



Universidad César Vallejo

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

Gestión administrativa y su relación con el desempeño laboral de los
colaboradores en un hospital, Lima 2024

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración de Empresas

AUTORA:

Brocos Casanova, Milagros (orcid.org/0000-0001-5416-6151)

ASESOR:

Dr. Daniel Perez, Jorge Augusto (orcid.org/0000-0002-8323-3971)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, DANIEL PEREZ JORGE AUGUSTO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores en un hospital, Lima 2024", cuyo autor es BROCOS CASANOVA MILAGROS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20%, 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, 12 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
DANIEL PEREZ JORGE AUGUSTO DNI: 17812596 ORCID: 0000-0002-8323-3971	Firmado electrónicamente por: JDANIELP el 12-08- 2024 02:57:16

Código documento Trilce: TRI - 0858460

Declaratoria de Originalidad de la Autora



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, BROCOS CASANOVA MILAGROS estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión administrativa y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores en un hospital, Lima 2024", 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.

Nombres y Apellidos	Firma
MILAGROS BROCOS CASANOVA DNI: 07455060 ORCID: 0000-0001-5416-6151	Firmado electrónicamente por: MBROCOSC12 el 12- 08-2024 19:39:21

Código documento Trilce: TRI - 0858462

Dedicatoria

Dedicado a mi madre Angélica, por su incansable lucha y brindarnos lo mejor en todo sentido, demostrándole que nada fue en vano y que según sus enseñanzas podemos lograr lo que deseamos si lo hacemos de corazón, también a mi linda e inteligente hija por su ayuda y acertados consejos, al ser mi “compañera de estudios en casa”.

La autora

Agradecimiento

En agradecimiento a Dios que con su infinita bondad y misericordia permite que llegue hasta esta instancia, asimismo la presente investigación fue posible gracias al Dr. Jorge Augusto Daniel Pérez por su orientación constante y esmerado apoyo, a la Dra. Jenny Quispe López por las sesiones maratónicas para resolver todas nuestras dudas.

A cada uno de los profesores y personal administrativo de la Universidad que me ayudaron de una u otra forma en especial al Dr. Juan Ramón Pintado Carrasco, al Sr. Jhon Santa María Malqui y el Sr. Octavio Esteban Sánchez Juárez por su orientación, ayuda y empatía.

La autora

Índice de contenidos

Carátula	i
Declaratoria de autenticidad del asesor.....	ii
Declaratoria de originalidad del autor	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	13
III. RESULTADOS	17
IV. DISCUSIÓN	28
V. CONCLUSIONES	34
VI. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1	Niveles de gestión administrativa de los colaboradores en un hospital.....	17
Tabla 2	Niveles de desempeño laboral de los colaboradores en un hospital.....	18
Tabla 3	Tabla cruzada entre la planificación y el desempeño laboral	19
Tabla 4	Tabla cruzada entre la organización y el desempeño laboral.....	20
Tabla 5	Tabla cruzada entre la dirección y el desempeño laboral.....	21
Tabla 6	Tabla cruzada entre la dirección y el desempeño laboral.....	22
Tabla 7	Relación entre la planificación y el desempeño laboral	23
Tabla 8	Relación entre la organización y el desempeño laboral.....	24
Tabla 9	Relación entre la dirección y el desempeño laboral.....	25
Tabla 10	Relación entre el control y el desempeño laboral de los colaboradores....	26
Tabla 11	Relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral	27

Resumen

La presente investigación se realizó tomando en consideración aportar al logro del Objetivo de Desarrollo Sostenible 8 planteado por la ONU, el cual busca fomentar un crecimiento económico sostenible e inclusivo y trabajo decente para todos. Es por ello, que la investigación tuvo por objetivo general el determinar la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los colaboradores en un hospital, Lima 2024. Para ello, se analizó una población conformada por los 63 colaboradores del centro médico, los cuales participaron respondiendo las preguntas formuladas en el cuestionario. Los principales resultados mostraron que el nivel de gestión administrativa al interior del hospital es considerado bajo por el 49,2% de los colaboradores, mientras que el nivel de desempeño laboral que estos percibían tener fue considerado alto por un 58.7% según el procesamiento de los datos realizado de las encuestas. Se concluye que no existe relación estadísticamente significativa entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los colaboradores al interior del centro médico.

Palabras clave: Organización, gestión de empresas, administración

Abstract

This research was carried out taking into consideration contributing to the achievement of Sustainable Development Goal 8 proposed by the UN, which seeks to promote sustainable and inclusive economic growth and decent work for all. For this reason, the general objective of the research was to determine the relationship between administrative management and the work performance of employees in a hospital, Lima 2024. To do this, a population was analyzed consisting of the 63 employees of the medical center, the who participated by answering the questions asked in the questionnaire. The main results showed that the level of administrative management within the hospital is considered low by 49.2% of the employees, while the level of work performance that they perceived to have was considered high by 58.7% according to the processing of the results. data collected from the surveys. It is concluded that there is no statistically significant relationship between administrative management and the work performance of collaborators within the medical center.

Keywords: organization, business management, administration

I. INTRODUCCIÓN

La coordinación en lo que viene a ser la gestión administrativa y el performance del trabajador es clave dentro de hospitales al garantizar la calidad del cuidado de pacientes. El buen rendimiento de los colaboradores influye positivamente en la eficacia de la gestión administrativa, aumentando su producción y cuán buenos son los servicios. Los trabajadores que llegan a ser motivados tienden a ser más proactivos y comprometidos con la mejora continua, lo que puede conducir a innovaciones y ofrecen una atención destacada para los pacientes; es por ello, que esta investigación tuvo la perspectiva de determinar la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad del sector salud. Es así que Bakx et al. (2020) mencionó que la administración en el ámbito de organismos de orden privado o así también público, implica la asunción de retos, que están orientados a los procesos en su ejecución, para lo cual se deben de brindar mejores servicios de atención, relacionados a la calidad, orientados a que se alcancen cambios positivos hacia los usuarios, facilitando se alcancen los objetivos de la institución. Por su parte, Suástegui et al. (2011, como se citó en Astudillo, 2021), señaló que la gestión administrativa en un establecimiento sanitario, tiene que llevarse a cabo de manera eficiente, para que así pueda asegurar al usuario satisfacer sus exigencias, bien estos sean del sector privado o público. En esa misma línea, Astudillo (2021) indicó que, al requerirse una buena gestión, existen diferencias entre los administradores y el personal de salud, ya que por un lado los administradores toman en cuenta el costo y empleo de los servicios por parte de la población, mientras que los profesionales de la salud priorizan el restaurar la salud del paciente. En consecuencia, la suscitada investigación se centró en poder aportar al logro del Objetivo de Desarrollo Sostenible 8 planteado por la ONU, el cual busca fomentar un crecimiento económico sostenible e inclusivo y trabajo decente para todos.

A nivel internacional, en el blog de la Universidad Tecmilenio (2023) realizó un panel conjuntamente con el Consorcio Mexicano de Hospitales (CMH) denominado “El rol del administrador en salud dentro del ecosistema sanitario”, dado que el Covid 19 dejó rezagos de la carencia del personal médico, así como del personal administrativo, según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), se precisó que México está dentro de los países que no aumenta su inversión en salud, dado a que

emplea un 2.8% del PBI, cuando la media de los países de la OCDE es del 6.6.%, lo que demostró una debilidad en el sistema de salud, evidenciándose la falta de hospitales y recursos humanos calificados en las áreas administrativas para atender con los procedimientos de las consultas de los pacientes. Según Javier Potes, director general del Consorcio Mexicano de Hospitales, mencionó que se requiere no solo un cambio en el sector salud, sino también la profesionalización y competencias del personal administrativo para afrontar los cambios de las instituciones. Así mismo, Luis Miguel Pérez, expresó que los administradores de salud, garanticen el servicio de acompañamiento y atención a los pacientes, comentó el directivo de AXA Keralt Centauro.

Considerando la actuación de las variables en estudio, se evidenció a través de Al-Ghamdi et al. (2022) que la evaluación del rendimiento del personal sanitario contribuye a detectar áreas de oportunidad, optimizar la distribución de recursos, elevar la calidad del servicio, fomentar la rendición de cuentas y fortalecer la colaboración y el trabajo en equipo. Por otro lado, Nowrouzi-Kia et al. (2022) mencionaron la existencia de nueve factores vinculados con el desempeño laboral y la salud mental de aquellos trabajadores del sector salud durante la pandemia, las cuales incluyen a la depresión, ansiedad, falta de apoyo adecuado, estrés laboral, reducción de la productividad, insuficiente preparación en el entorno laboral, preocupaciones económicas, temor a la transmisión y agotamiento/fatiga, extendiéndose también al personal administrativo. En un contexto donde la exigencia de servicios sanitarios se eleva al ser relevantes, la eficiencia y efectividad del personal sanitario se han convertido en factores cruciales. Por su parte, Artieda et al. (2021) indicaron que en la administración pública a lo que se apunta es en generar condiciones para el tener una coyuntura favorable en el desarrollo de personas que cuenten con destrezas y habilidades de carácter más específicas, a través de las actividades que desarrollan en los puestos en relación a los cargos públicos en los cuales se desempeñan. Por otra parte, Endicott (2021) refiere que el ente encargado de brindar y por tanto representar el bienestar de toda la ciudadanía es el Estado; sin embargo, cuando se trata de gestionar a todo un grupo de entidades públicas se da la presencia de obstáculos, esto debido a que en su momento la idoneidad de resolver los problemas fue incapaz e ineficaz, en razón de lo que se refiere a burocracia y gestión de los trámites.

Así mismo, en el contexto peruano, el Colegio Médico del Perú indicó que por cada 100 mil habitantes solo existen de 12 a 14 médicos que los asistan, asimismo el ministro de Salud remarcó que, como representante del Minsa, no puede intervenir directamente en la administración de las entidades de salud al ser solo potestad de los gobiernos regionales (Cabeza, 2023). Por otro lado, y de acuerdo con Garro (2022), la elevada rotación, así como la limitada capacidad del Gobierno para poder mantener a funcionarios competentes en posiciones clave, impactan negativamente la gestión a largo plazo del sector salud.

En el ámbito local se ha realizado la indagación en el contexto de un ente público de salud, asociado al desempeño en el área administrativa en el cual se evidenció la presencia de deficiencias respecto del cumplimiento esperado y de los servicios prestados a los usuarios, evidenciando la excesiva burocracia en los trámites, esto se encuentra relacionado en forma directa a la insatisfacción del usuario, de lo recopilado se podría establecer que la administración se asocia de manera significativa a la atención que se ofrecen a los ciudadanos. Los estudios coinciden en que, la gestión administrativa resulta más eficiente, y repercute directamente respecto de la satisfacción de la prestación de servicios que obtienen los usuarios; por lo cual es esencial establecer las acciones que se orienten a un buen desempeño. En el contexto local, el hospital público de Chimbote (Perú), especialmente en épocas de pandemia COVID – 19 experimentó cambios en la administración que no alteraron la filosofía de la organización. El ambiente de cambios vertiginosos experimentado, pudo derivar en la existencia de una inadecuada comunicación interna, afectando ininterrumpidamente al desempeño laboral (Damian et al., 2021).

Los acontecimientos investigados, permitieron plantear el problema general de investigación, mismo que se detalla a continuación: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los colaboradores en un hospital, Lima 2024? Respecto a los problemas específicos, se planteó a) ¿Cuál es el nivel de gestión administrativa en un hospital, Lima 2024?; b) ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los colaboradores en un hospital, Lima 2024?; c) ¿Cuál es la relación entre la planificación y el desempeño laboral de los colaboradores en un hospital, Lima 2024?; d) ¿Cuál es la relación entre la organización y el desempeño laboral de los colaboradores

en un hospital, Lima 2024?; e) ¿Cuál es la relación entre la dirección y el desempeño laboral de los colaboradores en un hospital, Lima 2024? y f) ¿Cuál es la relación entre el control y el desempeño laboral de los colaboradores en un hospital, Lima 2024?

Hernández y Mendoza (2018) mencionaron que la justificación teórica es aquella que refiere a los estudios que presenten criterios que faciliten el analizar los resultados. Es por ello, que la presente investigación se justificó de manera teórica al brindar información científica respecto a la gestión administrativa permitiendo conocer sus dimensiones con la meta de elevar la actuación laboral al mejorar el proceso administrativo. La investigación se justificó de manera práctica, debido a que buscó beneficiar tanto a la forma de administración como al desempeño de los colaboradores al interior de la institución brindándoles resultados y recomendaciones que permitan a gerencia mejorar su gestión, tomando decisiones adecuadas velando por una mejora integral de la organización. Metodológicamente se justificó, debido a que se realizó siguiendo el método científico ordenado, orientado a generar conocimientos a partir del análisis metodológico siguiendo el fin de solucionar el problema encontrado, siendo una fuente de referencia para investigaciones posteriores con similar problemática. Finalmente, se justificó de manera social debido a que apoyó en la resolución de problemas, posibilitando elaborar medidas correctivas, mejorando la gestión administrativa y el desempeño de los colaboradores, permitiendo brindar una atención más eficiente dirigida a los ciudadanos de aquella ciudad o comunidad.

Es por ello, y debido a la importancia de la investigación que se plantearon los siguientes objetivos. Como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los colaboradores en un hospital, Lima 2024. Como objetivos específicos: a) Describir el nivel de gestión administrativa en un hospital, Lima 2024 b) Describir el nivel de desempeño laboral de los colaboradores en un hospital, Lima 2024; c) Identificar la relación entre la planificación y el desempeño laboral de los colaboradores en un hospital, Lima 2024; d) Identificar la relación entre la organización y el desempeño laboral de los colaboradores en un hospital, Lima 2024; e) Identificar la relación entre la dirección y el desempeño laboral de los colaboradores en un hospital, Lima 2024 y f) Identificar la relación entre el control y el desempeño laboral de los colaboradores en un hospital, Lima 2024.

Al realizar la búsqueda de investigaciones que han trabajado con las variables estudiadas a nivel internacional, se pudo encontrar a Morales (2021) cuya investigación estaba intencionada en especificar la asociación del manejo de los colaboradores y el desempeño de los trabajadores en una institución del sector de la construcción en Ecuador, el estudio tuvo una perspectiva cuantitativa, no experimental, corte transeccional. La muestra correspondió a 150 colaboradores, los cuales participaron en una encuesta, la cual fue sometida a la validez y confiabilidad, a partir del tratamiento de datos, se adquirió como resultado: mediante el estadígrafo de Pearson, un valor de 0.985 a un nivel de significancia de 0.01. Para dar por finalizado, se menciona que la gestión administrativa se asocia de forma estrecha con el desempeño laboral de los colaboradores en la institución. La indagación nos permite poder contrastar los resultados obtenidos, teniendo en cuenta que se tratan de las mismas variables de estudio.

Marcillo (2020), en su tesis cuyo propósito estuvo orientado a establecer una posible asociación de la gestión administrativa y satisfacción laboral en una institución de salud de carácter prehospitalario. La metodología correspondió a un estudio de horizonte cuantitativo, descriptivo, sin haberse aplicado experimento alguno, correlacional, siendo de corte transversal. Para la muestra se requirieron 52 profesionales de la salud, los cuales participaron de la encuesta a partir del instrumento, el cual comprendían cuestionarios para las dos variables. Se obtuvo como resultados a partir de la prueba de Spearman, un valor de: 0,443 cuyo p valor fue de 0,000. Se pudo concluir que en el estudio se certifica que es palpable cabiendo con la gestión administrativa y satisfacción del personal un asociamiento. La investigación permite aportar en cuanto a la metodología y en cuanto a los resultados, los cuales se relacionan con el estudio a desarrollar.

Galarza et al. (2021) presentaron su estudio el cual tuvo como propósito averiguar la incidencia de los riesgos psicosociales en el desempeño laboral de los servidores del Hospital Básico del Cantón Píllaro. Con enfoque mixto cualitativo cuantitativo, correlacional, se usó el cuestionario para poder recoger, y posteriormente analizar los datos de una población de 170 funcionarios. Se obtuvo que presenta un valor de R de 0,773 significando que es de correlación directa positiva fuerte. Se concluye que existe

una influencia significativa entre la variable riesgos psicosociales sobre la de desempeño laboral.

Lema y Reinoso (2023) llevaron a cabo una investigación que tuvo por finalidad el determinar la relación entre los niveles de estrés y el desempeño laboral del personal del Hospital San Francisco de Latacunga. La investigación fue no experimental de corte transversal con enfoque cuantitativo y alcance relacional. Para la recolección de información se trabajó con una muestra de tamaño equivalente al de la población de 26 individuos, a los cuales se les aplicó como instrumento de recolección de datos el cuestionario. Como resultados se encontró que el desempeño laboral promedio del área de administración era más bajo que el de las demás áreas, arrojando un valor de 3,45 en una escala del 1 al 5. Se concluyó que no existe relación estadísticamente significativa entre el estrés y el desempeño promedio de los trabajadores de la institución, debido a que el resultado del coeficiente de correlación obtenido no fue validado por el valor p.

Mousa y Othman (2020) plantearon su estudio orientado a distinguir el avance de la aplicación de la gestión administrativa como también del capital humano en organizaciones del rubro salud ubicadas en Palestina, y como ello afecta el nivel de desempeño, la indagación se desarrolló empleando una metodología mixta, para lo cual se realizaron entrevistas, teniendo como población 69 gerentes de los distintos departamentos de entidades de salud. Los resultados que lograron alcanzar indicaron que las variables estudiadas se ejecutaron moderadamente, teniendo como resultado una media general de 2,42 en una escala de 5. Así también para el desempeño, de una escala de medición de 5, se obtuvo un indicador de 3,42, señalando que es de nivel alto. Se concluye como producto de los resultados que la gestión llega a tener una influencia significativa en el desempeño sostenible, el cual ha permitido progresivamente que los trabajadores demuestren mejoras en su comportamiento.

A su vez, a nivel nacional se tuvo a Pérez (2021), quien realizó un estudio con el propósito de determinar la relación vista entre la gestión administrativa y el desempeño laboral, la investigación fue de tipo básica, de diseño no experimental, en el cual se trabajó con una muestra equivalente a la población de 100 del personal de la Red de Salud de Bagua, aplicándose un cuestionario para poder conseguir los resultados requeridos. Los resultados obtenidos respecto a la primera variable mostraron que el 63% de los

encuestados alegaban percibir un nivel de gestión administrativa bajo; y para la segunda variable el 58% de colaboradores tuvo un desempeño laboral bajo. Finalmente, y como conclusión se determinó a través de la prueba no paramétrica denominada Rho de Spearman, una correlación directa positiva muy marcada, siendo el coeficiente de correlación de 0,719 el cual a su vez fue estadísticamente significativo, pues el valor p obtenido de 0,000 fue menor al 0,05.

Fernández (2021) materializó una investigación en la cual se planteó como objetivo el poder hallar la relación entre el desenvolvimiento de los trabajadores y la gestión en ámbito administrativo, la pesquisa realizada fue de tipo pura, de diseño no experimental, en el cual se trabajó con una muestra equivalente a la totalidad del grupo de 28 docentes de ambos sexos, aplicándose el cuestionario para poder reunir datos. Lo obtenido mostró que las dimensiones de los pilares administrativos de la gestión administrativa se encuentran correlacionados directa y positivamente fuerte con la variable desempeño laboral, obteniendo coeficientes de correlación (0,795), (0,751), (0,760) y (0,760) respectivamente, todos estadísticamente significativos. Finalmente, como conclusión de lo procesado se evidenció que, entre la variable referente al desenvolvimiento de los trabajadores y la gestión realizada por administración, se percibe una relación de gran significancia, siendo el valor del coeficiente de correlación encontrado de 0,384 a una significancia de 0,000.

Arévalo et al. (2022) desarrollaron su trabajo investigativo a fin de determinar la relación entre la gestión administrativa con el desempeño laboral, lo investigado se caracterizó por ser de tipo básico, de diseño no experimental, en el cual se trabajó con una cantidad de 85 colaboradores de la institución, utilizándose como técnica para recoger datos a las que son la ficha de observación, como también al formulario. Los resultados mostraron que al interior de la institución el estrato de gestión administrativa es considerado adecuado por el 71% del personal, mientras que, respecto al nivel concerniente al desempeño laboral, este fue dado como bueno por el 93% de los encuestados. Finalmente, como conclusión se demostró una correlación directa positiva débil entre las variables que fueron descritas con anterioridad, obteniéndose así un valor de coeficiente de 0,350 a una significancia de 0,001.

Mora (2022) ejecutó un trabajo de investigación en el cual se decidió por encontrar la

relación que podría existir entre lo que es la gestión, las habilidades gerenciales y el rendimiento del trabajador. Su investigación fue considerada de tipo básica, no experimental como diseño, en la cual se trabajó con una muestra equivalente a la población de 59 trabajadores de la institución, aplicándose al formulario como instrumento de acopio de datos totales. Se reveló que el 84,7% de los participantes sostuvo que en promedio la gestión administrativa tenía un nivel alto, mientras que para la variable desempeño laboral el 50.8% de los encuestados atribuyeron como alto su destreza y discernimiento en la ejecución de sus obligaciones. Finalmente, se concluyó que prácticamente no existe relación entre la variable de gestión y el performance del trabajador, esto como producto del bajo valor de correlación hallado.

Flores et al. (2021) realizó una investigación que buscó identificar la relación entre lo que es el desempeño del trabajador con la planificación de los colaboradores de la organización Cineplanet S.A., su trabajo fue considerado de tipo aplicada no experimental transversal nivel correlacional. Se trabajo con una muestra de 86 personas, los cuales venían de una población de 110 trabajadores, mismos a los cuales se aplicó el cuestionario como instrumento de recolección de información. Como resultados y mediante el cálculo del coeficiente Tau b de Kendall, se encontró una relación directa débil representada por un valor de 0,328 significativo tomando en consideración una perspectiva estadística. Como conclusión se confirmó la existencia de relación entre las variables que el autor se planteó en investigar de forma inicial.

Estrada (2021) efectuó una investigación la cual buscó encontrar la relación que podría existir entre lo que es la gestión de la administración y el desempeño que presentan los trabajadores en el Módulo Penal de Chanchamayo de la Selva Central, la investigación fue de tipo básica no experimental de corte transversal con enfoque cuantitativo y diseño descriptivo correlacional. Se trabajó con una muestra de 40 trabajadores, a quienes se les aplicó un cuestionario como instrumento de recolección de datos. Como resultados obtenidos se encontró que existe una relación significativa entre las dimensiones de planeación, organización, dirección y control con el desempeño laboral, obteniendo valores de coeficiente de correlación de Pearson de 0,064 para el primer caso, de 0,239 para el segundo, 0,069 para el tercero y 0,038 para el cuarto. Como conclusión se obtuvo que existe correlación significativa positiva y débil entre el clima laboral y el desempeño

del trabajador del centro.

Castillo (2022) realizó su trabajo de investigación el cual se centró en determinar la incidencia que existe entre el control simultáneo y la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Cajabamba, 2020. La investigación fue de tipo aplicada de diseño no experimental de corte transversal y nivel correlacional. La muestra fue equivalente al tamaño de la población, misma que estaba compuesta por un total de 39 trabajadores en los cuales se incluían a funcionarios públicos y empleados de confianza, a ellos se buscó aplicar el cuestionario como instrumento de recolección de información. Los datos obtenidos mostraron una relación directa entre los controles simultáneos y concurrentes con la variable de gestión administrativa, arrojando valores de 0,755 y 0,896 respectivamente, ambos estadísticamente significativos. Se concluyó que existe una relación entre lo que es el control simultáneo y la gestión realizada por la administración en dicha entidad.

Finalmente, el investigador Velásquez (2021) llevó a cabo un informe en el cual buscaba poder establecer la relación entre lo que es la gestión por parte de la administración y el desempeño en el trabajo de quienes se encontraban laboran en el gobierno local de la provincia de Chachapoyas, siendo el estudio básico, de diseño no experimental y corte transversal, con enfoque cuantitativo. La población estuvo compuesta por los 140 trabajadores, de los cuales 120 sirvieron como muestra, a ellos se les aplicó un cuestionario como instrumento de recolección de datos. Los resultados mostraron relaciones significativas entre los 4 pilares del proceso administrativo, y el desempeño laboral de los trabajadores, y utilizando el coeficiente de correlación de spearman se obtuvo los siguientes valores 0,340 con la planificación, 0,351 con la organización, 0,244 con la dirección y 0,347 con el control. Se concluye que, entre las variables utilizadas en la investigación en mención llevada a cabo, existe lo que se conoce como una relación moderada pero significativa, producto de haber obtenido una significancia menor al 0,05 obteniendo como valor a 0.000.

En atención a la revisión teórica de la primera variable que vendría a ser la gestión administrativa, Medina y Ávila (2002) mencionaron que entre los pioneros de la administración se encuentran Frederick W. Taylor (1856-1915), a quien se le da créditos por el desarrollo de la Teoría de la Administración Científica, a Henry Fayol (1841-1925)

quien expuso la Teoría Clásica de la Administración, así como a Max Weber (1864-1920), quien planteó la Teoría de la burocracia. Taylor especificó que la administración era el principio y resolución de problemas en las industrias, dejando de lado la fuerza de trabajo; asimismo, Henry Fayol presentó la Teoría Clásica de la Administración buscando acrecentar la eficiencia en las organizaciones, aplicando un conjunto de principios generales teniendo bases científicas, señalándose la planificación, organización, dirección y control (Valeriano, 2008). Trujillo (2010) señaló que Elton Mayo es considerado como quien exploró inicialmente la Teoría de las Relaciones Humanas, gracias a su libro publicado en 1933, titulado Los Problemas humanos de la civilización industrial.

Asimismo, Beltrán (1988 como se citó en Sandoval, 2015), indicó que la Teoría de las Relaciones Humanas busca retratar a los entes como una familia, donde alcanzar el éxito económico está vinculado a la autorrealización y satisfacción personal de los empleados. En cuanto a la revisión teórica de la segunda variable conocida como el desempeño laboral, la Teoría de las expectativas de Vroom pone a los sujetos de una organización como seres que analizan y piensan, los cuales tienen creencias, expectativas y objetivos a los cuales deseen llegar, siendo la motivación un propulsor importante, por lo que el desempeño laboral será mayor si la expectativa, las herramientas y el valor sean altas (Veytia y Contreras, 2019). Por otro lado, Mitchell (1997, como se citó en Molina, 2000), indicó que la Teoría del Establecimiento de metas está centrado en la acción con propósito, dado que las personas escogen metas que puedan satisfacer sus necesidades, y si se pone en un contexto organizacional, mejora el desempeño laboral del individuo.

Respecto a la revisión conceptual de la variable gestión administrativa Pincay et al. (2023) mencionó que la gestión administrativa consta en poder anticiparse y preparar a la organización, considerando los recursos e instrucciones que sean necesarios para poder lograr alcanzar sus objetivos, así como prevenir posibles problemas en el futuro. Por su parte, González et al. (2020) señalaron que la gestión administrativa es una puesta en marcha que considera cuatro funciones relevantes: organización, control, dirección y planificación. Pérez (2022) señaló que un proceso administrativo bien diseñado dentro de una organización va a impedir que sucesos aleatorios puedan romper

los esquemas de los ejecutivos, por lo que disminuirán las acciones tomadas de último momento que deriven en decisiones nada beneficiosas para el desenvolvimiento de toda empresa.

Morales (2013, como se citó en Cedeño et al., 2018) sentenciaron que la gestión clínica vendría a ser la ciencia social que se encuentra concatenada a las cuatro fases del proceso de administración de empresas tanto del sector privado como públicos relacionados a la salud, a través del progreso del uso de medios tecnológicos, humanos y financieros.

Con respecto a la dimensión planeación, según Marín y Atencio (2008) previo a cualquier acción administrativa que se quiera llevar a cabo, se deben establecer los resultados que se quieren lograr, así como las condiciones futuras y las herramientas necesarias, y para ello se emplea la planeación.

En el marco de la salud, Salud sin Límites Perú y Medicus Mundi Navarra (2011) señalaron que el componente de dirección hace referencia a la manera de asignación de las actividades de manejo del trabajo en el Primer Nivel de Atención en salud, donde se delega responsabilidad y liderazgo de grupos de trabajo, los dictámenes en conjunto, cuidar el clima y desarrollo organizacional y por los resultados de programas y subprogramas de salud.

Con respecto a la dimensión control, según Enriquez (2012, como se citó en Alarcón y Torres, 2017) viene a ser una fase importante en la administración, puesto que, si bien una empresa tenga excelentes planes, una esquematización organizacional óptimo y dirección oportuna, la persona a cargo de gestionar la organización no podrá conocer la situación real de la misma, sin un mecanismo que pueda verificar e informar si las acciones se alinean con los objetivos. Asimismo, Escamilla y Álvarez (2019) señalaron que el control viene a ser el medir y corregir el desempeño a modo de poder garantizar la consumación de las aspiraciones de la organización, así como los bosquejos que fueron diseñados para poder lograrlo.

La revisión conceptual de la variable desempeño laboral, Valencia y Pinzón (2021) indicaron que sirve para poder realizar una mejor integración del personal a la organización, al poderse determinar, mensurar y gestionar el desempeño de los colaboradores en las organizaciones. Según Carmona Fuentes et al. (2015) el

desempeño laboral está centrado en encontrar requerimientos de capacitación y desarrollo del colaborador, basándose en la verificación constante de las habilidades y competencias que demuestra, considerando la posibilidad de dar reconocimiento de oportunidades de ascenso a los trabajadores. Por otro lado, el desempeño laboral es la manera en que los subordinados de una empresa realizan sus tareas y funciones asignadas en relación al cargo que tengan dentro de la organización, de acuerdo a su grado cognitivo, capacidades, habilidades y destrezas, para dar con los objetivos establecidos, generando cambios y conductas que apoyen a la organización y demás trabajadores a concluir cuan eficaz y eficientes llegan a ser para cumplir las metas que se han propuesto. (González y Vílchez, 2021).

Por otro lado, Borman et al. (1993, como se citó en Carhuayal, 2020), concibieron un modelo como enfoque del rendimiento laboral, teniendo en mente cuatro dimensiones: rendimiento en la tarea, lealtad, trabajo en equipo y determinación.

Ahora bien, frente a lo revisado, se plantea como hipótesis general: H_1 : Existe relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los colaboradores en un hospital, Lima 2024; H_0 : No existe relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los colaboradores en un hospital, Lima 2024. Por su parte, las hipótesis específicas fueron: a) H_1 : Existe relación significativa entre la planificación y el desempeño laboral de los colaboradores en un hospital, Lima 2024; H_0 : No existe relación significativa entre la planificación y el desempeño laboral de los colaboradores en un hospital, Lima 2024. b) H_1 : Existe relación significativa entre la organización y el desempeño laboral de los colaboradores en un hospital, Lima 2024; H_0 : No existe relación significativa entre la organización y el desempeño laboral de los colaboradores en un hospital, Lima 2024. c) H_1 : Existe relación significativa entre la dirección y el desempeño laboral de los colaboradores en un hospital, Lima 2024; H_0 : No existe relación significativa entre la dirección y el desempeño laboral de los colaboradores en un hospital, Lima 2024. d) H_1 : Existe relación significativa entre el control y el desempeño laboral de los colaboradores en un hospital, Lima 2024; H_0 : No existe relación significativa entre el control y el desempeño laboral de los colaboradores en un hospital, Lima 2024.

II. METODOLOGÍA

Haciendo referencia al tipo y diseño investigación, el presente trabajo fue de tipo aplicada y de diseño no experimental, de corte transversal alcance correlacional y enfoque cuantitativo. Respecto al tipo aplicado de investigación se considera aplicada debido a que se realizó una evaluación de los resultados de la asociación de la gestión administrativa y desempeño laboral, lo que permitirá resolver los problemas encontrados partiendo de las bases teóricas, para posteriormente obtener el conocimiento sobre la vinculación relacionado al fenómeno de estudio. Referente al diseño no experimental, Hernández & Mendoza (2018b) sostuvieron que este tipo de investigación se caracteriza por conservar la naturalidad del fenómeno bajo análisis, lo que evitará todo tipo de manipulación de las variables por parte del investigador. Aludiendo al corte transversal de investigación, Wang & Cheng (2020) mencionaron que, en estas investigaciones, se observan los datos de una población en un momento específico en el tiempo, por lo que no ocurre un seguimiento prospectivo ni retrospectivo, eligiendo simplemente a los sujetos disponibles de una población, los cuales puedan ser relevantes para la pregunta de estudio.

Del alcance y enfoque Cabezas et al. (2018) mencionó que los tipos correlacionales, se encuentran orientadas a medir el grado de relación entre dos o más variables, las cuales son parte de la investigación, la finalidad de este tipo de estudios es el conocer el comportamiento de una variable, respecto al comportamiento de otras relacionadas; por su parte, Hernández & Mendoza (2018b) mencionaron que el encuadre cuantitativo es aquel donde se emplean instrumentos y realizan mediciones para su posterior análisis como resultados del acopio de información a través del empleo de diversos procedimientos.

En cuanto a las variables bajo análisis, la gestión administrativa fue la primera definida de manera conceptual como la capacidad de poder anticiparse y preparar a la organización, considerando los recursos e instrucciones que sean necesarios para poder lograr alcanzar sus objetivos, así como prevenir posibles problemas en el futuro (Pincay et al., 2023). Por otro lado, la definición operacional indicó que la variable es medida a través de la herramienta cuestionario, habiendo estado dirigida a los colaboradores de la organización. La inspección de datos se logró a través de la evaluación de las respuestas

y percepciones de los colaboradores, utilizando los cuestionarios direccionados a ellos mismos. La variable está dividida en (4) dimensiones tales como la: Planificación, Organización, Dirección y el Control. Respecto a los indicadores se consideró al: Conocimiento de las funciones, evaluación continua de las funciones, reconocimiento cuando se cumple con las funciones, reglamento interno de las funciones del personal, presupuesto asignado a la Institución es ejecutado de acuerdo a lo planeado, capacitación continua al personal, capacitación y evaluación al personal, capacitación al personal para el cumplimiento y mejora de sus funciones e instrucciones para una mejor atención, comunicación continua. Finalmente, la escala de la variable fue ordinal.

El desempeño laboral fue la segunda variable, esta fue definida conceptualmente como la manera en que los subordinados de una empresa realizan sus tareas y funciones asignadas en relación al cargo que tengan dentro de la organización, de acuerdo a su grado cognitivo, capacidades, habilidades y destrezas, para dar con los objetivos establecidos, generando cambios y conductas que apoyen a la organización y demás trabajadores a concluir cuan eficaz y eficientes llegan a ser para cumplir las metas que se han propuesto (González y Vílchez, 2021). Por otro lado, la definición operacional indicó que esto se logró a través de la evaluación de las respuestas y percepción de los colaboradores, utilizando cuestionarios direccionados a los mismos, según Stoner (1996) se consideran las siguientes dimensiones para cuantificar el desempeño laboral, se consideraron (4) dimensiones tales como la calidad del trabajo, responsabilidades, compromiso institucional y trabajo en equipo. Respecto a los indicadores se consideró a la actuación con eficiencia. la capacidad minuciosa, la autonomía, la iniciativa laboral, el liderazgo, el nivel de compromiso, el asumir responsabilidades y capacidad de integración. Finalmente, la escala de la variable fue considerada ordinal.

Respecto a la población, esta contó con 63 colaboradores del área administrativa de la institución de índole público de atención hospitalaria; a su vez, Hernández et al. (2014) se refirió a la misma como el total de elementos, que presentan características comunes. Por su parte, McClave et al. (como se citó en Robles, 2019) mencionó que son los elementos, sucesos o eventos que forman parte de la situación del problema que se está interesado estudiar y que, a su vez proporcionan información a la investigación para alcanzar los objetivos previstos. Se incluyeron a los colaboradores con una estabilidad

mayor a dos años, pudiendo ser externo o en condición de tercerización; por otra parte, se excluyó a los colaboradores que no ejecutan labores dentro del área de administración y, se descartó a los colaboradores que están con licencia y/o vacaciones. Se separó a los colaboradores con estabilidad inferior a 2 años, sea este personal externo o en condición de tercerización. Respecto a la muestra, Condori (2020) mencionó que esta es el grupo de elementos que han de componer determinado conjunto con particulares características generales, las cuales son las mismas que la población. Debido a que la magnitud de la población no fue extensa, el tamaño de la muestra trabajada fue equivalente al de población de 60 empleados de la entidad pública. Según Hernández et al. (2014), consideró a la población como muestra, al tomar a absolutamente todos los tipos de integrantes en la averiguación, ya sean personas, etc. En lo que refiere al muestreo, Snyder (2019) mencionó que hay 2 tipos: el muestreo que utiliza un tipo de selección de individuos de forma aleatoria llamado probabilístico y aquel que no las utiliza, llamado no probabilístico. Para el trabajo, se tomó como muestra a todos los elementos de la población quienes fueron los colaboradores de la unidad administrativa del hospital, estos participaron en la colecta de los respectivos cuestionarios, a su vez, la unidad de análisis es cada trabajador de la unidad administrativa de dicha entidad. Referente a las técnicas e instrumentos de recolección de datos, Medina et al. (2023) sostuvo que las primeras son aquellas que se ejecutaron en el proceso de desarrollo de la investigación, mismas que fueron compuestas por otros métodos, así como diversos medios por los cuales se recopiló información, la cual fue esencial para la apreciación de los supuestos analizados. Por otro lado, el instrumento fue definido por Hernández et al. (2014) como el mecanismo de obtención de información importante y relevante para proseguir con la investigación. Por ello, la técnica utilizada para el desarrollo del estudio fue la encuesta, respecto a ella, Medina et al. (2023) manifestó que es el medio a través del cual se recopila información para obtener datos a través del cuestionario a los participantes de la investigación. En esa misma línea, el instrumento utilizado fue el cuestionario y, referente a este, de la Lama et al. (2022) aseveró que dicha herramienta tiene como objetivo recolectar información necesaria de los participantes que conforman la muestra, por lo que está compuesto por un listado de preguntas diseñadas la cuál será utilizada de manera posterior para su interpretación.

Para el proceso de acreditación de los dos instrumentos, se llevó a cabo una revisión del cuestionario por parte de expertos del área de conocimiento específico, los cuales determinaron la asociación de las preguntas respecto a los objetivos establecidos para el estudio (Arias y Covinos, 2021). En cuanto al nivel de confiabilidad refiere, se utilizó la prueba de consistencia interna Alfa de Cronbach, lo que para la primera variable presentó un valor de 0,930 teniendo una escala de apreciación muy elevada, mientras que, para la segunda variable, el valor del alfa fue de 0,958 obteniendo una apreciación buena. Los resultados de la prueba de consistencia interna indicaron que las encuestas estaban aptas para su aplicación y recolección de información.

El procedimiento posterior fue la ejecución de las técnicas para la recolección de información de los trabajadores mediante la encuesta, esta fase fue desarrollada con el apoyo de una persona. Posteriormente, los datos fueron vaciados en una hoja de cálculo de Excel 2019, en la cual se ordenó y sumo los valores para cada variable, transfiriéndose consecutivamente al software estadístico IBM SPSS versión 26. De manera siguiente, se calcularon los varemos para cada dimensión de las variables, así como sus respectivas escalas de valoración. Posteriormente para analizar los datos obtenidos se utilizó principalmente tablas, en las cuales se explicó el alcance de cada uno de los objetivos específicos y general previamente planteados, además con el apoyo de la estadística descriptiva se alcanzaron los 2 primeros objetivos y con la inferencial los restantes. Finalmente, los resultados obtenidos sirvieron como aporte para poder mejorar las condiciones de la institución y poder formular proyectos que tengan como objetivo fortalecer las variables analizadas.

El informe de tesis se realizó éticamente, para ello se enfocó en algunos principios como el de beneficencia, pues los resultados fueron dirigidos hacia la institución pública, lo que permitirá mejorar el estado actual de funcionamiento. A su vez fue motivado el principio de no maleficencia, se brindó un diagnóstico centrado en las variables analizadas en la institución para entregar pautas que permitan solucionar y gestionar desde la perspectiva de gobernabilidad y gestión pública. De esta forma, se ha permitido la participación a los colaboradores involucrados en este trabajo, mismo que fue realizado de manera voluntaria, buscando respetar sus ideales y deseos, haciéndoles firmar un consentimiento informado, dándoles la opción de poder retirarse de la investigación.

III. RESULTADOS

Resultados descriptivos de cada variable:

Objetivo específico 1: Describir el nivel de gestión administrativa en un hospital, Lima 2024.

Tabla 1

Niveles de gestión administrativa de los colaboradores en un hospital

	Bajo		Medio		Alto		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
D1: Planificación	28	44,4%	26	41,3%	9	14,3%	63	100,0%
D2: Organización	28	44,4%	34	54,0%	1	1,6%	63	100,0%
D3: Dirección	38	60,3%	23	36,5%	2	3,2%	63	100,0%
D4: Control	40	63,5%	19	30,2%	4	6,3%	63	100,0%
V1: Gestión Administrativa	31	49,2%	31	49,2%	1	1,6%	63	100,0%

Nota. Resultados del instrumento aplicado.

La tabla 1 muestra que, respecto a la valoración general de la gestión administrativa el 49,2% de los colaboradores la calificó como nivel “bajo” y “medio”; por otro lado, apenas el 1,6% brindó como respuesta un nivel “alto”, estos resultados sugieren importantes márgenes de mejora los cuales podrían ser considerados por la administración. Respecto a las dimensiones, de la variable en mención, el control obtuvo un 63,5% de respuestas que la calificaron como “bajo”, a este resultado le siguió la dimensión dirección con un 60,3% de respuestas con el mismo nivel de calificación. Estos resultados sugieren que la dirección y el control son los principales responsables de que la gestión administrativa tuviera una calificación en su mayoría “baja” o deficiente en la institución de salud; finalmente, la dimensión organización fue calificada como “medio” por un 54,0% y la planificación “baja” por un 44,4% de colaboradores. En resumen, si bien la gestión administrativa es evaluada en términos generales como “baja” y “media” el control que es la parte final del proceso administrativo, es la que posee una proporción mayor de calificaciones “baja”.

Objetivo específico 2: Describir el nivel de desempeño laboral en un hospital, Lima 2024.

Tabla 2

Niveles de desempeño laboral de los colaboradores en un hospital

	Bajo		Medio		Alto		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
D1: Calidad de trabajo	33	52,4%	30	47,6%	0	0,0%	63	100,0%
D2: Responsabilidad	3	4,8%	28	44,4%	32	50,8%	63	100,0%
D3: Trabajo en equipo	1	1,6%	38	60,3%	24	38,1%	63	100,0%
D4: Compromiso institucional	0	0,0%	12	19,0%	51	81,0%	63	100,0%
V2: Desempeño laboral	0	0,0%	26	41,3%	37	58,7%	63	100,0%

Nota. Resultados del instrumento aplicado.

La tabla 2 muestra que, respecto a la valoración de los colaboradores referente al desempeño laboral, el 58,7% calificó como “alto” su desempeño mientras que el 41,3% lo calificó como “medio”, mientras que ninguno brindó una calificación de “bajo”. Los resultados obtenidos a su vez muestran que el 81,0% de los colaboradores posee un “alto” compromiso institucional; por otro lado, un 60,3% consideró que el trabajo en equipo en la institución presenta una valoración de nivel “medio”, mientras que el 38,1% le brindó una calificación de “alto”, respecto a la dimensión de responsabilidad el 50,8% de los colaboradores aseveran que tienen un nivel “alto” de la misma, finalmente un 52,4% del total de colaboradores, considera que la calidad del trabajo al interior de la institución de salud tiene un nivel “bajo”, mientras que un 47,6% la describieron con un nivel “medio”. En resumen, los 2 principales factores que inciden en que la percepción que poseen los colaboradores respecto al desempeño laboral sea alta, radica en el alto compromiso institucional y el sentido de responsabilidad que poseen

Resultados de tablas cruzadas:

Tabla 3

Tabla cruzada entre la planificación y el desempeño laboral

			V2: Desempeño laboral		Total
			Medio	Alto	
D1: Planificación	Bajo	n	10	18	28
		%	35,7%	64,3%	100,0%
	Medio	n	12	14	26
		%	46,2%	53,8%	100,0%
	Alto	n	4	5	9
		%	44,4%	55,6%	100,0%
Total		n	26	37	63
		%	41,3%	58,7%	100,0%

Nota. Resultados del instrumento aplicado.

La tabla 3 muestra el cruce entre la dimensión planificación y la variable desempeño laboral. Los resultados indicaron que del total de colaboradores que mencionaron que planificación tuvo un nivel “bajo”, el 35,7% sostuvo que su desempeño laboral era “medio” y el 64,3% “alto”. Por otro lado, quienes mencionaron que la planificación presenta un nivel “medio”, el 46,2% percibieron a su desempeño laboral como “medio”, mientras que el 53,8% “alto”, finalmente quienes mencionaron que la planificación presentó un nivel “alto”, el 44,4% sostuvo que su desempeño laboral era “medio”, mientras que el 55,6% “alto”. En términos generales la mayor proporción de colaboradores que sostuvieron su desempeño laboral era “alto”, también mencionaron que el nivel de planificación al interior de la institución fue “bajo”.

Tabla 4*Tabla cruzada entre la organización y el desempeño laboral*

			V2: Desempeño laboral		Total
			Medio	Alto	
D2: Organización	Bajo	n	7	21	28
		%	25,0%	75,0%	100,0%
	Medio	n	19	15	34
		%	55,9%	44,1%	100,0%
	Alto	n	0	1	1
		%	0,0%	100,0%	100,0%
Total		n	26	37	63
		%	41,3%	58,7%	100,0%

Nota. Resultados del instrumento aplicado.

La tabla 4 muestra el cruce entre la dimensión organización y la variable desempeño laboral. Los resultados muestran que del total de colaboradores que mencionaron que la organización tuvo un nivel “bajo”, el 25,0% sostuvieron que su desempeño laboral era “medio” y el 75,0% “alto”. En contra parte, quienes mencionaron que la organización presenta un nivel “medio”, el 44,1% percibió su desempeño laboral como “alto”, mientras que el 55,9% “medio”, finalmente 1 solo colaborador quien representa la totalidad de la proporción de los que sostuvieron que la dimensión organización presenta un valor “alto”, percibía a su desempeño laboral como “alto”. En resumen, del total de colaboradores que percibieron a la organización al interior del centro médico con un nivel “medio” la mayor proporción de los mismos se percibía con un desempeño laboral “medio”.

Tabla 5*Tabla cruzada entre la dirección y el desempeño laboral*

			V2: Desempeño laboral		Total
			Medio	Alto	
D3: Dirección	Bajo	n	13	25	38
		%	34,2%	65,8%	100,0%
	Medio	n	12	11	23
		%	52,2%	47,8%	100,0%
	Alto	n	1	1	2
		%	50,0%	50,0%	100,0%
Total	n	26	37	63	
	%	41,3%	58,7%	100,0%	

Nota. Resultados del instrumento aplicado.

La tabla 5 muestra el cruce entre la dimensión dirección y la variable desempeño laboral. Los resultados denotaron que del total de colaboradores que percibieron a la dirección al interior del centro médico con un nivel “bajo”, el 65,8% percibió a su desempeño laboral como “alto” y el 34,2% como “medio”. Haciendo contraste con lo anterior, quienes sostuvieron que la dirección posee un nivel “medio” el 47,8% percibió a su desempeño al realizar sus labores como “alto”, mientras que una mayor proporción representada por el 52,2% como “medio”, finalmente de 2 colaboradores que sostuvieron que la dirección de la organización presenta un nivel “alto”, 1 que representa al 50,0% percibió a su desempeño laboral como “medio” y el segundo que era el 50,0% percibió como “alto” su desempeño. En definitiva, del total de colaboradores que percibieron a la dirección al interior del centro médico con un nivel “bajo” la mayor proporción de los mismos se percibía con un desempeño laboral “alto”, y la otra proporción con un nivel de desempeño “medio”.

Tabla 6*Tabla cruzada entre la dirección y el desempeño laboral*

			V2: Desempeño laboral		Total
			Medio	Alto	
D3: Control	Bajo	n	13	27	38
		%	32,5%	67,5%	100,0%
	Medio	n	11	8	23
		%	57,9%	42,1%	100,0%
	Alto	n	2	2	4
		%	50,0%	50,0%	100,0%
Total	n		26	37	63
	%		41,3%	58,7%	100,0%

Nota. Resultados del instrumento aplicado.

La tabla 6 muestra el cruce entre la dimensión de control y la variable desempeño laboral. Los resultados mostraron que del total de colaboradores que percibieron al control al interior del centro médico con un nivel “bajo”, el 67,5% percibió a su desempeño laboral como “alto” y el 32,5% como “medio”. Por otra parte, del total de colaboradores que sostuvieron que el nivel del control es “medio” al interior del hospital, el 57,9% percibió a su desempeño laboral como “medio”, mientras que una menor proporción representada por el 42,1% como “alto”, finalmente de 4 colaboradores que sostuvieron que el nivel de control en la organización presenta un nivel “alto”, 2 que representaron al 50,0% percibieron su desempeño laboral como “medio” y los 2 restantes que representaban al otro 50,0% percibió como “alto” su rendimiento. En resumen, del total de colaboradores que percibieron como “bajo” al nivel de control al interior del centro médico, la mayor proporción de los mismos se percibía con un desempeño laboral “alto”, y la proporción restante se percibió con un nivel de desempeño “medio”.

Prueba de hipótesis:

Objetivo específico 3: Identificar la relación entre la planificación y el desempeño laboral de los colaboradores en un hospital, Lima 2024.

Tabla 7

Correlación entre planificación y el desempeño de los colaboradores en un hospital

		Correlaciones	
			Desempeño Laboral
Spearman	Planificación	Coefft. de correlación	-,091
		Sig. (bilateral)	,478
		N	63

Nota. Resultados del instrumento aplicado.

Los resultados de la séptima tabla indicaron que el coeficiente correlación muestra una relación inversa débil muy débil de (-0,091), misma que no es estadísticamente significativa, debido a que el valor p obtenido de 0,478 es muy superior al 0,05 tolerado, por lo que se aceptaría la hipótesis nula H_0 la cual estableció que no existe relación significativa entre la planificación y el desempeño laboral de los colaboradores en un hospital, Lima 2024. Estos resultados podrían interpretarse como que no importa la percepción que los colaboradores tengan sobre la planificación al interior del centro de salud, esta no influirá en los niveles de desempeño laboral percibidos por los mismos, por lo que al menos en este caso mejorar esta dimensión no podría tener el efecto deseado.

Objetivo específico 4: Identificar la relación entre la organización y el desempeño laboral de los colaboradores en un hospital, Lima 2024.

Tabla 8

Correlación entre organización y el desempeño de los colaboradores en un hospital

		Correlaciones	
			Desempeño Laboral
Spearman	Organización	Coefft. de correlación	-,273*
		Sig. (bilateral)	,030
		N	63

Nota. Resultados del instrumento aplicado.

Los hallazgos de la octava tabla indicaron la presencia una correlación inversa negativa débil de (-0,273) entre la dimensión y la variable, siendo este resultado estadísticamente significativo, debido a que el valor p de 0,030 es menor al 0,05 lo que permitió aprobar la hipótesis H₁, misma que defiende la presencia de una relación la cual es significativa entre lo que implica la organización y el desenvolvimiento del trabajador. Este resultado indicó, que mientras menor sea el nivel de organización por parte de los directivos al interior del hospital, mayor será el performance que perciban los colaboradores poseer, lo que se podría deber a que ellos perciben que gerencia o administración hace mal su trabajo.

Objetivo específico 5: Identificar la relación entre la dirección y el desempeño laboral de los colaboradores en un hospital, Lima 2024.

Tabla 9

Correlación entre dirección y el desempeño de los colaboradores en un hospital

		Correlaciones	
	Dirección		Desempeño Laboral
Spearman		Coefft. de correlación	-,174
		Sig. (bilateral)	,172
		N	63

Nota. Resultados del instrumento aplicado.

La información ofrecida por la novena tabla indicó que, si bien el coeficiente de correlación muestra una correlación inversa negativa muy débil de (-0,174) entre el desempeño del colaborador con la percepción de la dirección realizada por administración, este no fue estadísticamente significativa debido a que el valor p obtenido de 0,172 es mayor al 0,05 establecido en la regla de decisión, por lo que se terminó aceptando la hipótesis nula H_0 , la cual sostiene que no existe relación significativa entre la dirección y el desempeño laboral de los colaboradores en un hospital, Lima 2024. Este resultado muestra que no importa que tan bien dirija gerencia el centro de salud, este no afectará al desempeño laboral percibido.

Objetivo específico 6: Determinar la relación entre el control y el desempeño laboral de los colaboradores en un hospital, Lima 2024.

Tabla 10

Correlación entre control y el desempeño de los colaboradores en un hospital

		Correlaciones	
			Desempeño Laboral
Spearman	Control	Coefft. de correlación	-,225
		Sig. (bilateral)	,203
		N	63

Nota. Resultados del instrumento aplicado.

Los hallazgos de la tabla indican que, si bien el coeficiente de correlación muestra una correlación inversa negativa débil de (-0,225) entre el desenvolvimiento del trabajador con la parte de control realizada por administración, a su vez, esta no fue estadísticamente significativa debido a que el valor p obtenido de 0,203 es mayor al 0,05 establecido en la regla de decisión, aceptándose la hipótesis H_0 que establece no hay presencia de una relación al menos significativa entre las variables visualizadas en el recuadro. Este resultado al igual que el anterior muestra que, no importa que tan bien controla los procesos gerencia, esto no afectará el desempeño laboral notado por los colaboradores.

Del objetivo general: Determinar la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los colaboradores en un hospital, Lima 2024.

Tabla 11

Correlación entre gestión y el desempeño de los colaboradores en un hospital

Correlaciones			Desempeño Laboral
Spearman	Gestión Administrativa	Coefft. de correlación	-,163
		Sig. (bilateral)	,076
		N	63

Nota. Resultados del instrumento aplicado.

La tabla 11 muestra una relación inversa negativa muy débil de (-0,163), esta a su vez no es significativa, debido a que el valor p obtenido de (0,203) es mayor a 0,05 por lo que se terminó aceptando la hipótesis H_0 , la cual defendía la premisa que hay evidencia significativa para aceptar la relación entre la gestión realizada por administración y el performance percibido de los colaboradores al interior del centro. Estos resultados muestran que no importa el nivel de gestión administrativa con que sea calificada la institución, siendo así que el desempeño laboral no está condicionado por ese aspecto.

IV. DISCUSIÓN

Se suscitó como el inicial objetivo específico el describir el nivel de gestión administrativa en un hospital, Lima 2024, esto en base a los aportes realizados por Medina y Ávila (2002) quienes mencionaron la escuela de la teoría clásica, misma que fue representada por Henry Fayol. El máximo representante de dicha escuela buscó incrementar la eficiencia en las organizaciones, aplicando un conjunto de principios generales, señalándose la planificación organización, dirección y control. Tomando en consideración lo mencionado anteriormente y una vez analizada la información se encontró que la gestión administrativa es percibida en un nivel bajo y medio en conjunto por un 98,4% del total de colaboradores. La información mencionada es similar a lo que obtuvo Pérez (2021) en su investigación, quien halló que el 96% de los colaboradores percibieron un nivel bajo y medio de gestión por parte de la administración, esta información permitió entender que la labor realizada por los colaboradores al interior de la institución no era eficiente. Por otro lado, si bien hay similitud con lo obtenido por el primer autor, se encontraron diferencias con la investigación realizada por Arévalo et al. (2022) en dónde el nivel de gestión administrativa fue considerado como adecuado por el 71% de los colaboradores, esto debido a que se planea, direcciona, organiza y controla eficientemente cada uno de los procesos administrativos al interior de las instituciones. Lo obtenido por Arévalo et al. (2022) fue similar a lo encontrado por Mora (2022), quien en sus resultados mostró que el 84.7% de las personas encuestadas sostuvieron que en promedio el nivel de gestión administrativa es alto, esto debido a que quienes dirigen tuvieron un apropiado control de la gestión, lo cual derivó en la generación de una atmósfera de confianza en el personal al momento de desarrollar sus tareas. Con esto se evidencia que la gestión administrativa tiene su base en lo que se conoce como los 4 pilares de la administración, tales como la planificación, control, dirección y organización. La eficiente coordinación e implementación de políticas, planes, profesos, así como el adecuado cumplimiento del proceso administrativo permiten la consecución de objetivos organizacionales, los cuales velan por el crecimiento sostenible de la empresa y los colaboradores.

Planteándose como segundo objetivo específico el tener que describir el nivel de desempeño laboral de los colaboradores en un hospital, Lima 2024, esto en base al

aporte realizado por Veytia y Contreras (2019), quienes mencionaron que los individuos en una organización son seres que analizan y piensan, así mismo tienen creencias, expectativas, y objetivos a los cuales deseen llegar, siendo la motivación un propulsor importante para ellos, por lo que su desempeño será mayor, mientras las expectativas, herramientas y el valor sean mayores. Considerando lo mencionado se encontró una vez procesada la información, que el nivel de desempeño laboral percibido por los trabajadores fue considerado alto por una proporción del 58,7% esto principalmente debido a que poseen un alto nivel de compromiso institucional y de responsabilidad con los pacientes al interior del centro médico. Estos resultados llegaron a ser semejantes a los generados por Mousa y Othman (2020) quienes en su investigación utilizaron una escala valorativa del 1 al 5, y mediante la cual, pudieron medir el desempeño de los trabajadores asignándoles un puntaje de 3,42 en dicha escala, este puntaje sugiere un nivel alto de desempeño. En la misma línea, Arévalo et al. (2022) encontraron que el nivel de desempeño fue considerado bueno por el 93% de los colaboradores encuestados, esto debido a que realizan adecuadamente sus tareas, además de adaptarse rápidamente a los cambios, y poseer un comportamiento laboral que no es contra productivo. En contra parte a lo expuesto con anterioridad, Pérez (2021) obtuvo resultados que mostraron que el 58% de los colaboradores poseía un nivel de desempeño laboral bajo, esto debido a que poseían bajos niveles de motivación, capacidad psicomotora, capacidad afectiva y capacidad organizativa. Con esto se evidencia depende de variables que inciden directamente sobre el colaborador, tales como el ambiente de trabajo, la calidad del trabajo, así como el compromiso que tienen con la institución en la cual se encuentran desempeñando funciones.

Como tercer objetivo específico, se planteó el identificar la relación entre la planificación y el desempeño laboral de los colaboradores en un hospital, Lima 2024, esto en base al aporte realizado por Marín y Atencio (2018), quienes mencionaron que previamente a cualquier acción administrativa, se quiera llevar a cabo, primero se deben establecer los resultados que se quiere lograr, así como las condiciones futuras y herramientas necesarios, empleándose de esta forma la planeación. Considerando lo mencionado, en la investigación se analizó la información recolectada y, utilizando la prueba rho de spearman, se pudo determinar que no hay relación significativa entre la planeación y el

desempeño de los trabajadores, esto debido a la presencia de un valor p de 0,478 el cual reconoce la hipótesis nula H_0 de investigación. Este resultado no es coincidente a lo mostrado por Fernández (2021) y Flores et al. (2021), el primero correlacionó la planificación con la variable de desempeño y obtuvo mediante la prueba de Pearson un valor de 0,795 el cual muestra una relación directa positiva fuerte, este resultado es validado mediante el valor p obtenido, el cual fue de 0,010 mismo que le permitió aceptar la hipótesis H_1 la cual mencionaba que es presumible que la planificación de la gestión llevada a cabo por administración tenga relación de forma directa y significativa con la variable de desempeño laboral, por su parte el segundo correlacionó la planificación con la variable de desempeño y, mediante el cálculo de la prueba Tau b de Kendall, encontró una relación directa débil significativa, la cual fue validada por el valor p de 0,000. Con lo descrito queda evidenciado que la planificación y el desempeño laboral se encuentran relacionados de forma significativa, ello a pesar de que en los resultados obtenidos en la investigación no, esto posiblemente a que la misma no está encaminada a buscar una mejorar la competitividad de los colaboradores al interior de la institución, centrándose a ofrecer un servicio eficiente respecto al cuidado de los pacientes que llegan.

Como cuarto objetivo específico, se estableció el identificar la relación entre la organización y el desempeño laboral de los colaboradores en un hospital, Lima 2024, esto teniendo como base el aporte realizado por Morales (2013, como se citó en Cedeño et al., 2018) quienes señalaron que la administración sanitaria, es una técnica vinculada a muchas cosas, entre ellas la forma organizar empresas bien sean públicas o privadas del sector salud. Tomando como referencia lo mencionado y analizada la información recolectada, se halló una relación inversa negativa de -0,273 la cual es estadísticamente significativa, debido a que el valor p obtenido fue de 0,030 mismo que permite aceptar la hipótesis H_1 , revalidando la existencia de relación entre la dimensión y la variable bajo estudio. Los resultados no son coincidentes a lo obtenido por Estrada (2021) y Fernández (2021), el primero utilizando la prueba de Pearson encontró que existe una correlación significativa directa débil de 0,239 entre la dimensión y variable tratadas; por otro lado, el segundo investigador utilizando la misma prueba obtuvo un valor de 0,751 mismo que muestra una correlación directa positiva fuerte, su resultado a su vez fue validado por el valor p obtenido de 0,005 mismo que le permitió aceptar la hipótesis alternativa H_1 que

sostenía es probable que la dimensión de organización de la variable gestión administrativa se enlace de manera directa y significativamente con la variable de desempeño laboral. Con esto se evidencia que el proceso de organización y el nivel de desempeño laboral se encuentran vinculados directa y significativamente, pero que en los resultados obtenidos no, esto posiblemente debido a la percepción que tienen los colaboradores sobre gerencia la cual realiza de una forma no adecuada su trabajo.

Se definió como quinto objetivo específico el identificar la relación entre la dirección y el desempeño laboral en un hospital, Lima 2024, esto en base a los aportes realizados por Salud sin Límites Perú y Medicus Mundi Navarra (2011) mencionaron que la dirección en las instituciones refiere a la forma de asignación de las actividades de manejo del trabajo en el nivel uno de atención en salud, donde se delega responsabilidad y liderazgo de trabajo, la selección de decisiones en equipo, el cuidado del clima y el desarrollo organizacional. Considerando esto, en la investigación una vez analizada la información, se observó que no existe relación significativa, esto debido a que el valor p es de 0,172 mayor al mínimo requerido de 0,05. Los resultados no fueron similares a los obtenidos por Estrada (2021), quien en su investigación encontró una relación directa débil con un valor de coeficiente de correlación de 0,069 a través de la prueba de Pearson. En esa misma línea, Velásquez (2021) en su investigación dirigida a los trabajadores de un gobierno local encontró que la dirección y el desempeño laboral tienen una relación significativa directa débil, la cual fue validada por el valor p obtenido. Con los resultados y la teoría mencionada, se constata que la dirección y el desempeño se encuentran relacionados de forma directa y significativa, pero que en los resultados obtenidos de la presente investigación no, esto posiblemente tenga su razón en que la gestión administrativa no se encuentra direccionada a buscar una mejora en el nivel de desempeño que tienen los trabajadores del centro médico, pues están focalizados en gestionar de manera adecuada los demás recursos que posee la empresa.

Planteándose como sexto objetivo específico el identificar la relación entre el control y el desempeño laboral de los colaboradores en un hospital, Lima 2024, esto teniendo como base los aportes realizados por Escamilla y Álvarez (2019), quienes señalaron que el control vendría a ser la corrección, así como la medición del desempeño a modo de poder garantizar el acatamiento de los objetivos planteados en la organización, así como los

planes diseñados con anterioridad para poder lograrlo. Considerando lo anterior, una vez analizada la información se encontró no existe relación estadísticamente significativa entre el control y la gestión administrativa, esto debido a que el valor p de 0,076 acepta la hipótesis H_0 que defiende la no existencia de relación. Los resultados no son coincidentes a los que Fernández (2021) alcanzó en su investigación, ya que obtuvo una relación significativa estadística entre el control y la gestión administrativa, además utilizando el coeficiente de correlación de Pearson, encontró un valor de 0,760 lo cual indicó una relación directa positiva fuerte, este resultado estuvo validado por el valor p obtenido de 0,000 el cual le permitió aceptar la hipótesis H_1 que acepta la existencia relación una significativa entre la dimensión estudiada y la variable al interior de la institución; por otro lado, Velásquez (2021) tuvo resultados similares, encontrando un coeficiente de spearman con un valor de 0,347 lo cual indicaba una relación directa media, esta fue estadísticamente significativa, por lo que la relación entre la dimensión y la variable quedó validada. Con lo mencionado se demuestra que el control y el nivel de desempeño laboral se encuentran vinculados directa y significativamente, pero que en los resultados obtenidos no, esto posiblemente tenga su razón en la media/baja percepción sobre la gestión administrativa que poseen los colaboradores del centro médico, lo cual podría traducirse en la no muy eficiente gestión que realiza en la institución.

Finalmente, se planteó como objetivo general de investigación el determinar la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los colaboradores en un hospital, Lima 2024, esto teniendo como sustento a la teoría propuesta por Henry Fayol, quien sostuvo que para incrementar la eficiencia de las organizaciones se busca aplicar un conjunto de principios generales los cuales tienen como bases científicas, señalándose así a la planificación, organización, dirección y control. Tomando lo anterior en consideración, se analizó y procesó la información recolectada, encontrando que no existe relación estadísticamente significativa entre las variables analizadas para la investigación, resultado obtenido debido a que el valor p de 0,203 fue mayor al mínimo requerido de 0,05 lo cual permitió aceptar la hipótesis H_0 de investigación. Los resultados del presente trabajo no son coincidentes a los encontrado por Pérez (2021) quien utilizando el coeficiente de correlación Rho de spearman encontró una relación directa

positiva, arrojando un valor de 0,719 este a su vez fue considerado estadísticamente significativo, pues el valor p obtenido es de 0,000. Fernández (2021) tuvo resultados similares, pues de la misma forma encontró relaciones estadísticamente significativas, y utilizando la prueba Rho de Pearson, encontró valor de 0,843 mismo que reflejó una correlación directa positiva fuerte entre las variables a un nivel de significancia de 0,000 lo cual validó el alto nivel de asociación. En la misma línea, Arévalo et al. (2022) obtuvo un valor del coeficiente rho de 0,350 el cual se traduce como la presencia una relación directa positiva, contando con un nivel de significancia de 0,001 este validó la existencia de relación entre las variables; además sostuvo que las labores de gestión administrativa son adecuadas al interior de la institución. Otra investigación de mencionar fue el trabajo de Mora (2022) quien encontró una relación prácticamente nula y estadísticamente significativa entre las variables, obteniendo un coeficiente de correlación de 0,001. Este resultado se cree está asociado según el entender de los autores, a determinados factores extrínsecos que han sido evidenciados en las encuestas dirigidas hacia la organización, como el nivel de remuneración recibido por los colaboradores, mismos que no verían satisfechas sus necesidades. Finalmente, Mousa y Othman (2020) hallaron que la administración tiene influencia estadística significativa en el performance sostenible de los colaboradores, mismo que ha permitido ir mejorando de manera progresiva el comportamiento de los empleados. Con esto se puede evidenciar que tanto la gestión administrativa y como el desempeño laboral se encuentran vinculados de una forma directa y significativa; a pesar de ello, en nuestros resultados no se pudo encontrar ese tipo de relación, esto posiblemente a que la gestión al interior de la institución, no se encuentra direccionada a mejorar el desempeño, eficiencia y eficiencia de los colaboradores, por ello la falta de incentivos y/o actividades que permitan una mejora en su desenvolvimiento y ejecución de trabajo.

V. CONCLUSIONES

Conforme a lo establecido por el objetivo general de investigación, se concluyó que no hay relación estadística significativa entre la variable de gestión administrativa y la variable desempeño laboral al interior de la institución, esto debido a que el valor de la significancia obtenida fue de 0,203; el cual, imposibilita acoger la conjetura que defendía la existencia de relación entre la primera y segunda variable. Estos resultados sugieren que no importa el grado de mejora que tenga la gestión por parte de administración al interior del centro de salud, este no provocará mejoras o desmejoras en el desempeño laboral que los colaboradores posean al realizar sus actividades de atención diarias.

Respecto al 1er objetivo específico, se pudo concluir que el nivel de gestión administrativa al interior de la institución es en su mayoría porcentual de nivel bajo y medio, con unos valores de 49,2% y 49,2% respectivamente, siendo la dimensión de control y dirección, aquellas que acumulan una mayor proporción de resultados bajos respecto a las otras dimensiones de la variable analizadas, esto con un valor de 63,5% y 60,3% de manera respectiva, esto brinda indicios de que la parte administrativa y el control de los procesos podrían ser una de las principales causas del bajo nivel de gestión administrativa que perciben los colaboradores posee la institución.

Respecto al 2do objetivo específico, se concluyó que el nivel de desempeño laboral percibido por los empleados al interior de la institución es en su mayoría porcentualmente alto con un 58,7%; por otro lado un 41,3% consideró como medio su nivel de desempeño, siendo la dimensión compromiso institucional quien tuvo una mayor proporción de resultados altos con un 58,7% lo cual da indicios que gran parte por la que los trabajadores perciben que realizan su trabajo de manera eficiente radica en el compromiso que ellos sienten con la institución y el cargo que poseen; a su vez, la calidad de trabajo es aquella dimensión de esta variable que presentó la proporción de valores más alto con calificativo bajo, con un 52,4%.

Referente al 3er objetivo específico, se mostró que la relación entre la planificación de la gestión por parte de la administración y el desempeño del trabajador en los interiores del

centro de salud no es significativa estadísticamente, estos resultados sugieren que no importa en que grado mejore la planificación de la institución, el desempeño del trabajador no se verá afectado de manera positiva o negativa, por lo que su rendimiento y calidad percibida por el paciente permanecerá inalterada.

Conforme a lo expuesto por el 4to objetivo específico, se concluyó que existe relación inversa negativa débil, la cual es estadísticamente significativa entre la organización realizada por gerencia y el desempeño que presentan los trabajadores en dicha institución de salud, esto debido a que el valor p obtenido fue de 0,030. Este resultado sugiere que la organización al interior del centro, no es un factor que pueda llegar a contribuir positiva o negativamente en el desempeño que presente el trabajador.

Conforme a lo mencionado por el 5to objetivo, se concluyó que no existe relación entre la dirección llevada a cabo por gerencia y el desempeño laboral de los colaboradores en el centro médico. El resultado muestra que no importa el grado de mejora que tenga la dirección del centro de salud, el performance de los colaboradores no se verá afectado ni de forma directa o inversa, por lo que su rendimiento seguirá siendo el mismo.

Finalmente, en consideración al 6to objetivo específico, se encontró que no hay relación entre el control realizado por la administración del centro médico y el desempeño laboral de los trabajadores. Este resultado, permitió reconocer que no importa el grado de mejora o empeoramiento que tenga el control al interior del proceso administrativo de la institución, este no afectará ni positiva, ni negativamente al desempeño laboral percibido por los colaboradores del centro médico.

VI. RECOMENDACIONES

Se hace la recomendación a la Dirección general del centro hospitalario, realizar la adecuación de indicadores sobre el desenvolvimiento que se ejerce internamente, junto con los recursos que disponen, haciendo seguimiento de lo producido en conjunto con una adecuada planificación de las labores, orientado a una mejora continua para el logro de objetivos; así mismo, se debe buscar crear un sistema que reconozca y compense los logros tanto individuales como grupales en el cumplir de metas en un periodo específico por los diferentes trabajadores y equipo en el ejercicio de sus funciones, esto permitirá brindar oportunidades de crecimiento profesional y personal, además de promover el trabajo en conjunto y la asistencia entre las diferentes áreas de la organización

Al área de recursos humanos efectuar evaluaciones del personal asistente administrativo, estableciendo parámetros, tareas y obligaciones a cumplir, con el objetivo de poder ejecutar una gestión óptima, reflejado en el ofrecimiento de servicios sanitarios, procurando involucrar a los colaboradores en la toma de decisiones que afecte su trabajo, creando comités o grupos los cuales tengan como finalidad la mejora de la atención dirigida a los pacientes y la mejora de sus cualidades y capacidades personales.

A las diferentes oficinas del centro hospitalario contemplar una visión más integral de sus funciones, en los que sus dependientes adopten medidas que contemplen las unidades mayores, a modo de poder contribuir a la mejora de la organización de manera conjunta.

Finalmente, a quienes realicen investigaciones futuras emplear la investigación realizada, pues puede servir como antecedente para sus estudios, permitiendo así forjar una base sólida para los planteamientos que formulen, identificando áreas de mejora para desarrollar planes de acción que permitan implementar cambios, promoviendo una cultura de aprendizaje continua y adaptabilidad a las nuevas tendencias.

REFERENCIAS

- Alarcón Espinosa, F. X., & Torres Paredes, M. de los Á. (2017). Evaluación de control interno y gestión del riesgo aplicando el informe coso i, ii, iii; en los procesos administrativos y financieros de las entidades públicas. *Revista Publicando*, 4 No 11. (2). 2017, 32-48. ISSN 1390-9304, 11.
- Al-Ghamdi, A. O., Al-Mtairi, K. Q., Bin Gadeeb, F. A., Al-Hariqi, I. A., Al-Mutairi, A. O., & Al-Resheedi, F. S. (2022). Evaluating the Performance of the Health Staff and its Role in Improving the Efficiency of Services. *International Journal of Bio-Medical Informatics and e-Health*, 10(6). <https://doi.org/10.30534/ijbmieh/2022/111062022>
- Arévalo Arévalo, J. G., Cabel Rabines, J. D. P., Schrader Iñap, J. C., Ishuiza Tapullima, R., & Flores Panduro, K. (2022). Gestión administrativa y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de las instituciones educativas de la provincia del Dorado. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2695
- Arias, J. L., & Covinos, M. (2021). *Diseño y Metodología de la Investigación*. Enfoques Consulting Eirl. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf
- Artieda, J. R., Guarnizo, W. J., Caiza, M. del R., & Vayas, G. S. (2021). Las habilidades gerenciales en la gestión pública. *Revista Investigación y Negocios*, 14(24).
- Cabeza, Y. (2023, October 2). CMP informa que hay 12 a 14 médicos por 100 mil habitantes: “El sistema de salud no funciona.” Infobae.
- Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). Introducción a la metodología de la investigación científica. In *Analytical Biochemistry* (Vol. 11, Issue 1). Introducción a la metodología de la investigación científica
- Carhuayal Huaranga, O. L. (2020). El clima organizacional y su influencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa G.S.H S.A. *Gestión En El Tercer Milenio*, 23(46). <https://doi.org/10.15381/gtm.v23i46.19134>
- Carmona Fuentes, P., Vargas Hernández, J. G., & Rosas Reyes, R. E. (2015). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. *Redalyc*, 2(3).
- Cedeño, M. A., López, D., Quiroz, J. M., Tóala, S. J., Sánchez, L. M., & Quimis, T. L.

- (2018). La administración de la salud y la calidad del desempeño para los beneficiarios. *RECIMUNDO*, 2(4).
- Condori, P. (2020). Universo, población y muestra. *Acta Académica*. <https://www.aacademica.org/cporfirio/18>
- Damian, J., Saavedra, F., Alfaro, E., Salas, M., Jara, F., & Salas, R. (2021). Comunicación interna y desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia COVID-19. *Sistema de Información Científica Redalyc*, 19(4).
- de la Lama, P., de la Lama, M., & de la Lama, A. (2022). Los instrumentos de la investigación científica. Hacia una plataforma teórica que clarifique y gratifique. *Horizonte de La Ciencia*, 12(22). <https://doi.org/https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2020.18.403>
- Endicott, T. (2021). The purpose of a state. *American Journal of Jurisprudence*, 66(1). <https://doi.org/10.1093/ajj/auab007>
- Escamilla Martinez, P. del R., & Álvarez Padón, E. I. (2019). Herramientas de Control y Evaluación de Proyectos para la toma de decisiones en el proceso administrativo. *Contribuciones a La Economía*.
- Fernandez Sanchez, D. G. (2021). Gestión administrativa y desempeño laboral en una entidad educativa de Arequipa en la coyuntura de COVID-19. *Economía & Negocios*, 3(1). <https://doi.org/10.33326/27086062.2021.1.1041>
- Garro, M. (2022, December 5). Caos en la gestión de la salud: Gobierno cambia funcionarios cada cuatro días en promedio. *Ojo Público*.
- González García, W. D. J., & Vilchez Pirela, R. (2021). Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales. *Revista Científica Pensamiento y Gestión*, 51. <https://doi.org/10.14482/pege.51.452.369>
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del hotel barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4).
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018a). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (Mc Graw Hill educación, Ed.). Mc Graw Hill educación.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018b). Metodología de la investigación. Las rutas

- cuantitativa, cualitativa y mixta (Mc Graw Hill educación, Ed.). Mc Graw Hill educación.
- Marcillo, G. (2020). Gestión administrativa y satisfacción laboral percibidas por personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020. Universidad César Vallejo.
- Marín Portillo, K., & Atencio Cárdenas, E. (2008). Proceso Académico-Administrativo de la Revista Científica y Ética del Investigador: estudio de un caso. Red de Revistas Científicas de América Latina, El Caribe, España y Portugal, 14(3).
- Medina, M., Rojas, R., Bustamante, W., Loaiza, R., Martel, C., & Castillo, R. (2023). Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación (Inudi Perú). Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.080>
- Medina Macias, A., & Avila Vidal, A. (2002). EVOLUCIÓN DE LA TEORÍA ADMINISTRATIVA. UNA VISION DESDE LA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL . REVISTA CUBANA DE PSICOLOGIA, 19, 262–272.
- Medina, P. (2021). Los procesos administrativos y su importancia en el sector de la salud. =, 3(1). <https://doi.org/10.59773/ci.v3i1.31>
- Molina, H. (2000). ESTABLECIMIENTO DE METAS, COMPORTAMIENTO Y DESEMPEÑO. Estudios Gerenciales, 75.
- Mora Ardiles, Z. (2022). Gestión administrativa, habilidades gerenciales y desempeño laboral en trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Región Lima provincias, 2021. Universidad César Vallejo.
- Morales, O. (2021). Gestión administrativa y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa constructora Dvsantos Guayaquil - Ecuador, 2021 . Universidad César Vallejo.
- Mousa, S. K., & Othman, M. (2020). The impact of green human resource management practices on sustainable performance in healthcare organisations: A conceptual framework. Journal of Cleaner Production, 243. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2019.118595>
- Nowrouzi-Kia, B., Sithamparanathan, G., Nadesar, N., Gohar, B., & Ott, M. (2022). Factors associated with work performance and mental health of healthcare

- workers during pandemics: a systematic review and meta-analysis. In *Journal of Public Health (United Kingdom)* (Vol. 44, Issue 4).
<https://doi.org/10.1093/pubmed/fdab173>
- Pérez Escalante, G. M. (2022). Proceso administrativo. *UNO Sapiens Boletín Científico de La Escuela Preparatoria No. 1, 5, 1–4.*
- Pérez Lalangui, M. S. (2021). Gestión administrativa y desempeño laboral en la Unidad Ejecutora 401 - Red de Salud Bagua. Universidad César Vallejo.
- Pincay-Mendoza, Y., Toala-Santana, J., Peña-Ponce, D., & Figueroa-Soledispa, M. (2023). Gestión administrativa y su influencia en el desempeño laboral de los empleados del gobierno autónomo descentralizado parroquia Membrillar, Cantón Jipijapa. *593 Digital Publisher CEIT, 8(5).*
<https://doi.org/10.33386/593dp.2023.5.2003>
- Robles, B. F. (2019). Población y muestra. *PUEBLO CONTINENTE, 30(1).*
<https://journal.upao.edu.pe/index.php/PuebloContinente/article/view/1269/1099>
- Salud sin Límites Perú, & Medicus Mundi Navarra. (2011). Aportes para la operativización del Modelo de Atención Integral de Salud basado en familia y comunidad en el primer nivel (pp. 0–112). Unión Europea.
- Sandoval Reyes, J. G. (2015). La teoría de las relaciones humanas: ¿un enfoque humanista real del trabajo? *Innovación En La Gestión, 14(5).*
- Trujillo Dávila, M. A. (2010). Reseña de “The social problems of an industrial civilization” de Elton Mayo. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, 20, 257–259.*
- Universidad Tecmilenio. (2023, March 27). La importancia de los profesionales administrativos de la salud. *Tecmiblog.*
- Valencia González, C., & Pinzón Muñoz, C. A. (2021). Empresas colombianas dinamizadoras del comercio internacional en la Alianza del Pacífico. *Revista Científica Pensamiento y Gestión, 50.* <https://doi.org/10.14482/pege.50.658.155>
- Valeriano Ortiz, L. F. (2008). LA ADMINISTRACIÓN COMO CIENCIA, TÉCNICA Y ARTE. *Gestión En El Tercer Milenio, 11(22).*
<https://doi.org/10.15381/gtm.v11i22.8984>
- Veytia Bucheli, M. G., & Contreras Cipriano, Y. (2019). Factores motivacionales para la investigación y los objetos virtuales de aprendizaje en estudiantes de maestría en

Ciencias de la Educación / Motivational factors to research and Virtual Learning Objects in Maesters students in Education Sciences. RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo, 9(18).
<https://doi.org/10.23913/ride.v9i18.413>

Wang, X., & Cheng, Z. (2020). Cross-Sectional Studies: Strengths, Weaknesses, and Recommendations. In Chest (Vol. 158, Issue 1).
<https://doi.org/10.1016/j.chest.2020.03.012>

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables o tabla de categorización

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión administrativa	Capacidad de poder anticiparse y preparar a la organización, considerando los recursos e instrucciones que sean necesarios para poder lograr alcanzar sus objetivos, así como prevenir posibles problemas en el futuro (Pincay et al., 2023).	La variable gestión administrativa se medirá a través de un cuestionario que será dirigido a los colaboradores del centro de salud	Planificación	Documentos de gestión	Ordinal
				Conocimiento de funciones	
				Evaluación continua	
				Reconocimiento del cumplimiento	
			Organización	Ejecución del presupuesto	
				Reglamento interno de las funciones del personal	
				Capacitación continua al personal	
			Dirección	Instrucción y orientación	
				Se considera las opiniones de los colaboradores	
				Reconocimiento	
Control	Instrucciones para un mejor cumplimiento de labores.				
	Comunicación continua				

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Desempeño laboral	Manera en que los subordinados de una empresa realizan sus tareas y funciones asignadas en relación al cargo que tengan dentro de la organización, de acuerdo a su grado cognitivo, capacidades, habilidades y destrezas, para dar con los objetivos establecidos, generando cambios y conductas que apoyen a la organización y demás trabajadores a concluir cuan eficaz y eficientes llegan a ser para cumplir las metas que se han propuesto. (González y Vílchez, 2021).	La variable desempeño laboral se medirá a través de un cuestionario que será dirigido a los colaboradores del centro de salud	Calidad de trabajo	Capacidad minuciosa	Ordinal
				Iniciativa laboral	
			Responsabilidad	Metodología coherente	
				Actuación con eficiencia y autonomía	
				Capacidad de solucionar problemas	
			Trabajo en equipo	Capacidad de integración	
				Liderazgo en labores en conjunto	
			Control	Nivel de compromiso	
				Asumir responsabilidades	

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos
CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estimado/a participante:

Esta es una investigación llevada a cabo por estudiantes de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados serán anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria, debe dar su consentimiento informado: SI () NO () doy mi consentimiento para participar en la investigación que tiene como título “Gestión administrativa y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores en un hospital, Lima 2024”. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen manteniendo mi anonimato.

Marque con una “X” valorando cada ítem o enunciado según la escala

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Enunciado	TED	ED	NDNED	DA	TDA
Dimensión 1: Planificación	1	2	3	4	5
1. La gerencia de la institución proporciona y mantiene actualizados los documentos de gestión necesarios (por ejemplo, manuales de procedimientos, políticas institucionales, planes estratégicos)					
2. La institución define claramente las funciones y responsabilidades específicas para cada puesto					
3. La institución realiza evaluaciones continuas y sistemáticas del cumplimiento de las funciones del personal					
4. La institución cuenta con un sistema de reconocimiento o mención al buen desempeño de los empleados en el cumplimiento de sus funciones					
5. La institución elabora y utiliza cronogramas de actividades como indicadores de los planes de trabajo					

Dimensión 2: Organización					
6. La institución ejecuta el presupuesto conforme a lo establecido en los planes financieros					
7. La institución comunica de manera efectiva el reglamento interno a todos los empleados					
8. La institución ofrece capacitación continua a sus empleados					
9. La institución proporciona a todos los empleados una descripción clara y detallada de sus actividades y responsabilidades					
Dimensión 3: Dirección					
10. La gerencia de la institución demuestra habilidades efectivas de comunicación y proporciona dirección clara					
11. La institución proporciona instrucción y orientación para mejorar en las labores					
12. La institución fomenta un ambiente de colaboración y permite a los empleados proponer ideas para la mejora de los procesos					
13. La institución reconoce los logros y el compromiso de sus empleados					
14. La institución ofrece recompensas o incentivos por el buen desempeño de los empleados					
Dimensión 4: Control					
15. La institución evalúa de manera continua al personal para asegurar la eficacia de las capacitaciones recibidas					
16. La institución implementa medidas de control para mejorar constantemente los procesos y servicios para los usuarios					
17. La institución está atenta a las necesidades y preocupaciones de los usuarios					
18. La institución promueve acciones correctivas para resolver las causas de inconformidad por parte de los usuarios					

CUESTIONARIO SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL

Estimado/a participante:

Esta es una investigación llevada a cabo por estudiantes de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados serán anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria, debe dar su consentimiento informado: SI () NO () doy mi consentimiento para participar en la investigación que tiene como título “Gestión administrativa y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores en un hospital, Lima 2024”. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen manteniendo mi anonimato.

Marque con una “X” valorando cada ítem o enunciado según la escala

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

Enunciado	N	CN	A	CS	S
Dimensión 1: Calidad de trabajo	1	2	3	4	5
1. Realiza su trabajo con precisión y sin cometer errores					
2. Completa sus tareas de manera organizada y dentro de los plazos establecidos					
3. Busca mejorar los resultados superando los estándares exigidos					
4. Demuestra adaptabilidad al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo cuando es necesario					
5. Muestra interés en mantenerse actualizado y aplica nuevos conocimientos en sus funciones					
Dimensión 2: Responsabilidad					
6. Asume responsabilidad por las consecuencias de sus acciones, mostrando compromiso con la mejora continua					
7. Reacciona eficientemente y con calma ante dificultades y desafíos					
8. Transmite información de manera oportuna y precisa					
9. Demuestra autonomía y resuelve imprevistos de manera oportuna					

10. Es eficaz al enfrentar situaciones y problemas poco comunes					
Dimensión 3: Trabajo en equipo					
11. Participa activamente y muestra buena disposición para colaborar con el equipo					
12. Contribuye con ideas para mejorar los procesos de trabajo en su área					
13. Demuestra respeto hacia sus superiores					
14. Resuelve eficientemente dificultades o conflictos dentro del equipo de trabajo					
15. Informa y consulta oportunamente a su superior sobre cambios que afecten directamente al equipo					
16. Asume con agrado y muestra disposición para colaborar con el equipo					
Dimensión 4: Compromiso institucional					
17. Responde de manera oportuna a las preguntas y dudas de sus compañeros de trabajo					
18. Demuestra respeto hacia sus compañeros					
19. Muestra respeto hacia los usuarios de la institución					
20. Demuestra compromiso con los objetivos y valores de la institución					

Anexo 3. Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos
VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN
ADMINISTRATIVA

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el presente cuestionario que permitirá recoger los datos para la investigación: “Gestión administrativa y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores en un hospital, Lima 2024”. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar este instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE GESTIÓN
ADMINISTRATIVA

Definición de la variable: Capacidad de poder anticiparse y preparar a la organización, considerando los recursos e instrucciones que sean necesarios para poder lograr alcanzar sus objetivos, así como prevenir posibles problemas en el futuro (Pincay et al., 2023).

Dimensión	Indicador	Ítem o enunciado	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Planificación	Documentos de gestión	1. La gerencia de la institución proporciona y mantiene actualizados los	1	1	1	1	

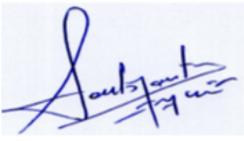
		documentos de gestión necesarios (por ejemplo, manuales de procedimientos, políticas institucionales, planes estratégicos)					
	Conocimiento de funciones	2. La institución define claramente las funciones y responsabilidades específicas para cada puesto	1	1	1	1	
	Evaluación continua	3. La institución realiza evaluaciones continuas y sistemáticas del cumplimiento de las funciones del personal	1	1	1	1	
	Reconocimiento del cumplimiento	4. La institución cuenta con un sistema de reconocimiento o mención al buen desempeño de los empleados en el cumplimiento de sus funciones	1	1	1	1	
		5. La institución elabora y utiliza cronogramas de actividades como	1	1	1	1	

		indicadores de los planes de trabajo					
Organización	Ejecución del presupuesto	6. La institución ejecuta el presupuesto conforme a lo establecido en los planes financieros	1	1	1	1	
	Reglamento interno de las funciones del personal	7. La institución comunica de manera efectiva el reglamento interno a todos los empleados	1	1	1	1	
	Capacitación continua al personal	8. La institución ofrece capacitación continua a sus empleados	1	1	1	1	
		9. La institución proporciona a todos los empleados una descripción clara y detallada de sus actividades y responsabilidades	1	1	1	1	
Dirección	Instrucción y orientación	10. La gerencia de la institución demuestra habilidades efectivas de comunicación y proporciona dirección clara	1	1	1	1	
		11. La institución proporciona instrucción y	1	1	1	1	

		orientación para mejorar en las labores					
	Se considera la opinión de los colaboradores	12.La institución fomenta un ambiente de colaboración y permite a los empleados proponer ideas para la mejora de los procesos	1	1	1	1	
	Reconocimiento	13.La institución reconoce los logros y el compromiso de sus empleados	1	1	1	1	
		14.La institución ofrece recompensas o incentivos por el buen desempeño de los empleados	1	1	1	1	
Control	Instrucciones para un mejor cumplimiento de labores	15.La institución evalúa de manera continua al personal para asegurar la eficacia de las capacitaciones recibidas	1	1	1	1	
		16.La institución implementa medidas de control para mejorar constantemente los procesos y	1	1	1	1	

		servicios para los usuarios					
	Comunicación continua	17.La institución está atenta a las necesidades y preocupaciones de los usuarios	1	1	1	1	
		18.La institución promueve acciones correctivas para resolver las causas de inconformidad por parte de los usuarios	1	1	1	1	

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento:	Cuestionario sobre gestión administrativa
Nombres y apellidos del experto:	Enrique Santos Nauca Torres
Documento de identidad:	41657065
Años de experiencia laboral:	9 años
Máximo grado académico:	Doctor
Nacionalidad:	Peruana
Institución laboral:	Universidad Cesar Vallejo
Labor que desempeña:	Docente
Número telefónico:	944603868
Correo electrónico:	enaucat@ucvvirtual.edu.pe
Firma:	
Fecha:	24/05/2024

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el presente cuestionario que permitirá recoger los datos para la investigación: “Gestión administrativa y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores en un hospital, Lima 2024”. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar este instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Definición de la variable: Capacidad de poder anticiparse y preparar a la organización, considerando los recursos e instrucciones que sean necesarios para poder lograr alcanzar sus objetivos, así como prevenir posibles problemas en el futuro (Pincay et al., 2023).

Dimensión	Indicador	Ítem o enunciado	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Planificación	Documentos de gestión	1. La gerencia de la institución proporciona y mantiene actualizados los documentos de gestión necesarios	1	1	1	1	

		(por ejemplo, manuales de procedimientos, políticas institucionales, planes estratégicos)					
	Conocimiento de funciones	2. La institución define claramente las funciones y responsabilidades específicas para cada puesto	1	1	1	1	
	Evaluación continua	3. La institución realiza evaluaciones continuas y sistemáticas del cumplimiento de las funciones del personal	1	1	1	1	
	Reconocimiento del cumplimiento	4. La institución cuenta con un sistema de reconocimiento o mención al buen desempeño de los empleados en el cumplimiento de sus funciones	1	1	1	1	
		5. La institución elabora y utiliza cronogramas de actividades como indicadores de los planes de trabajo	1	1	1	1	

Organización	Ejecución del presupuesto	6. La institución ejecuta el presupuesto conforme a lo establecido en los planes financieros	1	1	1	1	
	Reglamento interno de las funciones del personal	7. La institución comunica de manera efectiva el reglamento interno a todos los empleados	1	1	1	1	
	Capacitación continua al personal	8. La institución ofrece capacitación continua a sus empleados	1	1	1	1	
		9. La institución proporciona a todos los empleados una descripción clara y detallada de sus actividades y responsabilidades	1	1	1	1	
Dirección	Instrucción y orientación	10. La gerencia de la institución demuestra habilidades efectivas de comunicación y proporciona dirección clara	1	1	1	1	
		11. La institución proporciona instrucción y orientación para	1	1	1	1	

		mejorar en las labores					
	Se considera la opinión de los colaboradores	12.La institución fomenta un ambiente de colaboración y permite a los empleados proponer ideas para la mejora de los procesos	1	1	1	1	
	Reconocimiento	13.La institución reconoce los logros y el compromiso de sus empleados	1	1	1	1	
		14.La institución ofrece recompensas o incentivos por el buen desempeño de los empleados	1	1	1	1	
Control	Instrucciones para un mejor cumplimiento de labores	15.La institución evalúa de manera continua al personal para asegurar la eficacia de las capacitaciones recibidas	1	1	1	1	
		16.La institución implementa medidas de control para mejorar constantemente los procesos y	1	1	1	1	

		servicios para los usuarios					
	Comunicación continua	17.La institución está atenta a las necesidades y preocupaciones de los usuarios	1	1	1	1	
		18.La institución promueve acciones correctivas para resolver las causas de inconformidad por parte de los usuarios	1	1	1	1	

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento:	Cuestionario sobre gestión administrativa
Nombres y apellidos del experto:	Jenny Quispe López
Documento de identidad:	32924318
Años de experiencia laboral:	25 años
Máximo grado académico:	Doctora en Administración
Nacionalidad:	Peruana
Institución laboral:	Universidad César Vallejo/Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Labor que desempeña:	Docente de investigación
Número telefónico:	962223224
Correo electrónico:	jmquispel@ucvvirtual.edu.pe
Firma:	
Fecha:	10/06/2024

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el presente cuestionario que permitirá recoger los datos para la investigación: “Gestión administrativa y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores en un hospital, Lima 2024”. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar este instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Definición de la variable: Capacidad de poder anticiparse y preparar a la organización, considerando los recursos e instrucciones que sean necesarios para poder lograr alcanzar sus objetivos, así como prevenir posibles problemas en el futuro (Pincay et al., 2023).

Dimensión	Indicador	Ítem o enunciado	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Planificación	Documentos de gestión	1. La gerencia de la institución proporciona y mantiene actualizados los documentos de gestión necesarios	1	1	1	1	

		(por ejemplo, manuales de procedimientos, políticas institucionales, planes estratégicos)					
	Conocimiento de funciones	2. La institución define claramente las funciones y responsabilidades específicas para cada puesto	1	1	1	1	
	Evaluación continua	3. La institución realiza evaluaciones continuas y sistemáticas del cumplimiento de las funciones del personal	1	1	1	1	
	Reconocimiento del cumplimiento	4. La institución cuenta con un sistema de reconocimiento o mención al buen desempeño de los empleados en el cumplimiento de sus funciones	1	1	1	1	
		5. La institución elabora y utiliza cronogramas de actividades como indicadores de los planes de trabajo	1	1	1	1	

Organización	Ejecución del presupuesto	6. La institución ejecuta el presupuesto conforme a lo establecido en los planes financieros	1	1	1	1	
	Reglamento interno de las funciones del personal	7. La institución comunica de manera efectiva el reglamento interno a todos los empleados	1	1	1	1	
	Capacitación continua al personal	8. La institución ofrece capacitación continua a sus empleados	1	1	1	1	
		9. La institución proporciona a todos los empleados una descripción clara y detallada de sus actividades y responsabilidades	1	1	1	1	
Dirección	Instrucción y orientación	10. La gerencia de la institución demuestra habilidades efectivas de comunicación y proporciona dirección clara	1	1	1	1	
		11. La institución proporciona instrucción y orientación para	1	1	1	1	

		mejorar en las labores					
	Se considera la opinión de los colaboradores	12.La institución fomenta un ambiente de colaboración y permite a los empleados proponer ideas para la mejora de los procesos	1	1	1	1	
	Reconocimiento	13.La institución reconoce los logros y el compromiso de sus empleados	1	1	1	1	
		14.La institución ofrece recompensas o incentivos por el buen desempeño de los empleados	1	1	1	1	
Control	Instrucciones para un mejor cumplimiento de labores	15.La institución evalúa de manera continua al personal para asegurar la eficacia de las capacitaciones recibidas	1	1	1	1	
		16.La institución implementa medidas de control para mejorar constantemente los procesos y	1	1	1	1	

		servicios para los usuarios					
	Comunicación continua	17.La institución está atenta a las necesidades y preocupaciones de los usuarios	1	1	1	1	
		18.La institución promueve acciones correctivas para resolver las causas de inconformidad por parte de los usuarios	1	1	1	1	

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento:	Cuestionario sobre gestión administrativa
Nombres y apellidos del experto:	Sofía Emilte Belleza Torrejón
Documento de identidad:	43904308
Años de experiencia laboral:	10 años
Máximo grado académico:	Doctora en Administración
Nacionalidad:	Peruana
Institución laboral:	Universidad César Vallejo
Labor que desempeña:	Docente tiempo completo/UCV
Número telefónico:	993056318
Correo electrónico:	sbelleza@ucvvirtual.edu.pe
Firma:	
Fecha:	10/06/2024

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el presente cuestionario que permitirá recoger los datos para la investigación: “Gestión administrativa y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores en un hospital, Lima 2024”. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar este instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Definición de la variable: Manera en que los subordinados de una empresa realizan sus tareas y funciones asignadas en relación al cargo que tengan dentro de la organización, de acuerdo a su grado cognitivo, capacidades, habilidades y destrezas, para dar con los objetivos establecidos, generando cambios y conductas que apoyen a la organización y demás trabajadores a concluir cuan eficaz y eficientes llegan a ser para cumplir las metas que se han propuesto (González y Vílchez, 2021).

Dimensión	Indicador	Ítem o enunciado	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Calidad de trabajo	Capacidad minuciosa	1. Realiza su trabajo con precisión y sin cometer errores	1	1	1	1	

		2. Completa sus tareas de manera organizada y dentro de los plazos establecidos	1	1	1	1	
		3. Busca mejorar los resultados superando los estándares exigidos	1	1	1	1	
	Iniciativa laboral	4. Demuestra adaptabilidad al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo cuando es necesario	1	1	1	1	
		5. Muestra interés en mantenerse actualizado y aplica nuevos conocimientos en sus funciones	1	1	1	1	
Responsabilidad	Metodología coherente	6. Asume responsabilidad por las consecuencias de sus acciones, mostrando compromiso con la mejora continua	1	1	1	1	
	Actuación con eficiencia y autonomía	7. Reacciona eficientemente y con calma ante dificultades y desafíos	1	1	1	1	
		8. Transmite información de	1	1	1	1	

		manera oportuna y precisa					
	Capacidad de solucionar problemas	9. Demuestra autonomía y resuelve imprevistos de manera oportuna	1	1	1	1	
		10. Es eficaz al enfrentar situaciones y problemas poco comunes	1	1	1	1	
Trabajo en equipo	Capacidad de integración	11. Participa activamente y muestra buena disposición para colaborar con el equipo	1	1	1	1	
		12. Contribuye con ideas para mejorar los procesos de trabajo en su área	1	1	1	1	
		13. Demuestra respeto hacia sus superiores	1	1	1	1	
	Liderazgo en labores en conjunto	14. Resuelve eficientemente dificultades o conflictos dentro del equipo de trabajo	1	1	1	1	
		15. Informa y consulta oportunamente a su superior sobre cambios que afecten directamente al equipo	1	1	1	1	
Compromiso institucional	Nivel de compromiso	16. Asume con agrado y muestra disposición para colaborar con el equipo	1	1	1	1	

		17. Responde de manera oportuna a las preguntas y dudas de sus compañeros de trabajo	1	1	1	1	
		18. Demuestra respeto hacia sus compañeros	1	1	1	1	
	Asumir responsabilidad	19. Muestra respeto hacia los usuarios de la institución	1	1	1	1	
		20. Demuestra compromiso con los objetivos y valores de la institución	1	1	1	1	

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento:	Cuestionario sobre desempeño laboral
Nombres y apellidos del experto:	Enrique Santos Nauca Torres
Documento de identidad:	41657065
Años de experiencia laboral:	9 años
Máximo grado académico:	Doctor
Nacionalidad:	Peruana
Institución laboral:	Universidad Cesar Vallejo
Labor que desempeña:	Docente
Número telefónico:	944603868
Correo electrónico:	enaucat@ucvvirtual.edu.pe
Firma:	
Fecha:	24/05/2024

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el presente cuestionario que permitirá recoger los datos para la investigación: “Gestión administrativa y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores en un hospital, Lima 2024”. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar este instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Definición de la variable: Manera en que los subordinados de una empresa realizan sus tareas y funciones asignadas en relación al cargo que tengan dentro de la organización, de acuerdo a su grado cognitivo, capacidades, habilidades y destrezas, para dar con los objetivos establecidos, generando cambios y conductas que apoyen a la organización y demás trabajadores a concluir cuan eficaz y eficientes llegan a ser para cumplir las metas que se han propuesto (González y Vílchez, 2021).

Dimensión	Indicador	Ítem o enunciado	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Calidad de trabajo	Capacidad minuciosa	1. Realiza su trabajo con precisión y sin cometer errores	1	1	1	1	

		2. Completa sus tareas de manera organizada y dentro de los plazos establecidos	1	1	1	1	
		3. Busca mejorar los resultados superando los estándares exigidos	1	1	1	1	
	Iniciativa laboral	4. Demuestra adaptabilidad al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo cuando es necesario	1	1	1	1	
		5. Muestra interés en mantenerse actualizado y aplica nuevos conocimientos en sus funciones	1	1	1	1	
Responsabilidad	Metodología coherente	6. Asume responsabilidad por las consecuencias de sus acciones, mostrando compromiso con la mejora continua	1	1	1	1	
	Actuación con eficiencia y autonomía	7. Reacciona eficientemente y con calma ante dificultades y desafíos	1	1	1	1	
		8. Transmite información de manera oportuna y precisa	1	1	1	1	

	Capacidad de solucionar problemas	9. Demuestra autonomía y resuelve imprevistos de manera oportuna	1	1	1	1	
		10. Es eficaz al enfrentar situaciones y problemas poco comunes	1	1	1	1	
Trabajo en equipo	Capacidad de integración	11. Participa activamente y muestra buena disposición para colaborar con el equipo	1	1	1	1	
		12. Contribuye con ideas para mejorar los procesos de trabajo en su área	1	1	1	1	
		13. Demuestra respeto hacia sus superiores	1	1	1	1	
	Liderazgo en labores en conjunto	14. Resuelve eficientemente dificultades o conflictos dentro del equipo de trabajo	1	1	1	1	
		15. Informa y consulta oportunamente a su superior sobre cambios que afecten directamente al equipo	1	1	1	1	
Compromiso institucional	Nivel de compromiso	16. Asume con agrado y muestra disposición para colaborar con el equipo	1	1	1	1	
		17. Responde de manera oportuna a las preguntas y dudas de	1	1	1	1	

		sus compañeros de trabajo					
		18. Demuestra respeto hacia sus compañeros	1	1	1	1	
	Asumir responsabilidad	19. Muestra respeto hacia los usuarios de la institución	1	1	1	1	
		20. Demuestra compromiso con los objetivos y valores de la institución	1	1	1	1	

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento:	Cuestionario sobre desempeño laboral
Nombres y apellidos del experto:	Jenny Quispe López
Documento de identidad:	32924318
Años de experiencia laboral:	25 años
Máximo grado académico:	Doctora en Administración
Nacionalidad:	Peruana
Institución laboral:	Universidad César Vallejo/Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Labor que desempeña:	Docente de investigación
Número telefónico:	962223224
Correo electrónico:	jmquispel@ucvvirtual.edu.pe
Firma:	
Fecha:	10/06/2024

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el presente cuestionario que permitirá recoger los datos para la investigación: “Gestión administrativa y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores en un hospital, Lima 2024”. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar este instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Definición de la variable: Manera en que los subordinados de una empresa realizan sus tareas y funciones asignadas en relación al cargo que tengan dentro de la organización, de acuerdo a su grado cognitivo, capacidades, habilidades y destrezas, para dar con los objetivos establecidos, generando cambios y conductas que apoyen a la organización y demás trabajadores a concluir cuan eficaz y eficientes llegan a ser para cumplir las metas que se han propuesto (González y Vílchez, 2021).

Dimensión	Indicador	Ítem o enunciado	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Calidad de trabajo	Capacidad minuciosa	1. Realiza su trabajo con precisión y sin cometer errores	1	1	1	1	

		2. Completa sus tareas de manera organizada y dentro de los plazos establecidos	1	1	1	1	
		3. Busca mejorar los resultados superando los estándares exigidos	1	1	1	1	
	Iniciativa laboral	4. Demuestra adaptabilidad al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo cuando es necesario	1	1	1	1	
		5. Muestra interés en mantenerse actualizado y aplica nuevos conocimientos en sus funciones	1	1	1	1	
Responsabilidad	Metodología coherente	6. Asume responsabilidad por las consecuencias de sus acciones, mostrando compromiso con la mejora continua	1	1	1	1	
	Actuación con eficiencia y autonomía	7. Reacciona eficientemente y con calma ante dificultades y desafíos	1	1	1	1	
		8. Transmite información de manera oportuna y precisa	1	1	1	1	

	Capacidad de solucionar problemas	9. Demuestra autonomía y resuelve imprevistos de manera oportuna	1	1	1	1	
		10. Es eficaz al enfrentar situaciones y problemas poco comunes	1	1	1	1	
Trabajo en equipo	Capacidad de integración	11. Participa activamente y muestra buena disposición para colaborar con el equipo	1	1	1	1	
		12. Contribuye con ideas para mejorar los procesos de trabajo en su área	1	1	1	1	
		13. Demuestra respeto hacia sus superiores	1	1	1	1	
	Liderazgo en labores en conjunto	14. Resuelve eficientemente dificultades o conflictos dentro del equipo de trabajo	1	1	1	1	
		15. Informa y consulta oportunamente a su superior sobre cambios que afecten directamente al equipo	1	1	1	1	
Compromiso institucional	Nivel de compromiso	16. Asume con agrado y muestra disposición para colaborar con el equipo	1	1	1	1	
		17. Responde de manera oportuna a las preguntas y dudas de	1	1	1	1	

		sus compañeros de trabajo					
		18. Demuestra respeto hacia sus compañeros	1	1	1	1	
	Asumir responsabilidad	19. Muestra respeto hacia los usuarios de la institución	1	1	1	1	
		20. Demuestra compromiso con los objetivos y valores de la institución	1	1	1	1	

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento:	Cuestionario sobre desempeño laboral
Nombres y apellidos del experto:	Sofía Emilte Belleza Torrejón
Documento de identidad:	43904308
Años de experiencia laboral:	10 años
Máximo grado académico:	Doctora en Administración
Nacionalidad:	Peruana
Institución laboral:	Universidad César Vallejo
Labor que desempeña:	Docente tiempo completo/UCV
Número telefónico:	993056318
Correo electrónico:	sbelleza@ucvvirtual.edu.pe
Firma:	
Fecha:	10/06/2024

Anexo 4. Resultados del análisis de consistencia interna

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	3
3	2	2	2	1	3	1	3	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1
4	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3
5	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
6	2	2	4	4	4	3	4	2	3	4	2	2	2	1	4	4	4	4
7	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	1	2	3	3	3
8	4	4	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2
9	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2
10	2	3	3	2	3	1	3	1	3	1	1	3	2	2	3	2	3	3
11	3	3	2	1	3	3	3	2	3	2	2	1	1	2	2	3	2	2
12	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	2	3	2	1
13	4	3	3	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1	1	3	1	2	2
14	3	2	2	3	2	3	2	1	2	1	1	2	1	2	2	3	1	3
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	4	3	3	3	4	4	4	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3
17	3	3	2	1	3	3	3	1	2	2	3	3	1	2	2	3	3	3
18	3	3	1	1	3	2	3	2	3	3	2	1	1	1	3	3	2	3
19	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

$$k = 20$$

$$\sum S_i^2 = 12,05$$

$$\sum S_r^2 = 103,03$$

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{\sum S_r^2} \right]$$

$$\alpha = \frac{20}{20-1} \left[1 - \frac{12,05}{103,03} \right]$$

$$\alpha = 0,930$$

El resultado de la prueba alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable Gestión administrativa arrojó un valor de 0,930 lo cual significa que posee una consistencia elevada.

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
2	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	5
3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	5	3	3	3	3	4	5	4
4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4
5	3	3	4	3	3	4	3	4	4	5	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4
6	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	5	4	3	4	4	4	5	5
8	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	5	5
9	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	4	3	3	4	4	5	5
10	4	4	4	3	3	4	3	4	4	5	4	3	5	4	4	3	4	4	5	5
11	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	5	3	3	3	3	5	5	5
12	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	5	3	4	4	3	4	5	5
13	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	5	5	5
14	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	5	3	4	4	3	5	5	5
15	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
16	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	3	3	4	4	4	5	5
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	5	5	4
18	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	5	4
19	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5

$$k = 20$$

$$\sum S_i^2 = 9,48$$

$$\sum S_r^2 = 106,01$$

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{\sum S_r^2} \right]$$

$$\alpha = \frac{20}{20-1} \left[1 - \frac{9,48}{106,01} \right]$$

$$\alpha = 0,958$$

El resultado de la prueba alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable Desempeño laboral arrojó un valor de 0,958 lo cual significa que posee una consistencia muy elevada.

Anexo 5. Consentimiento informado UCV

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Gestión administrativa y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores en un hospital, Lima 2024

Investigadora: Milagros Brocos Casanova

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión administrativa y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores en un hospital, Lima 2024", cuyo objetivo es determinar la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los colaboradores en un hospital, Lima 2024. Esta investigación es desarrollada por la estudiante del programa de estudio de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Chimbote, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución _____.

La recopilación de información servirá para poder determinar la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los colaboradores en la institución de salud, permitiendo elaborar propuestas que mejoren la situación del lugar en lo que respecta la gestión administrativa que se viene haciendo por sus dirigentes y el desempeño que poseen los colaboradores en el quehacer de sus obligaciones.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Abrir el link que lo dirigirá a un cuestionario de Google forms.
2. Una vez dentro, colocar sus datos, tales como nombres y apellidos.
3. Responder a la pregunta de participación de consentimiento informado.
4. Responder las preguntas al interior del cuestionario respecto a las variables estudiadas.
5. Una vez finalizado, enviar el cuestionario.

En esta encuesta no se recogerán datos personales y se responderán algunas preguntas, por lo que tendrá un tiempo aproximado de 8 minutos y se realizará de forma asincrónica. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación, si no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Este cuestionario está diseñado para no causarle ningún tipo de daño o perjuicio; así mismo, las preguntas no son invasivas ni buscan información sensible. Sin embargo, en el caso existan preguntas que le puedan generar incomodidad, usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Los resultados obtenidos en la investigación, serán enviados al centro de salud, lo que permitirá identificar áreas de oportunidad, proponiendo soluciones que mejoren el nivel de gestión llevado a cabo en la organización, así como el desempeño que presenten los colaboradores. Cabe resaltar, que no se está recibiendo beneficio económico o de otra índole para la realización del presente proyecto.

Confidencialidad (principio de justicia):

Las respuestas brindadas serán completamente anónimas no existiendo forma alguna de identificar al participante, garantizándose así que la información dada sea totalmente confidencial, procurando no sea usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado *un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.*

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Milagros Brocos Casanova, email: mbrocosc12@ucvvirtual.edu.pe y asesor Daniel Pérez, Jorge Augusto, email: jdanielp@ucvvirtual.edu.pe.

Consentimiento:

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la

investigación antes mencionada. Nombre y apellidos: _____
_____ *Fecha y hora:* ____ / ____ / ____

Nombre y apellidos:

Firma(s):

Fecha y hora:

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador deben proporcionar sus nombres y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

Anexo 7. Prueba de normalidad de las variables

	Kolmogórov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
D1: Planificación	,082	63	,200*	,951	63	,014
D2: Organización	,156	63	,001	,908	63	,000
D3: Dirección	,122	63	,021	,945	63	,007
D4: Control	,169	63	,000	,916	63	,000
V1: Gestión Administrativa	,082	63	,200*	,963	63	,056
D1: Calidad de trabajo	,205	63	,000	,851	63	,000
D2: Responsabilidad	,137	63	,005	,919	63	,001
D3: Trabajo en equipo	,156	63	,001	,889	63	,000
D4: Compromiso institucional	,182	63	,000	,845	63	,000
V2: Desempeño laboral	,143	63	,003	,927	63	,001

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Anexo 8. Autorizaciones para el desarrollo del proyecto de investigación

AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor(a, ita,) Milagros Brocos Casanova, Identificado(s) con DNI N° 07455060 de la Carrera profesional de Administración, para que utilice la siguiente información de la empresa:
Realizar encuestas al personal a su cargo, con la finalidad de que pueda desarrollar su:

- Tesis para optar el Título Profesional
 - Trabajo de investigación para optar al grado de Bachiller
 - Trabajo de Investigación Formativa
 - Trabajo académico
 - Otro (especificar)
- Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
 Mencionar el nombre de la empresa.

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación / en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.


DNI 07455060

Anexo 9. Otras evidencias

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los colaboradores en un hospital, Lima 2024?</p> <p>Problema específico:</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿Cuál es el nivel de gestión administrativa en un hospital, Lima 2024? ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los colaboradores en un hospital, Lima 2024? ¿Cuál es la relación entre la planificación y el desempeño laboral de los colaboradores en un hospital, Lima 2024? ¿Cuál es la relación entre la organización y el desempeño laboral de los colaboradores en un hospital, Lima 2024? ¿Cuál es la relación entre la dirección y el desempeño laboral de los colaboradores en un hospital, Lima 2024? ¿Cuál es la relación entre el control y el desempeño laboral de los colaboradores en un hospital, Lima 2024? 	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los colaboradores en un hospital, Lima 2024.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Describir el nivel de gestión administrativa en un hospital, Lima 2024. Describir el nivel de desempeño laboral de los colaboradores en un hospital, Lima 2024. Identificar la relación entre la planificación y el desempeño laboral de los colaboradores en un hospital, Lima 2024. Identificar la relación entre la organización y el desempeño laboral de los colaboradores en un hospital, Lima 2024. Identificar la relación entre la dirección y el desempeño laboral de los colaboradores en un hospital, Lima 2024. Identificar la relación entre el control y el desempeño laboral de los colaboradores en un hospital, Lima 2024. 	<p>H_i: Existe relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los colaboradores en un hospital, Lima 2024.</p> <p>H₀: No existe relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los colaboradores en un hospital, Lima 2024.</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Aplicada</p> <p>Diseño: No experimental, de corte transversal</p> <p>Alcance: descriptivo correlacional</p> <p>Población: 63 colaboradores administrativos</p> <p>Muestra: 63 colaboradores administrativos</p> <p>Muestreo: no aplica</p> <p>Técnica e instrumento: encuesta / cuestionario</p> <p>Análisis de datos: Estadística descriptiva: tablas y porcentajes Prueba de hipótesis: Prueba de Spearman</p>