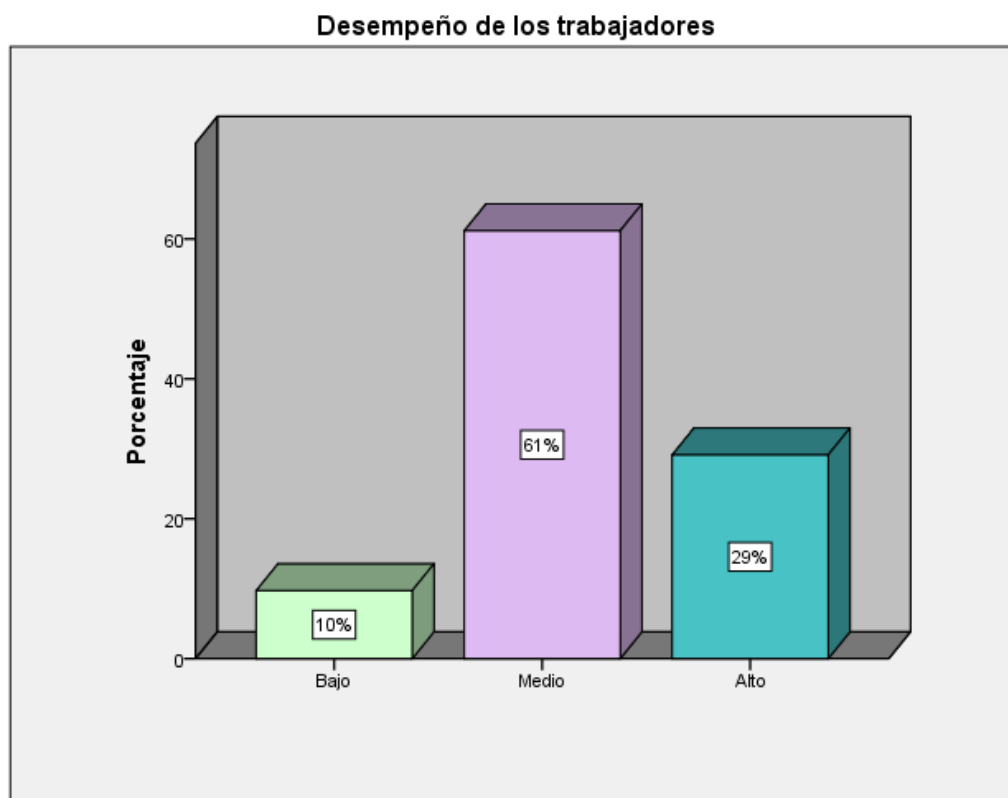
**Dimensión Organización**, el 8%, que representa 8 trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022 se encuentran en un nivel bajo, el 53% (55) trabajadores en el medio y 39% (40) trabajadores en un nivel alto.

**Dimensión Dirección**, el 13%, que representa 13 trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022 se encuentran en un nivel bajo, el 61% (63) trabajadores en el medio y 26% (27) trabajadores en un nivel alto.

**Dimensión Control**, El 20%, que representa 21 trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022 se encuentran en un nivel bajo, el 44% (45) de trabajadores en el medio y 36% (37) trabajadores en un nivel alto.

**Figura 4**

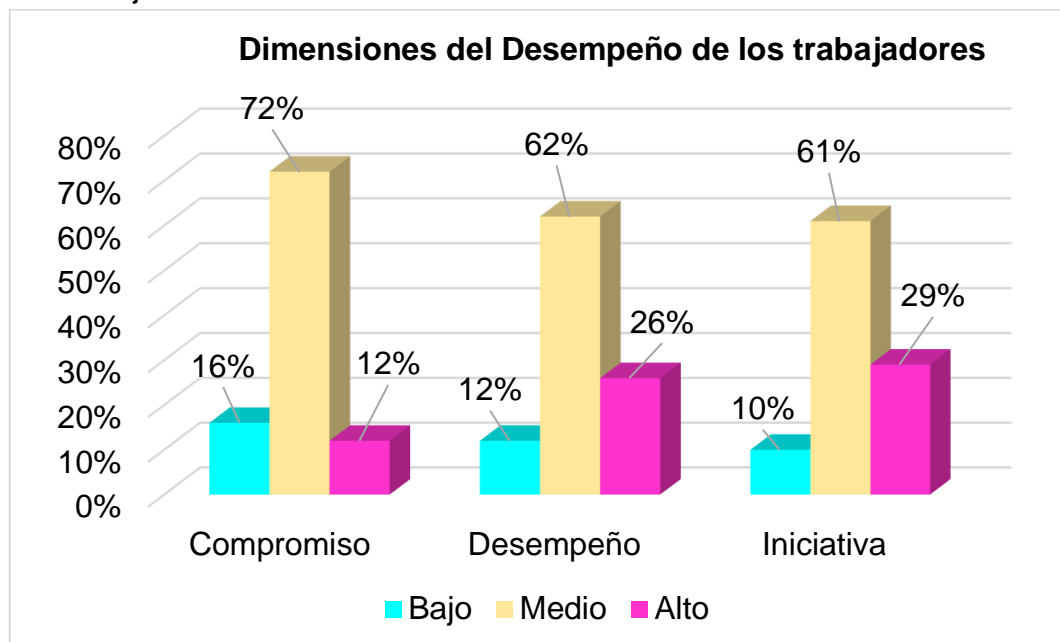
*Distribución porcentual de la variable desempeño de los trabajadores*



En la figura 4, se perciben que el 10%, que representa 10 trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022, tienen un **desempeño** en un nivel bajo, mientras que el 61% (63 trabajadores) se encuentran en un nivel medio y el 29% (30 trabajadores) se ubican en un nivel alto.

**Figura 5**

Distribución porcentual de las dimensiones de la variable desempeño de los trabajadores .



En la figura 5

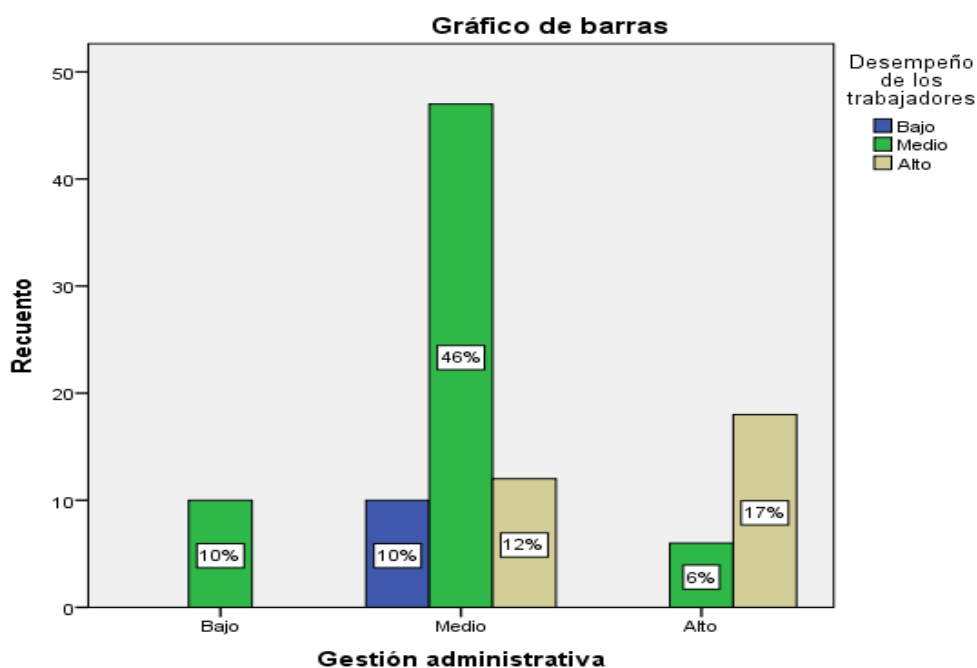
**Dimensión Compromiso**, se observa el 16%, que representa 16 trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022 se encuentran en un nivel bajo, el 72% (74 trabajadores) en el rango medio y 12% (13 trabajadores) en un nivel alto.

**Dimensión Desempeño**, El 12%, que representa 12 trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022 se encuentran en un nivel bajo, el 62% (64 de trabajadores) en el rango medio y 26% (27 trabajadores) en un nivel alto.

**Dimensión Iniciativa**, El 10%, que representa 10 trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana, 2022 se encuentran en un nivel bajo, el 61% (63 trabajadores) en el rango medio y 29% (30 trabajadores) en un nivel alto.

**Figura 6**

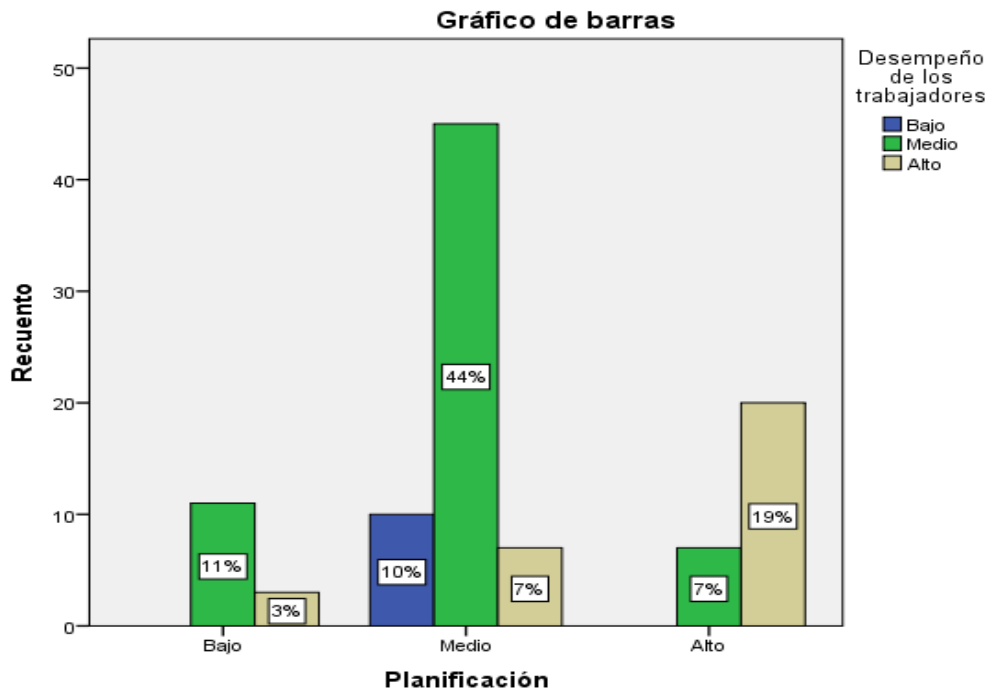
*Gestión administrativa y desempeño de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana 2022.*



Se concluye que del 100% de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana 2022 cualquiera sea el nivel de gestión administrativa, el 10% mencionaron que el desempeño de los trabajadores es bajo, un 61% como medio y un 29% como alto. Afectando por ello el desempeño de los trabajadores

**Figura 7**

*Planificación y desempeño de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana 2022.*

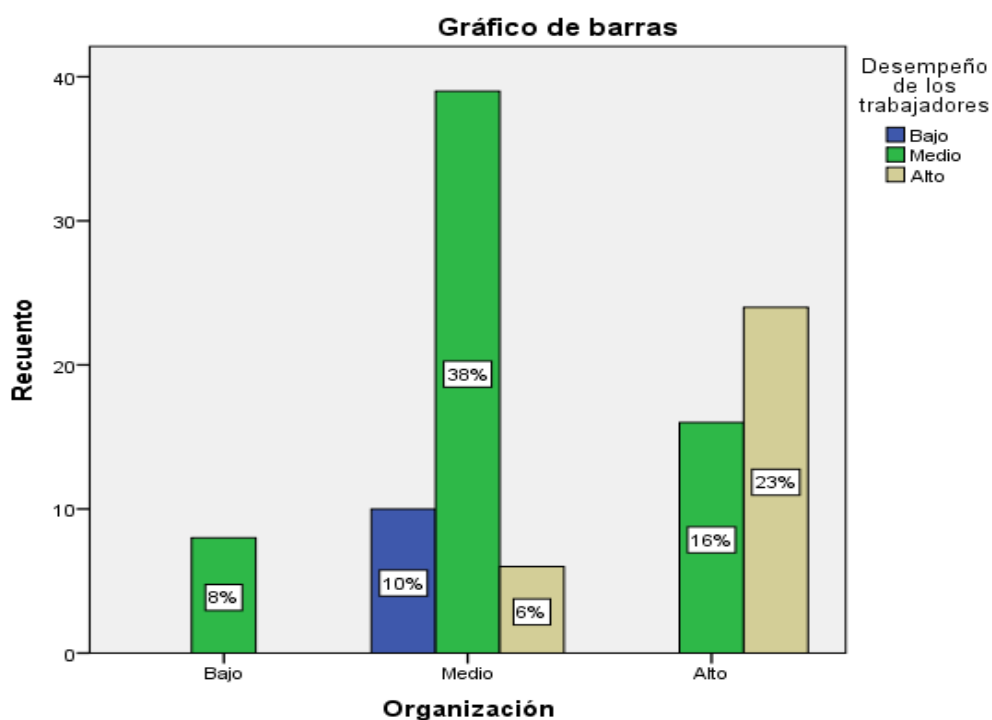


De figura 7

Se menciona que del 100% de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana 2022 el 14% declararon que la planificación es baja (mala); el 60% de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana 2022 declaran que es medio (regular) y el 26% de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana 2022 declaran que es alto (bueno).

**Figura 8**

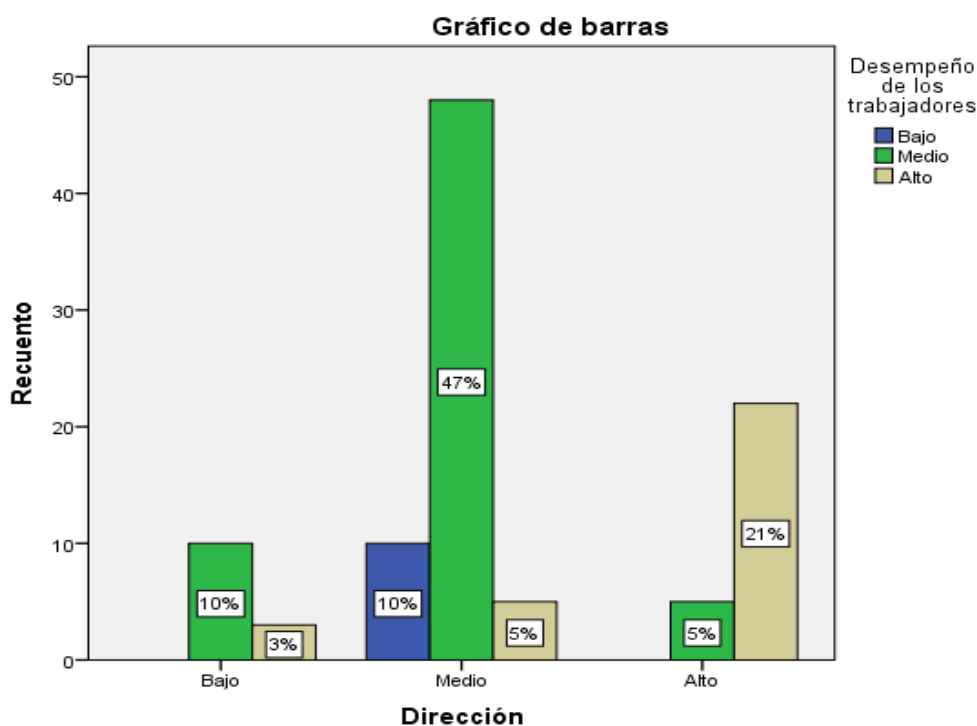
*Organización y desempeño de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana 2022.*



De la figura 8, se refleja que el 8% de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana 2022 declaran que la variable organización es bajo (mala); que el 53% de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana 2022 declaran que la organización es medio (regular); y el 39% de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana 2022 declaran que la organización es alta (buena). Se concluye que la organización influye en el mismo porcentaje el desempeño de los trabajadores.

**Figura 9**

*Dirección y desempeño de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana 2022.*

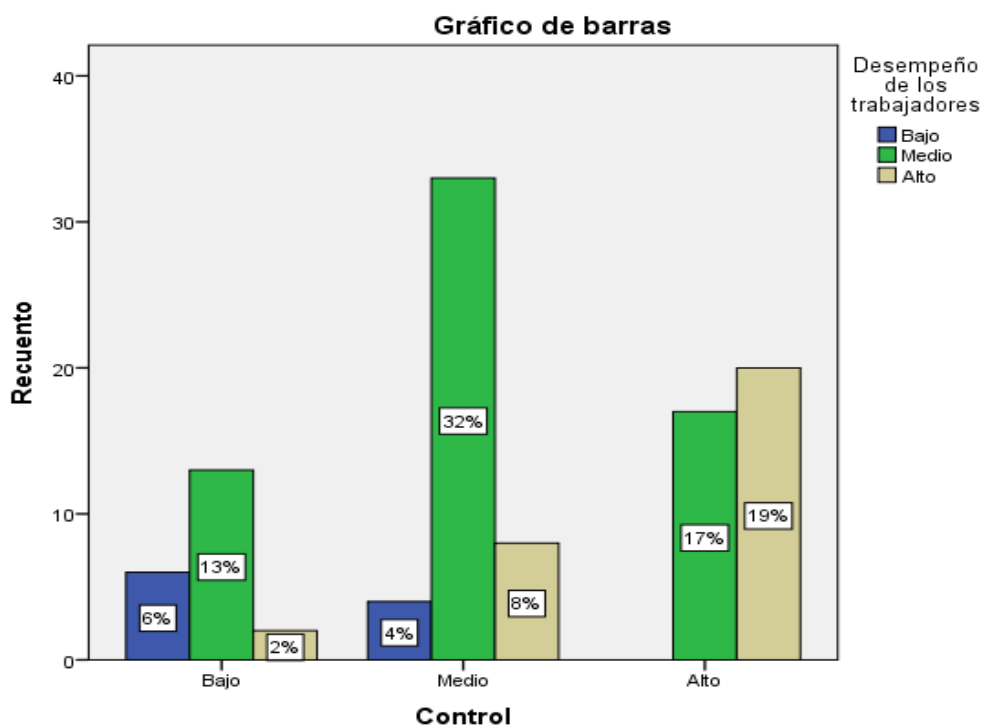


De la figura 8 se refleja que el 13% de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana 2022 declaran que la variable dirección es bajo (malo); que el 61% de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana 2022 declaran que la dirección es medio (regular); y el 26% de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana 2022 declaran que la dirección es alta (buena).

Concluyendo que del 100% de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana 2022 cualquiera sea el nivel de dirección, influye o afecta en igual porcentaje el desempeño de los trabajadores.

**Figura 10**

*Control y desempeño de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana 2022.*



De la figura 10 se refleja que el 21% de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana 2022 declaran que la variable control es bajo (malo); el 44% de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana 2022 declaran que el control es medio (regular); y que el 36% de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana 2022 declaran que el control es alto (bueno);

Se concluye que del 100% de los trabajadores de un Hospital Materno Infantil de Lima Metropolitana 2022 cualquiera sea el nivel de control, afectan en porcentaje similar al desempeño de los trabajadores.



## Anexo 10: Resultados inferenciales

### Análisis de normalidad

**Tabla 18**

*Análisis de la normalidad de la distribución poblacional de la variable Gestión administrativa y desempeño.*

|                               | Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> |     |      |
|-------------------------------|---------------------------------|-----|------|
|                               | Estadístico                     | gl  | Sig. |
| Gestión administrativa        | ,363                            | 103 | ,000 |
| Planificación                 | ,318                            | 103 | ,000 |
| Organización                  | ,306                            | 103 | ,000 |
| Dirección                     | ,326                            | 103 | ,000 |
| Control                       | ,233                            | 103 | ,000 |
| Desempeño de los trabajadores | ,337                            | 103 | ,000 |
| Compromiso                    | ,366                            | 103 | ,000 |
| Desempeño                     | ,334                            | 103 | ,000 |
| Iniciativa                    | ,337                            | 103 | ,000 |

*Nota: gl=grados de libertad p=significancia*

En la tabla 18, se observa los resultados de la prueba de normalidad de la variable Gestión administrativa y desempeño de la prueba Kolmogorov-Smirnov, donde se observa que el nivel de significancia es menor a .05 ( $p = .00$ ) en ambas variables, por lo que nos señala que los datos de la muestra se ajustan a una distribución no normal y **se recomienda el uso de estadísticos no paramétricos.**

## Anexo11: Encuesta en formato Extraído de Google forms

# Medición: Gestión administrativa y el desempeño de los trabajadores de un hospital Materno Infantil de Lima metropolitana.

Estimado(a) personal; me dirijo a usted para solicitarle contestar, de forma anónima los siguientes instrumentos; le ruego hacerlo en forma veraz y objetiva. Agradezco anticipadamente su participación.

 giovannisauillinaresflores30@gmail.com (no se comparten) [Cambiar cuenta](#)



**\*Obligatorio**

### Datos Sociodemográficos \*

1. Edad:

- De 25 a 39 años
- De 40 a 59 años
- De 60 años a mas

**Datos Sociodemográficos \***

2. Sexo:

Masculino

Femenino

**Datos Sociodemográficos \***

3. Área de trabajo:

Asistencial

Administrativo

**INSTRUCCIONES: MEDICIÓN: GESTION ADMINISTRATIVA**

A continuación se presenta una serie de enunciados, marque, según considere oportuno su respuesta.

5. Siempre

4. Casi siempre

3. A veces

2. Casi nunca

1. Nunca

4. La institución en la que trabaja tiene un Plan estratégico u operativo, Ud. lo conoce. \*

Siempre

Casi siempre

A veces

Casi nunca

Nunca



5. La gestión da a conocer los objetivos y metas propuestos. \*

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

6. La institución hace partícipe del diagnóstico de problemas para realizar mejoras. \*

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

7. La institución da a conocer al personal sobre los procedimientos y procesos de mejora. \*

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

8. La institución planifica los recursos necesarios para alcanzar las metas. \*

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

9. La gestión diseña una adecuada estructura organizacional. \*

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

10. La institución cuenta con el personal adecuado de acuerdo a un perfil establecido para cada cargo. \*

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

11. La administración promueve el trabajo en equipo en el ámbito laboral. \*

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

12. La gestión efectúa las coordinaciones interservicios para un buen desarrollo de las actividades laborales. \*

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

13. La institución propicia la integración de sus colaboradores. \*

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

14. Los funcionarios adaptan sus estrategias a las tendencias actuales del sector. \*

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

15. Los funcionarios propician y mantienen una adecuada comunicación a todo el personal. \*

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

16. Los funcionarios respaldan a las jefaturas (líderes) en las decisiones que mejoren la calidad de atención al cliente. \*

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

17. Los funcionarios motivan a que los colaboradores sientan identificación institucional. \*

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

18. Los funcionarios brindan las condiciones necesarias para que las actividades laborales se desarrollen óptimamente. \*

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

19. La institución cuenta con un órgano de control interno. \*

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca



20. El equipo de gestión supervisa y monitorea las actividades planificadas \*

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

21. La gestión realiza el inventario de bienes y control patrimonial anual. \*

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

22. La institución realiza procesos de control de calidad de los servicios que brinda a los pacientes. \*

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

23. Los funcionarios evalúan los servicios en términos de eficacia. \*

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

INSTRUCCIONES: MEDICIÓN: DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES

A continuación se presenta una serie de enunciados, marque, según considere oportuno su respuesta.

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

\*

1. Cumple Ud. con los objetivos establecidos por la institución.

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

\*

2. Desempeña con responsabilidad las funciones asumidas en su institución.

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

3. Domina los inconvenientes cuando realiza su planificación o desarrollo dentro de su área de atención. \*

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

4. Coordina previamente las actividades a realizar con sus superiores y compañeros de trabajo. \*

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca



5. Aprovecha y maximiza los recursos asignados con criterio. \*

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

6. Los clientes externos están satisfechos con nuestros servicios de salud. \*

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

7. Las evaluaciones del desempeño por parte de los clientes externos son favorables. \*

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

8. Trabaja en equipo siempre o solo cuando hay casos delicados. \*

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

9. Realiza aportes para mejorar los procesos en su trabajo que permitan lograr los objetivos de la institución. \*

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

10. Tiene los recursos necesarios que le ayuden a dar una atención eficiente y de calidad. \*

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

11. Se anticipa a las necesidades de su área de trabajo o de la institución. \*

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

12. Realiza capacitaciones y/o actualizaciones según su línea de trabajo con regularidad. \*

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

13. Asume la conducción de equipos de trabajo, espontáneamente. \*

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

14. Conoce y aplica las normas y procedimientos institucionales. \*

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

15. Propone ideas de cambio en procesos frente a diferentes problemas dentro de la institución. \*

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

Enviar

Borrar formulario

Google no creó ni aprobó este contenido. [Denunciar abuso](#) - [Condiciones del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

Tabla 10:

Interpretación de la magnitud del coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

| <b>RANGO</b>   | <b>RELACION</b>                   |
|----------------|-----------------------------------|
| -0.91 a -1.00  | Correlación negativa perfecta     |
| -0.76 a -0.90  | Correlación negativa muy fuerte   |
| -0.51 a -0.75  | Correlación negativa considerable |
| -0.11 a -0.50  | Correlación negativa media        |
| -0.01 a -0.100 | Correlación negativa débil        |
| 0.00           | No existe correlación             |
| +0.01 a 0.10   | Correlación positiva débil        |
| +0.11 a 0.50   | Correlación positiva media        |
| +0.51 a 0.75   | Correlación positiva considerable |
| +0.76 a 0.90   | Correlación positiva muy fuerte   |
| +0.91 a 1.00   | Correlación positiva perfecta     |

*Nota:* Hernández y Fernández 2018.