



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Relación entre la gestión administrativa y el
desempeño de los colaboradores de la Dirección de
Salud II Lima Sur**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO PROFESIONAL DE:

MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Br. Reyes Linares, Angela Elsa

ASESOR:

Dr. Díaz Dumont, Jorge Rafael

SECCIÓN

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del talento humano

PERÚ - 2015

Dra. Isabel Menacho Vargas
Presidente

Dra. Galia Lescano López
Secretario

Dr. Jorge Díaz Dumont
Vocal

Dedicatoria

Con todo mi amor dedico este logro a mi querida hija, por su comprensión, apoyo, paciencia y empuje a salir adelante y a cumplir mis metas y en especial a nuestro señor Dios por brindarme fortaleza y estar siempre a mi lado.

Agradecimiento

Mi mayor agradecimiento de lograr un grado más en mi vida profesional a Dios por darme la fortaleza de seguir a mis padres por su apoyo y consejos brindados.

Y todas aquellas personas y amigos, que de una u otra manera estuvieron a mi lado apoyándome en todo momento.

Gracias a todos...

Declaración Jurada

Yo Angela Elsa Reyes Linares, estudiante del programa maestría en gestión pública de la escuela de postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI N° 40170331, con la tesis titulada “Relación entre la gestión administrativa y el desempeño de los colaboradores de la Dirección de Salud II Lima Sur”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 04 de marzo de 2015

Firma.....

Angela Elsa Reyes Linares

DNI N° 40170331

Presentación

A los señores miembros del jurado de la escuela de post grado de la Universidad César Vallejo, filial los Olivos presento la tesis titulada: Relación entre la gestión administrativa y el desempeño de los colaboradores de la Dirección de Salud II Lima Sur; en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo; para obtener el grado de magíster en gestión pública.

El documento consta de cuatro capítulos; el primer capítulo está relacionado con el problema de la investigación y está constituido por el planteamiento del problema, formulación del problema, justificación, limitaciones, antecedentes y objetivos; el segundo capítulo se refiere exclusivamente al marco teórico que sustenta la investigación; el tercer capítulo define todo el marco metodológico mediante la hipótesis de la investigación, variables, metodología, población y muestra, método de la investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos y métodos de análisis de datos; el cuarto capítulo está referido a los resultados a los cuales ha llegado la investigación así como su descripción y discusión.

Finalmente se definen las conclusiones, sugerencias que se hace en base a los resultados obtenidos de la investigación y se presentan las referencias bibliográficas conjuntamente con los anexos.

Índice

| | Página |
|--|--------|
| Caratula | i |
| Página del Jurado | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaratoria de autenticidad | v |
| Presentación | vi |
| Índice | vii |
| Índice de tablas | ix |
| Índice de figuras | x |
| Resumen | xi |
| Abstract | xii |
| Introducción | xiii |
| | |
| I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN | |
| 1.1 Planteamiento del problema | 16 |
| 1.2 Formulación del problema | 17 |
| 1.3 Justificación | 18 |
| 1.4 Limitaciones | 18 |
| 1.5 Antecedentes | 19 |
| 1.6 Objetivos | 25 |
| 1.6.1 General | 25 |
| 1.6.2 Específicos | 25 |
| | |
| II. MARCO TEÓRICO | |
| 2.1 Bases teóricas de la variable gestión administrativa | 27 |
| 2.2. Definición de la variable gestión administrativa | 27 |
| 2.3. Bases teóricas de la variable desempeño | 40 |
| 2.4. Definición de la variable desempeño | 40 |

III. MARCO METODOLÓGICO

| | | |
|------|---|----|
| 3.1 | Hipótesis | 52 |
| 3.2 | Variables de investigación | 52 |
| | 3.2.1 Definición conceptual | 53 |
| | 3.2.2 Definición operacional | 54 |
| 3.3 | Metodología | 55 |
| | 3.3.1 Tipo de estudio | 55 |
| | 3.3.2 Diseño | 55 |
| 3.4 | Población y muestra | 55 |
| 3.5 | Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 56 |
| 3.6. | Métodos de análisis de datos | 58 |
| 3.7 | Validad y confiabilidad de datos | 58 |
| 3.8 | Análisis de fiabilidad | 59 |

IV. RESULTADOS

| | | |
|------|----------------------------|----|
| 4.1 | Análisis descriptivo | 62 |
| 4.2. | Prueba de hipótesis | 70 |
| 4.3. | Discusión | 75 |
| | Conclusiones | 77 |
| | Sugerencias | 78 |
| | Referencias Bibliográficas | 79 |

ANEXOS

| | | |
|----------|---|----|
| Anexo 1. | Matriz de antecedentes | 83 |
| Anexo 2. | Matriz de marco teórico | 84 |
| Anexo 3. | Matriz de marco conceptual | 85 |
| Anexo 4. | Matriz de operacionalización | 86 |
| Anexo 5. | Validación de instrumento 1 | 87 |
| Anexo 6. | Validación de instrumento 2 | 88 |
| Anexo 7. | Base de datos instrumento 1 | 89 |
| Anexo 8. | Base de datos instrumento 2 | 90 |
| Anexo 9. | Tabla de interpretación de coeficiente – Spearman | 91 |

Índice de tablas

| | | Página |
|----------|--|--------|
| Tabla 1 | Matriz de Operacionalización variable 1 | 54 |
| Tabla 2 | Matriz de Operacionalización variable 2 | 54 |
| Tabla 3 | Validez del Instrumento | 59 |
| Tabla 4 | Estadísticos de fiabilidad – funcionarios | 59 |
| Tabla 5 | Estadísticos de fiabilidad - colaboradores | 60 |
| Tabla 6 | Resultados de la variable gestión administrativa – planificación | 62 |
| Tabla 7 | Resultados de la variable gestión administrativa – organización | 63 |
| Tabla 8 | Resultados de la variable gestión administrativa – dirección | 64 |
| Tabla 9 | Resultados de la variable gestión administrativa – control | 65 |
| Tabla 10 | Resultados de la variable desempeño – motivación | 66 |
| Tabla 11 | Resultados de la variable desempeño – resultados | 67 |
| Tabla 12 | Resultados de la variable desempeño – recompensas | 68 |
| Tabla 13 | Resultados de la variable desempeño – valores | 69 |
| Tabla 14 | Correlación de la hipótesis general | 70 |
| Tabla 15 | Correlación de la hipótesis específica 1 | 71 |
| Tabla 16 | Correlación de la hipótesis específica 2 | 72 |
| Tabla 17 | Correlación de la hipótesis específica 3 | 73 |
| Tabla 18 | Correlación de la hipótesis específica 4 | 74 |

Índice de figuras

| | | Página |
|-----------|--|--------|
| Figura 1 | Dimensiones e indicadores variable 1 | 39 |
| Figura 2 | Teoría situacional de Víctor Vroom | 42 |
| Figura 3 | Teoría de los dos factores | 44 |
| Figura 4 | Dimensiones e indicadores variable 2 | 50 |
| Figura 5 | Resultados de la variable gestión administrativa – planificación | 62 |
| Figura 6 | Resultados de la variable gestión administrativa – organización | 63 |
| Figura 7 | Resultados de la variable gestión administrativa – dirección | 64 |
| Figura 8 | Resultados de la variable gestión administrativa – control | 65 |
| Figura 9 | Resultados de la variable desempeño – motivación | 66 |
| Figura 10 | Resultados de la variable desempeño – resultados | 67 |
| Figura 11 | Resultados de la variable desempeño – recompensas | 68 |
| Figura 12 | Resultados de la variable desempeño – valores | 69 |

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general, demostrar la relación entre la gestión administrativa y el desempeño de los colaboradores de la Dirección de Salud II Lima Sur; la población estuvo conformado por los colaboradores y funcionarios de la institución, a los que se les aplicó una encuesta en empleado así las variables: gestión administrativa y desempeño.

La metodología aplicada fue de tipo descriptivo que corresponde a una investigación de tipo no experimental; de nivel correlacional y de corte transeccional, recogiendo información mediante el instrumento del cuestionario en un momento específico, aplicado a 30 colaboradores y a 30 funcionarios de la institución, el que estuvo constituido por 30 preguntas con la escala tipo likert (totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo, totalmente de acuerdo); a través de la aplicación del cuestionario en sus distintas dimensiones, los resultados se presentan gráficamente y textualmente, mediante el spss versión 21.

La investigación concluye que existe relación significativa para afirmar que: existe relación significativa entre la gestión administrativa y el desempeño de los colaboradores de la Dirección de Salud I Lima Sur; habiéndose determinado un coeficiente de correlación mediante el alfa de cronbach de .807, lo que representa un nivel de correlación alta.

Palabras claves: gestión administrativa, desempeño

Abstract

The present study was overall objective, to demonstrate the relationship between the administration and performance of employees of the Health II South Lima; population consisted of employees and officials of the institution, who were given an employee survey and the variables: administrative management and performance.

The methodology used was descriptive corresponding to a non-experimental research; correlational level and trans cutting, collecting information through the instrument of the questionnaire at a specific time, applied to 30 employees and 30 employees of the institution, which consisted of 30 questions with type likert scale (strongly disagree, disagree , neither agree nor disagree, agree, strongly agree); through the application of the questionnaire in its various dimensions, results are presented graphically and textually, using spss version 21.

The research concludes that there is significant relationship to state that: there is a significant relationship between the administration and performance of employees of the Health I Lima Sur; having determined a correlation coefficient using cronbach's alpha of .807, which represents a high level of correlation.

Keywords: administration, performance

Introducción

Es importante indicar que el presente trabajo de investigación busca determinar la relación existente entre la gestión administrativa y el desempeño de los colaboradores de la Dirección de Salud II Lima Sur en función del desempeño de cada uno de los colaboradores. Con la finalidad de proponer una propuesta de mejora en relación a la gestión administrativa como proceso para mejorar la eficiencia de los colaboradores.

En tal sentido la presente investigación tiene como objetivos específicos determinar la relación entre la planificación y la motivación de los colaboradores de la Dirección de Salud II Lima Sur, analizar cómo influye la organización en los resultados obtenidos de los colaboradores de la Dirección de Salud II Lima Sur, analizar cómo influye el direccionamiento en las recompensas brindadas a los colaboradores de la Dirección de Salud II Lima Sur y analizar cómo influye el control en los valores de los colaboradores de la Dirección de Salud II Lima Sur.

Aplicando para ello las dimensiones de relaciones interpersonales, responsabilidad, logro de objetivos, clima laboral, amabilidad, trabajo en equipo, confiabilidad, capacitación, liderazgo, comunicación, satisfacción, compromiso, ascensos laborales, desarrollo personal, estímulo a la mayor productividad, remuneración, oportunidades, incentivos, eficiencia, eficacia, respeto, confianza y honestidad; habiéndose determinado un coeficiente de correlación mediante el alfa de cronbach de .807, lo que representa un nivel de correlación alta.

Se ha utilizado el método descriptivo para contrastar las hipótesis y comprobar los resultados favorables de la investigación propuesta. Se ha desarrollado el estudio en sendos capítulos determinados por la Universidad César Vallejo en su reglamento, como son: primero: constituido por el planteamiento del problema, formulación, justificación, limitaciones, antecedentes y sus objetivos a

tratar; segundo: se presenta el marco teórico, en ella se sustenta la investigación y las ideas básicas para formular y desarrollar la presente investigación; tercero: constituido por el marco metodológico, en ella se presentan las hipótesis, que permiten dar una solución provisional al problema planteado y las variables e indicadores; cuarto: en este capítulo se exponen los resultados de la investigación.

Finalmente, se detallan las conclusiones, sugerencias, se brinda las referencias bibliográficas consultadas y los anexos sustentatorios con las respectivas hojas de validación.