



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Gestión Administrativa y Competencia Laboral del personal
asistencial de la clínica San Miguel Arcángel, Lima- 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Vega Mendez, Hermes Amado (Orcid: 000-003-1923-5945)

ASESORA:

Dra. Narvaez Aranibar, Teresa (Orcid: 0000-0002-4906-895X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

**Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en
Salud**

LIMA-PERÚ

2021

DEDICATORIA

A dios, a mi madre, a mi familia
por todo su apoyo incondicional

AGRADECIMIENTO

Agradezco profundamente a los directivos y gestores de la clínica San Miguel Arcángel por brindarme las facilidades para desarrollar el presente trabajo de investigación.

También un profundo agradecimiento a mi asesora la por las enseñanzas y apoyo brindado en cada momento.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	05
III. METODOLOGÍA	19
3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	19
3.2. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN	21
3.3. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO	22
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	22
3.5. PROCEDIMIENTOS	23
3.6. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS	24
3.7. ASPECTOS ÉTICOS	26
IV. RESULTADOS	27
V. DISCUSIÓN	49
VI. CONCLUSIONES	54
VII. RECOMENDACIONES	55
REFERENCIAS	56
ANEXOS	62

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Confiabilidad de instrumentos	23
Tabla 2: Amplitud y cantidad de intervalos de la variable Gestión Administrativa	24
Tabla 3: Amplitud y cantidad de intervalos de la variable Competencia Laboral	25
Tabla 4: Distribución del nivel de la Gestión Administrativa en la CSMA	27
Tabla 5: Distribución del nivel de la Competencia Laboral en la CSMA	28
Tabla 6: Distribución del nivel de la Planificación en la CSMA	29
Tabla 7: Distribución del nivel de la Organización en la CSMA	30
Tabla 8: Distribución del nivel de la Dirección en la CSMA	31
Tabla 9: Distribución del nivel del Control en la CSMA	32
Tabla 10: Distribución del nivel de la Motivación en la CSMA	33
Tabla 11: Distribución del nivel de la Conocimiento en la CSMA	34
Tabla 12: Distribución del nivel de la Habilidad en la CSMA	35
Tabla 13: Nivel de frecuencia entre la Gestión Administrativa y Competencial Laboral	36
Tabla 14: Nivel de frecuencia entre la Planificación de la Gestión Administrativa y Competencial Laboral	37
Tabla 15: Nivel de frecuencia entre la Organización de la Gestión Administrativa y Competencial Laboral	38
Tabla 16: Nivel de frecuencia entre la Dirección de la Gestión Administrativa y Competencial Laboral	39
Tabla 17: Nivel de frecuencia entre el Control de la Gestión Administrativa y Competencial Laboral	40
Tabla 18: Prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov	41
Tabla 19: Correlación entre el nivel de gestión administrativa y la competencia laboral del personal asistencial de la clínica San Miguel Arcángel, Lima-202	42
Tabla 20: Correlación entre el nivel de planificación y la competencia laboral del personal asistencial de la clínica San Miguel Arcángel, Lima-2021	43

Tabla 21: Correlación entre el nivel de organización y la competencia laboral del personal asistencial de la clínica San Miguel Arcángel, Lima-2021	44
Tabla 22: Correlación entre el nivel de dirección y la competencia laboral del personal asistencial de la clínica San Miguel Arcángel, Lima-2021	45
Tabla 23: Correlación entre el nivel de control y la competencia laboral del personal asistencial de la clínica San Miguel Arcángel, Lima-2021	46

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Diagrama del nivel de investigación correlacional	20
Figura 2: Gráfica del nivel de la Gestión Administrativa en la CSMA	26
Figura 3: Gráfica del nivel de la Competencia Laboral en la CSMA	27
Figura 4: Gráfica del nivel de la Planificación en la CSMA	28
Figura 5: Gráfica del nivel de la Organización en la CSMA	29
Figura 6: Gráfica del nivel de la Dirección en la CSMA	30
Figura 7: Gráfica del nivel del Control en la CSMA	31
Figura 8: Gráfica del nivel de la Motivación en la CSMA	32
Figura 9: Gráfica del nivel de Conocimiento en la CSMA	33
Figura 10: Gráfica del nivel de la Habilidad en la CSMA	34
Figura 11: Gráfica del nivel entre la Gestión Administrativa y Competencia Laboral	35
Figura 12: Gráfica del nivel entre la Planificación y la Competencia Laboral	36
Figura 13: Gráfica del nivel entre la Organización y la Competencia Laboral	37
Figura 14: Gráfica del nivel entre la Dirección y la Competencia Laboral	38
Figura 15: Gráfica del nivel entre el Control y la Competencia Laboral	39

Resumen

La presente tesis titulada “Gestión administrativa y competencia laboral del personal asistencial de la Clínica San Miguel Arcángel, Lima- 2021” tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la competencia laboral del personal asistencial de la clínica San Miguel Arcángel, Lima-2021.

La investigación se desarrolló bajo una metodología, de tipo básica, de diseño no experimental con corte transversal, de enfoque cuantitativo y con un nivel de investigación descriptivo correlacional. La población estuvo conformada por 56 trabajadores asistenciales de la Clínica San Miguel Arcángel; los instrumentos de medición usados fueron dos cuestionarios estandarizados de 30 ítems cada uno y con grado de confiabilidad aceptable de valor Alfa de Cronbach, de (0.903)

Luego del análisis descriptivo e inferencial se obtuvo el siguiente resultado: existe correlación positiva media, con valor ($Rho=0.398$) y un valor de significancia de 0.002 lo cual nos permite llegar a la conclusión que la gestión administrativa se relaciona significativamente con la competencia laboral en el personal asistencial de la clínica San Miguel Arcángel, Lima-2021.

Palabras clave: Gestión administrativa, competencia laboral y personal asistencial.

Abstract

The present thesis entitled "Administrative management and labor competence of the health care personnel of the San Miguel Arcángel Clinic, Lima-2021" had as a general objective to determine the relationship that exists between the administrative management and the labor competence of the health care personnel of the San Miguel Arcángel clinic, Lima-2021.

The research was developed under a methodology, of a basic type, of a non-experimental design with a cross-section, of a quantitative approach and with a correlational descriptive research level. The population was made up of 56 healthcare workers from the San Miguel Arcángel Clinic; the measurement instruments used were two standardized questionnaires of 30 items each and with an acceptable degree of reliability of 0.903.

After the descriptive and inferential analysis, the following result was obtained: there is a mean positive correlation of ($Rho=0.398$) and a significance value of 0.002, which allows us to conclude that administrative management is significantly related to job competence in the healthcare staff of the clinic San Miguel Arcángel, Lima-2021.

Keywords: Administrative management, job competence and healthcare personee.

I. INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa evoluciona con el transcurso del tiempo, hoy en día se considera un factor primordial para desarrollo y el éxito de las empresas, debiendo tener en cuenta las competencias laborales que cada organización plantea para el progreso de cada trabajador.

La OIT (Organización Internacional del Trabajo) nos menciona que una competencia laboral es la capacidad de estructurar y movilizar una condición intelectual o emocional de cada empleador en términos de habilidad, conocimiento, actitud y práctica para el desarrollo de una función en el trabajo. (1)

Según IDREH (Instituto de desarrollo de recursos humanos) del MINSA, la gestión administrativa implica usar los recursos que dispone el gestor, con el fin de alcanzar los objetivos de la empresa, Conociendo las etapas de planificar, organizar, controlar, direccionar e integrar todos los mecanismos de gestión. Un ejemplo mencionado por el instituto, es el outsourcing o tercerización de servicios donde los gestores priorizan los resultados dejando de lado a los recursos humanos, esto viene ocasionando que los colaboradores pierdan el interés por desarrollar sus actividades laborales y a su vez se vean desmotivados. (2)

Según el Minsa, una competencia laboral es una herramienta que tiene las instituciones sanitarias para que sean aplicadas y se adecuen a sus realidades laborales, esto adquirido a una serie de actividades previas realizadas por el trabajador. A su vez el Ministerio de trabajo y otras instituciones viene implementando cursos para brindar certificaciones de competencia laboral. (3)

Según un informe realizado, basado en una encuesta a los trabajadores de la clínica San Miguel Arcángel en julio 2021 por la dirección médica a cargo del Dr. Espinoza, con el objetivo de valorar aspectos propios de los recursos humanos, como la comunicación, colaboración, formación, liderazgo, condición de trabajo, carrera profesional entre otros; se obtuvo resultados, de los cuales el 69 % refiere que no hay una comunicación interna adecuada, en cuanto a la colaboración el 55.1% refiere contar con apoyo de otras áreas, en la formación el 82.8% refiere que no recibe capacitaciones para actualizar sus conocimientos, en cuanto al liderazgo el 61% del personal encuestado refiere que no es el adecuado, el 62.2% refiere que

la clínica no se preocupa por mantener un buen clima laboral, el 43.3 % refiere que las condiciones de trabajo no son adecuadas y el 54% mencionan que las oportunidades de la carrera profesional no se dan por lo que no se cuenta con posibilidad de desarrollo de la clínica. Como conclusión de este informe se menciona que la institución muestra una gestión administrativa desordenada y que no llega a ofrecer al colaborador un adecuado ambiente laboral que le permita desarrollar sus capacidades, circunstancias que se dan en época de pandemia. (4)

La clínica, a través de la gestión, en años anteriores a la pandemia, ha permitido que sus trabajadores puedan desarrollar sus actividades laborales con toda libertad y a su vez motivarlos a seguir preparándose en las distintas áreas de salud, algunos se han especializado, otros han hecho una segunda carrera en el área de la salud, todo ello gracias al compromiso de la clínica que tiene con los trabajadores. El seguir preparándose en el campo de la salud permite tener mayor capacidad resolutive frente a situaciones de urgencia que se puedan presentar dentro de la clínica u otra institución que brinde servicios de salud, existiendo una buena gestión administrativa, los colaboradores se motivan y se permiten desarrollar y aplicar mejor sus laborales asistenciales con los usuarios, de tal forma que aplicando todas sus capacidades que han adquirido a través de su formación académica en instituciones educativas y prácticas pre profesionales de manera continua; se contribuye a ser más competente y brindar un mejor servicio a los pacientes.

Observando la problemática de la institución nos conduce a formular el problema de investigación, el cual se plantea de la siguiente manera; ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa y la competencia laboral del personal asistencial de la clínica San Miguel Arcángel, Lima-2021?

Así tendremos que considerar también los problemas específicos, los cuales se formula de la siguiente manera: ¿Cómo se relaciona la planificación y la competencia laboral del personal asistencial de la clínica San Miguel Arcángel, Lima- 2021?, ¿Cómo se relaciona la organización y la competencia laboral del personal asistencial de la clínica San Miguel Arcángel, Lima- 2021?, ¿Cómo se relaciona la dirección y la competencia laboral del personal asistencial de la clínica San Miguel Arcángel, Lima-2021? y también ¿Cómo se relaciona el control y la

competencia laboral del personal asistencial de la clínica San Miguel Arcángel, Lima-2021.

La justificación de esta investigación, permitirá servir como antecedente teórico, para futuras investigaciones, sobre todo en la toma de decisiones respecto a cómo gestionar competencias que valoren el capital humano, criterio de importancia a considerar en la gestión de las organizaciones sanitarias, definiciones propias y actuales de las variables planteadas; considerados en tiempos actuales donde se tiene la necesidad de precisar definiciones que brinden, un sustento teórico y beneficio a las instituciones que brinden servicios de salud.

En la práctica, la justificación de este estudio, pretende aportar un diagnóstico actual de las variables en estudio que permita mejorar y fortalecer las probables soluciones de los problemas que conllevan los procesos de gestión y competencia laboral en las instituciones y/o organizaciones que brinden servicios de salud. También este estudio será como una guía metodológica para posteriores investigaciones similares de administración, de recursos humanos entre otros temas relacionados para los directivos y/o gestores que están a cargo de instituciones que brinde servicios de salud, proporcionando herramientas de gestión que beneficien y/o contribuir a una mejora significativa del crecimiento laboral.

El objetivo general será; determinar cómo se relaciona la gestión administrativa y la competencia laboral del personal asistencial de la clínica San Miguel Arcángel, Lima- 2021. A su vez nos planteamos objetivos específicos; describir cómo se relaciona la planificación y la competencia laboral del personal asistencial de la clínica San Miguel Arcángel, Lima-2021, describir cómo se relaciona la organización y la competencia laboral del personal asistencial de la clínica San Miguel Arcángel, Lima- 2021, describir cómo se relaciona la dirección y la competencia laboral del personal asistencial de la clínica San Miguel Arcángel, Lima. 2021 y describir cómo se relaciona el control y la competencia laboral del personal asistencial de la clínica San Miguel Arcángel, Lima-2021.

La hipótesis general de estudio la definimos de la siguiente manera: Existe relación directa entre la gestión administrativa y la competencia laboral del personal asistencial de la clínica San Miguel Arcángel, Lima-2021.

A su vez la hipótesis general se demostrara con hipótesis específicas; existe relación significativa entre la planificación y la competencia laboral del personal asistencial de la clínica San Miguel Arcángel, Lima-2021, existe relación significativa entre la organización y la competencia laboral del personal asistencial de la clínica San Miguel Arcángel, Lima-2021, existe relación significativa entre la dirección y la competencia laboral del personal asistencial de la clínica San Miguel Arcángel, Lima-2021 y también existe relación significativa entre el control y la competencia laboral del personal asistencial de la clínica San Miguel Arcángel, Lima-2021.

II. MARCO TEÓRICO

Consideramos estudios internacionales y nacionales, siendo los más importantes considerados para esta investigación, los cuales permitirán hacer la discusión de resultados, así tenemos las investigaciones.

Ortega (2020) et al, en un artículo “Gestión por competencias: herramienta clave para el rendimiento laboral del talento humano del sector hospitalario-2020-Venezuela”. Revista científica.

Su objetivo fue plantear un modelo de gestionar los recursos humanos basada en las competencias, con la finalidad de dar solución a la problemática que pueda surgir dentro de las organizaciones. Tuvo como teóricos a Bravo et al (2017). Metodológicamente fue de nivel descriptivo, de diseño no experimental de corte transversal. Su población fue de 170 trabajadores del área administrativa del Hospital de Especialidades José Carrasco Arteaga y la muestra de 137. El instrumento que utilizaron fue por medio de encuestas a los trabajadores.

De los resultados obtenidos resalta; que sobre el perfil de las competencias del personal del hospital se observó que el 1.76% del personal ocupan el cargo de Administrador, el 0.58% de Ingeniero, el 29.41% hacen labores de Asistentes administrativos, en tanto el 32.35% de Oficinista y por último el 35.9% del personal realizan actividades de auxiliares de diferentes áreas, observándose que las actividades que desarrolla cada funcionario del hospital, no está ligado a su cargo o nivel de instrucción, y más se orienta más a los años que viene laborando en la institución, conocimiento adquirido en otras instituciones o la experiencia que los funcionarios posean a la hora de realizar una actividad determinada. Con estos hallazgos encontrados el investigador se permite llegar a la conclusión que este modelo de gestión por competencia pretende reclutar personal de acuerdo al grado de instrucción y experiencia aprendida en otras instituciones sanitarias; también servirá de guía para coordinar y capacitar para un mejor desempeño al momento de organizar un plan de entrenamiento para el personal, y sobretodo que vaya orientado con el puesto que cada uno ejecuta dentro de la institución. (5)

La importancia de la gestión es que conlleva a desarrollar el proceso administrativo de acuerdo a las necesidades de la organización y como tal este investigador nos orienta hacia una gestión administrativa relacionada con las competencias laborales, basadas en el grado de instrucción ya sea técnico o profesional y

experiencia aprendida en el desarrollo de actividades similares en otras instituciones

Rojas (2019) et al, en su artículo “Gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud-2020-Colombia”. Revista Científica.

El objetivo de este estudio fue determinar cómo es la gestión, que sostiene de los sistemas en los servicios de salud. El investigador considero a las teorías de los autores de Parra y Duran, Valenzuela et al (2018). Tuvo como metodología basado en un nivel de estudio descriptivo. Teniendo como población a funcionarios de 65 instituciones entre clínicas y laboratorios clínicos. El instrumento a utilizar se basó por intermedio de encuestas. Los resultados de esta investigación fueron de manera positiva en un 62% en cuanto la gestión administrativa y para la mejora en los procesos humanos tuvo un 80% de aceptación, la importancia y compromiso del RRHH para aceptar la gestión se obtuvo un 54% con una proyección de adaptar un SIG (Sistema Integral de Gestión) a un 85%. %. Él investigador concluye, que son considerables los beneficios que se pueden lograr para las instituciones de salud a través de la gestión administrativa respecto a su recurso humano. Este antecedente desarrolla la variable gestión administrativa en instituciones de salud con el beneficio de entrelazar de manera indirecta la gestión administrativa y las competencias laborales que son propias del recurso humano. Por ello es importante que la gestión se vea reflejada en la aceptación de los trabajadores y se asuma el compromiso con la institución. (6)

Santana (2016) en su tesis “La planificación estratégica y la gestión administrativa de los gobiernos autónomos descentralizados municipales (GADM) de Tungurahua” Ambato-Ecuador. Tesis para optar grado de magister.

Tuvo como objetivo Analizar la planificación estratégica y la gestión administrativa en los (GADM) de Tungurahua. Se apoyó en teorías de los autores (Cuesta, 2012) y (Restrepo, 2008). La metodología usada por el investigador fue de un enfoque deductivo y explorativo, de tipo básica. La población estuvo conformada por trabajadores de 9 municipalidades de la región de Tungurahua. La técnica utilizada fue la encuesta con cuestionario. El investigador concluye que las instituciones gubernamentales locales en estudio, tienen y realizan el proceso de la planificación estratégica, la cual mejora la gestión de dichas instituciones, pero lo hace a un nivel

de cumplimiento moderado, se puede decir que lo que se planea no se está cumpliendo en su totalidad. Estas situaciones podrían estar sujetas a que las instituciones tienen los elementos necesarios que son parte de la planificación estratégica, pero se observa que no están siendo potenciados en el momento adecuado y por ello dificulta su aplicación respectiva. (7)

Este autor nos puede ayudar a comprender, la importancia que deben tener las instituciones públicas o privadas a la hora de elaborar sus planes y estrategias comprendidas como parte de la gestión, que debe involucrar los distintos recursos ya sea económicos, tecnológicos y humanos, con la finalidad de poder desarrollar una gestión acorde a las necesidades la institución.

Baiz y García (2016) en su trabajo de investigación sobre “Relación entre Comunicación Organizacional y gestión administrativa”, tesis para optar el grado de magíster en Caracas Venezuela. Su objetivo fue determinar la relación entre comunicación organizacional y gestión administrativa. Tuvo como teóricos a Koontz et al (2001). La metodología empleada en la investigación fue tipo básica, de diseño no experimental con corte transversal, con enfoque cuantitativo y nivel descriptivo correlacional. La población fue de 252 trabajadores con una muestra de 114 colaboradores. Los datos recolectados fueron a través de cuestionarios realizados mediante encuestas personales, debidamente validadas y confiables, con un valor de confiabilidad alcanzando de (0.929), el cual fue de nivel alto, aceptable y confiable para la aplicación en el estudio. De los resultados obtenidos los autores llegaron a la conclusión que existe una correlación positiva alta entre las variables y esto determinado porque se encontró una correlación positiva demostrado por el valor de (Rho = 0, 845) y un valor de SIG de ($p < 0,05$). (8).

El aporte de este antecedente ayudaría a corroborar la importancia que tiene el proceso administrativo dentro de las instituciones de salud, con sus etapas de planificación, organizar, direccionar y controlar, puede contribuir al desarrollo de las capacidades laborales, y por ende mejorar sus competencias basadas en una adecuada gestión y está ultima apoyándose en una buena comunicación que debe existir entre los colaboradores de las instituciones a todo nivel organizacional.

Estudios a nivel nacional:

Travesano (2018), en su tesis “Gestión administrativa y competencia laboral en la oficina general de recursos humanos del ministerio de trabajo y promoción del empleo – 2018- Jesús María”. Tesis para obtener el grado de magíster. El objetivo del estudio fue determinar si existe relación entre la Gestión administrativa y competencia laboral en los trabajadores y gestores de la oficina de recursos humanos del ministerio de trabajo. El autor consideró como teóricos a Stoner Freeman & Gilbert sobre gestión administrativa y a Bunk para competencia laboral. La metodología usada en el estudio de fue bajo un enfoque cuantitativo, de tipo básica, con diseño no experimental de corte transversal y con un nivel de investigación descriptivo correlacional. La población considerada, fueron 42 trabajadores administrativos; Usaron las encuestas como técnica para el recojo de la información y los cuestionarios como instrumentos, los cuales fueron utilizados en otras investigaciones anteriores es decir se utilizaron instrumentos estandarizados con fichas técnicas, y para la confiabilidad se procedió a usar el estadístico de Alfa de Cronbach, obteniendo para la primera variable un valor de (0.769) y para la segunda variable un valor de (0.825) los cuales denotan una confiabilidad alta. Después del análisis inferencial de los resultados, para la contrastación de la hipótesis se utilizó el estadístico de Rho de Spearman, el valor encontrado de (Rho = 0.742) y un valor de Sig de ($p=0.000<0.05$); permitió al autor concluir en que si existe una correlación significativa positiva entre las variables, es decir si tenemos una buena gestión administrativa tendremos una mejor la competencia laboral. (9).

El aporte de este antecedente a nuestra investigación, es que contiene como variables de estudio a las mismas consideradas en nuestra investigación, por ello nos permitirá realizar la discusión.

Arellano (2018), en su tesis “Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL-2018-Pasco”. Tesis para obtener el grado de magíster en la Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

El objetivo de este autor en su investigación fue determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los trabajadores de la

UGEL. Para este estudio fue necesario él apoyó en los conceptos teóricos de los autores Frederick y la entidad UNESCO.

La metodología utilizada en este estudio fue de tipo básica, de diseño no experimental con corte transversal y nivel de investigación correlacional. La población estuvo conformada por 25 colaboradores administrativos y se trabajó con toda la población asignada, por lo tanto podemos decir que se usó el censo. La técnica utilizada fue la encuesta y para la recolección de los datos se recurrió a la utilización del cuestionario.

De acuerdo al análisis estadístico, el autor concluye: Que existe relación significativa de las variables planteadas en la investigación. (10).

Este antecedente desarrolla las variables de gestión administrativa y desempeño laboral, el aporte que puede ayudar al presente trabajo de investigación, es la relación directa que existe entre los conceptos de desempeño y competencia laboral. Por lo tanto, indirectamente se puede correlacionar y discutir con nuestra investigación.

Ferrer et al (2017), en su tesis “Gestión administrativa y Desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca-2016”. Tesis para obtener el grado de magíster.

El objetivo es determinar la relación que hay entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los empleados del municipio. Se apoyó en teorías de Chiavenato, Robbins y Judge. Se realizó un estudio descriptivo con un enfoque cuantitativo con 121 trabajadores de la Municipalidad de Cajamarca, se utilizó como instrumento de recopilación de datos, el cual estuvo basado en dos cuestionarios, debidamente validado y para la veracidad de este, el alfa de Cronbach. Dando como resultados un incremento en las variables de 0,935 en gestión administrativa y un 0,926 en el desempeño laboral. Concluyen que hay un nexo directo entre ambas variables estudiadas, demostrado con el estadístico de Rho Spearman. (11) Al igual que el antecedente anterior, un buen desempeño laboral permitirá al personal asistencial desarrollar una competencia laboral que esté directamente relacionada con una buena gestión administrativa.

Un apoyo importante para nuestro estudio, son las definiciones de las variables y las dimensiones correspondientes planteadas por el autor. De tal manera se puede considerar a:

La Gestión Administrativa según López (2015), se define como los procesos que aplican los directivos en función de lograr los objetivos y metas de la organización en un tiempo determinado, por otro lado la gestión administrativa nos ayuda a organizar los colaboradores con los recursos que se disponen en las instituciones, mediante la aplicación de estrategias, los cuales se tienen que integrar o complementarse para una proyección de crecimiento a futuro. (12)

Anzola (2002,) este autor nos dice también que la gestión administrativa tiene que ver con esfuerzo coordinado que se realiza con el fin de manejar al personal, a que estos logren sus objetivos y metas que se planteen, para ello debe designarse ocupaciones o tareas que estén dentro de sus habilidades de cada trabajador, haciendo una planificación y organización de los procesos de la institución, como también llevar a cabo la dirección y el control de cada una de las tareas asignadas. Según Anzola podemos decir que gestionar implica primero en planear, organizar a través de una adecuada dirección y control oportuno con la única finalidad de conseguir un resultado. (13)

Las dimensiones que nos ayudan a comprender y ampliar la concepción de la variable gestión administrativa involucran:

La planificación, según Louffat es el primer aspecto a considerar en el proceso administrativo, el cual construirá todos los procesos de la institución para conseguir los objetivos planteados, señalando el rumbo a seguir después de lo planificado. Dentro de este primer paso tenemos que definir la misión de la institución, además se establece la visión que se proyectan y se plantean los objetivos a alcanzar, todo ello dentro de la elaboración de los planes y estrategias realizada por los gestores de la institución, los cuales tienen que plasmarse en cronogramas y asignación de recursos económicos. Planear implica al igual que los otros pasos administrativos; en saber decidir sobre distintos escenarios que pueden tornarse riesgosos para la institución y que en muchas ocasiones pueden ser inciertos. (14)

Anzola (2002). También este autor define, que planear significa el planteamiento de la metodología que se debe seguir con el fin de mejorar los procesos de gestión dentro de las organizaciones ya sean públicas o privadas. (13)

La organización, Louffat nos dice que es considerado como el segundo aspecto del proceso administrativo, donde las instituciones organizan sus procesos, que les permita poder cumplir sus metas, los pasos a seguir para conseguir dentro de este segundo paso, estarían establecidos de la siguiente manera. En primer lugar se tiene que establecer un modelo de organización, pensando en las estrategias que se ha planteado la institución, que sea compatible con un modelo interno. Luego como segundo paso, es establecer la estructura organizacional, y por último como tercer paso, se tiene que definir los manuales de organización y funciones donde se establezcan las funciones, roles y responsabilidades de cada uno de los colaboradores que forman la estructura organizacional, todo ello para que exista un mejor conocimiento de lo que la institución desea para su desarrollo o crecimiento institucional. (14)

Otra definición acerca de la organización, es la referida por Chiavenato, el cual nos dice que estaría comprendida por normas, directrices y reglamentos establecidas por cada área de trabajo de las empresas, las cuales deben permitir cumplir con los objetivos de cada área y en conjunto se logre el desarrollo de la empresa, y para ello debe existir un equilibrio orgánico entre las distintas áreas que definen los procesos de la institución. (15)

La dirección, según Louffat, considerada como el tercer aspecto del proceso administrativo, el cual tiene que ver con las relaciones humanas dentro de la empresa. Guarda importancia porque mediante la dirección se tiene que desarrollar todo lo que se ha planificado inicialmente. Se debe poner en prácticas las estrategias que se propusieron para que los colaboradores logren cumplir las metas como actores principales de la institución y los gestores como directivos que encaminan a sus colaboradores. Dirigir recursos humanos debe permitir entender el comportamiento de cada colaborador y ver cómo se comportan en grupos o equipos de trabajo. Por ello es importante que el director debe tener conocimiento y manejo de liderazgo, el cual debe motivar y que permita a los colaboradores a dar

lo máximo de sus capacidades, de tal forma que el trabajador se identifica con su institución y las metas que se han planteado. (14)

Otra definición acerca de la dirección es la referida por Koontz & O'Donnell, donde nos dice que dirigir es el medio mediante el cual se tiene que lograr todo lo planificado en el paso anterior, es decir mediante la organización de todos los procesos, es importante la participación de los colaboradores además de la autoridad que pueda influir sobre ellos y los conlleve a cumplir con los objetivos de la institución. Además se debe considerar que en este aspecto se toma decisiones que estén de acuerdo con lo planeado y organizado, y debe reflejar la autoridad del director para lograr el máximo provecho del grupo (16)

El control, según Louffat, lo considera como el cuarto y último aspecto del proceso de la gestión, aquí se debe verificar el nivel de eficacia y eficiencia de los resultados obtenidos, los cuales deben estar en función de las metas esperadas para un periodo de tiempo preestablecido. Es importante establecer que el control se debe realizar de forma permanente y/o concurrente y no esperar al final del periodo o proceso para recién aplicarlo. El control debe tener como finalidad la corrección o subsanación de algunas deficiencias que se presente en el proceso administrativo y hacerlas en el momento oportuno y no esperar hasta el final del periodo. (14)

Otra definición acerca del control es la anunciada por Amador, el cual nos dice que es la función del proceso administrativo donde se busca medir y corregir el desempeño individual y colectivo de los trabajadores, de tal manera que los hechos se ajusten a los planes y objetivos planteados por las empresas. Por ello podemos decir que controlar, tiene que ver con la vigilancia de todas y cada una de las tareas que permitan cumplir con lo planeado al inicio, e ir corrigiendo cualquier desviación que se esté presentando de las mismas. (17)

La gestión administrativa se considera como una ciencia social y técnica que guarda relación con las etapas; planificación, organización, dirección y control de las instituciones, optimizando los recursos financieros, tecnológicos y humanos. Por ello se puede decir que administrar los procesos de salud, implican en conocer y manejar a las instituciones proveedoras de bienes y servicios de salud, con la finalidad de brindar oportunidades de recuperación o mejora en la salud de los clientes y/o pacientes.

También podemos decir, que la gestión administrativa en salud se define como la capacidad de poder gestionar, administrar, financiar las instituciones dedicadas a brindar servicios de salud, y ponerlas al contexto de los nuevos sistemas de prestación de los servicios de salud, también debemos considerar aspectos importantes como la mejora de la infraestructura acorde a los estándares que emana el ente rector, que en nuestro país sería en MINSA. Además debemos contar con equipamiento de tecnología que se requiera, a su vez considerar criterios importantes relacionados con la descentralización y modernización, con la finalidad de mejorar los conceptos de prevención, promoción y diagnóstico oportuno de las enfermedades y con ello contribuir a una mejor calidad de vida de los ciudadanos de una comunidad. También debemos considerarla como un elemento importante de la salud pública, por ello tenemos que mejorar en la calidad de atención hacia los usuarios, para ello debemos ser cada día más eficientes con nuestra labor que realizamos, y ser capaces de brindar una cobertura sanitaria en todos los niveles de atención sanitaria.

El desarrollo de las actividades, requiere de profesionales capacitados y comprometidos con la gestión de las instituciones sanitarias, por ello se exigen a las universidades y/o escuelas formen administradores en salud. Gestionar servicios de salud implica un proceso complejo, porque no solo debemos relacionarla con lograr los resultados, sino también con todos los elementos, visibles y no visibles, que deben darse para lograr los resultados esperados. (18)

Debemos considerar que una gestión administrativa en salud, se torna importante; cuando desarrollamos valores y vocación de servicio para aplicarlos dentro de la institución, dirigidas para ser aplicadas hacia las personas que requieren un servicio de salud, de esta manera impulsando una conducta de valores podremos contribuir a mejorar el sistema actual de salud.

También es importante mencionar que; gestionar servicios de salud implican, que debemos sintetizar los procesos, los métodos y las estrategias que permitan dar facilidades para desarrollar la labor de los colaboradores en los distintos niveles del sector de salud, con ello podemos contribuir a una mejora sustancial de los conceptos primordiales en los que se edifica los sistemas de salud, como son la promoción, prevención y recuperación de la salud de las personas. (19)

Características de una gestión administrativa en salud:

Según el autor Huamán (2018), nos dice que las características principales son las siguientes:

- Una gestión debe cumplir con el criterio de Universalidad, es importante considerar que la gestión debe estar dirigida para todos los grupos sociales, tanto las empresas públicas como instituciones privadas.
- Tener un valor instrumental, cuyo fin debe ser la practicidad, para lograr los objetivos institucionales.
- Ser multidisciplinaria, el cual debe aplicar conocimiento de distintas materias.
- Ser específica, no podemos confundirlas con otras disciplinas distintas.
- Ser flexible, puede adaptarse a las necesidades de la organización. (20)

Principales responsabilidades de la gestión administrativa en salud:

Los gestores en salud deben fijar las metas las cuales debe ser alcanzadas, para ello se exige ciertas responsabilidades a considerar:

- Debe analizar y conocer la realidad problemática de la institución.
- Reflexionar sobre los distintos escenarios para prevenir problemas.
- De existir problemas debe enfrentarlos y dar posibles soluciones.
- Organizar y optimizar los recursos financieros.
- Ejercer el liderazgo en situaciones problemáticas o donde se requiera.
- Motivar a sus colaboradores para que se involucren y se identifiquen. (21)

Beneficios del uso adecuado de la gestión administrativa:

Algunos beneficios importantes considerados, que puede obtener una institución que brinde servicios de salud, con la aplicación de una adecuada gestión:

- Incremento de la productividad. Si realizamos una adecuada gestión administrativa, podemos lograr que todos los procesos sean aplicados de una manera más simple y sencilla. Lo que permite la optimización de las actividades propias de la institución. De esta manera se genera un incremento de la productividad, porque al tener procesos sencillos podemos hacer una modificación y adecuarlos cuando afectan en forma negativa la productividad de la institución.

- Centrarse en el logro de los objetivos. Este es un beneficio importante de la gestión, todas las actividades deben fijarse en conseguir los objetivos y apuntar en una misma dirección. Todo ello podemos conseguirlo con una adecuada planificación, con estrategias bien definidas y contar con un equipo de trabajo que actúe de forma coordinada.

- Maximizar el uso de los recursos. Si tenemos bien definidos los objetivos, las estrategias adecuadas y los equipos de trabajo comprometidos con la institución, lograremos ahorrar recursos importantes como tiempo, dinero y aspectos materiales, puesto que todo se usa de manera más inteligente y eficaz. (22)

Otro concepto importante para la presente investigación que ayuda a comprender las variables y dimensiones se refieren a:

La Competencia Laboral, según Chiavenato (2009) se definen como aquellas cualidades personales esenciales para desempeñar las actividades y que definan el desempeño de las personas. Debemos tener competencias, que estén basadas en el conocimiento y las destrezas adecuadas para realización de determinadas tareas dentro de una organización, pero el conocimiento solo llega a difundirse cuando las personas desarrollan nuevas capacidades de aprendizaje. (23)

Las competencias de los trabajadores están definidas por un proceso continuo de motivación, conocimientos y desarrollo de habilidades personales, de allí la razón que las instituciones públicas o privadas que brinden servicios de salud deberían optar por mantener a sus colaboradores en este proceso continuo. No podemos negar hoy en día que el mundo laboral exige que las personas desarrollen sus competencias, dependerá de estas que las instituciones mejoren o brinden una atención de calidad a sus usuarios. (24)

Las competencias en el mundo real, no guarda relevancia cuando la utilizamos de forma eventual para determinar las habilidades físicas y/o mentales de las personas, pero si se torna importante cuando la utilizamos para analizar el trabajo de las personas, para detallar los requisitos que se requiere en la empresa y los esquemas de rendimiento laboral. Por ello se precisa que la competencia laboral define un sinfín de habilidades y conocimientos (25).

Importante es el análisis que podemos hacer cuando nos referimos a que una competencia laboral en un término muy común que se utiliza para la selección de personal, pero muchas veces se puede ver afectado por las herramientas técnicas que tenemos en un mundo tecnológico. Este mundo debe ser considerado por las personas ya que es cambiante y tenemos que estar a la vanguardia de ello. (26)

Una definición sobre competencia laboral más aceptada, es la que indica la Organización Internacional del Trabajo (OIT), este concepto está dado por una capacidad efectiva para llevar a cabo con éxito una actividad laboral plenamente identificada en la institución. (27)

Las dimensiones que ayuda a comprender y ampliar nuestra variable, implican:

La motivación; que se define como los medios que sirven para confortar y fortalecer las necesidades de los trabajadores. (23)

Para otro autor, Reeve (2010), define que la motivación es el conjunto de todas las actividades o procesos que van a permitir lograr un resultado final, esto implica que la conducta de las personas estén dirigidos hacia un solo rumbo u objetivo planteado. (28).

Motivación según la Real Academia de la Lengua Española (RAE -2019), son los factores internos y externos que definen parte de las acciones de un ser. (29)

La motivación del personal asistencial de una institución de salud, también se asocia al lugar donde labora, y a que este lugar sea motivo de permanencia en su empleo y así poner todas las actividades con los cuales cuenta un colaborador de la institución. (30)

La segunda dimensión que se considera como parte de la variable competencia laboral es la referida al conocimiento, que tiene varias acepciones: información,

razón, saber, cognición, sabiduría, percepción, ciencia, experiencia, calificación, entre otras. Esto dependerá donde se desea aplicar el concepto. (23)

Otra definición sobre el conocimiento, es el referido y considerado como el resultado del proceso de aprendizaje, que permanece guardado a nivel cognitivo, en la memoria de las personas, por medio de la percepción y otros conocimientos adquiridos previos por las mismas. (31)

Otra dimensión importante para nuestra investigación que ayuda a comprender nuestra variable competencia laboral, es la habilidad.

La habilidad se considera como la tercera dimensión importante de la competencia laboral. La cual implica en desarrollar alguna práctica sea física o mental, pero que adquiere real importancia, solo con entrenamiento y hábito de labor diario. (23)

Por otro lado, la habilidad se define como las acciones complejas, psíquicas y prácticas que permiten el desarrollo de capacidades de las personas. (32)

Podemos decir que un individuo o persona es competente, cuando implementa para la realización de sus labores que realiza; a estas tres dimensiones definidas. Con ello tenemos que entender que, desarrollar competencias nos prepara para la interacción que se establece entre el individuo y la tarea por realizar dentro de una institución pública o privada.

Tenemos tipos de competencias laborales; las cuales los colaboradores de las instituciones, las implementan en sus centros laborales de manera oportuna y adecuada, así podemos indicar a las siguientes competencias:

Básicas; son las que se adquieren desde la infancia en los primeros años de vida, y por lo general se relacionan con el desarrollo de actividades de carácter lógico-matemático y la comunicación ya sea verbal o por gestos, que guardan importancia y valor en las personas para que puedan tener un proceso de aprendizaje permanente y realicen actividades en los distintos contextos que se encuentre. (33)

Conductuales; son las que permiten determinar las metas y las prioridades de las actividades a realizar, considerando los tiempos y los recursos necesarios para

dichas actividades, las cuales pueden ser la innovación, la productividad o rendimiento, flexibilidad, entre otras que se pueden mencionar. (33)

Funcionales; este tipo de competencias se refieren a los conocimientos teóricos y técnicos específicos que son necesarios para desarrollar una determinada actividad laboral dentro de una institución. Por lo tanto, pueden ser cambiantes en función de la ocupación que se está realizando o responsabilidad que nos asignen dentro de una institución. (33)

La importancia de las Competencias Laborales, tiene como finalidad formar profesionales para conseguir un puesto laboral, y proveer a las personas de todos los conocimientos que se necesite para trabajar en una profesión determinada, en otros conceptos, debemos buscar que las instituciones educativas preparen a los estudiantes para un futuro laboral acorde con su formación. En la actualidad todos los puestos de trabajo y las funciones que desempeñan han sufrido algunas modificaciones, en base a las necesidades de las empresas, por ello se dice que para desempeñar una labor en un puesto de trabajo, implica no solo tener conocimientos técnicos y teóricos, sino también se requiere de conocimientos transversales, los cuales permitirán desarrollar aptitudes y destrezas para ser aplicados en otros centros laborales o puestos de trabajo y también tener la capacidad de poder intervenir en la solución de problemas de forma autónoma. (34)

Analizando las definiciones anteriores podemos decir que una gestión de los servicios de salud basada en las competencias laborales, se debe caracterizar esencialmente por ser profunda y oculta dentro de los rasgos de la personalidad de un trabajador, esta debe de interrelacionarse a un elemento estándar de logro efectivo en un determinado momento o acontecimiento dado, de esta manera tendríamos la posibilidad de poder evaluar y medir el rendimiento de un trabajador en base a sus competencias laborales que ha desarrollado. Algunos desafíos importantes para poder impactar en la comunidad y ser efectivos en la atención de servicios de salud; tendremos la necesidad de contar con personal asistencial competente, así lograremos la salud que se desea en nuestros pacientes. (35)

III- METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo:

Este estudio es de tipo básica, porque través de la aplicación de conceptos empíricos y sistémicos buscamos aumentar en grado de conocimiento de una realidad específica. En la investigación básica las teorías científicas, constituyen el objeto de estudio, las cuales se analizan con la finalidad de perfeccionar los contenidos y también pueden servir para otras investigaciones posteriores que se realicen. (36)

Diseño:

Decimos que es no experimental, debido a que no tenemos la necesidad de manipular las variables, el investigador observa los acontecimientos tal y como se presentan en la realidad y en un periodo de tiempo determinado o no, para luego analizarlos. Y decimos que es de corte transversal porque el propósito de la investigación es poder describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento determinado. (37)

Enfoque:

Es cuantitativo, La investigación cuantitativa considera que el conocimiento debe ser objetivo, que debe ser generado mediante un proceso deductivo con la ayuda de la estadística, a partir de ello se determina datos numéricos y mediante el análisis inferencial, se prueban las hipótesis general e hipótesis específicas formuladas previamente en la investigación que se está realizando.(38)

Nivel:

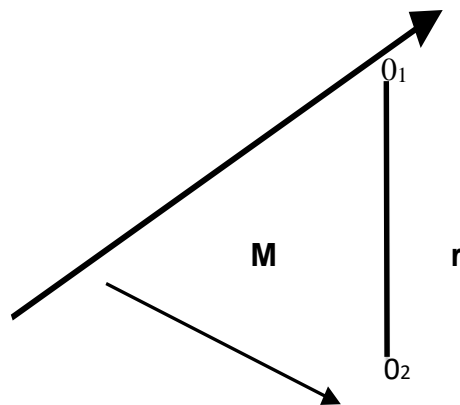
Es descriptivo correlacional, una investigación es descriptiva porque los hechos o fenómenos ocurridos se representan con imágenes o gráficos, los cuales permiten tener una idea de los acontecimientos que se está investigando. (39)

Y es correlacional, porque buscamos describir la relación que pueda existir entre las variables que estamos estudiando en la investigación y estas mediante en

apoyo estadístico buscar su relación existente o no y luego mediante el uso de coeficiente establecer su correlación. (40)

En este estudio utilizaremos toda la población conformada por el personal asistencial de la clínica San Miguel Arcángel, Lima, donde se aplicarán una ficha de datos donde se registrara información (cuestionario) de las variables en estudio, y los datos obtenidos mediante los cuestionarios, serán procesados para transformar las variables y efectuar el análisis descriptivo e inferencial.

Figura 1: nivel de investigación correlacional



Dónde:

- M = Personal Asistencial
- O1 = Gestión administrativa.
- O2 = Competencia laboral.
- r = Relación entre las variables

3.2 Variables, operacionalización de las variables

Podemos definir la operacionalización de las variables, como las acciones que puede realizar el investigador al momento de observar su comportamiento, a través de las cuales se percibe todas las impresiones de una concepción teórica ya sea en menor o mayor grado posible. (41)

Variable 1: Gestión Administrativa; se define como los procesos que aplican los directivos en función de lograr los objetivos y metas de la organización en un tiempo determinado.

Operacionalización: Cuenta con 4 dimensiones, 21 indicadores que serán analizadas a través de un cuestionario de 30 ítems, al personal asistencial de la clínica San Miguel Arcángel, Lima. (Ver anexos)

Variable 2: Competencia Laboral, Son aquellas cualidades personales esenciales para desempeñar las actividades y que definan el desempeño de las personas.

Operacionalización: cuenta con 3 dimensiones, 9 indicadores que serán analizadas a través de un cuestionario de 30 ítems, al personal asistencial de la clínica San Miguel Arcángel, Lima. (Ver anexos)

3.3 Población, muestra y muestreo

Población:

Compuesta por 56 trabajadores asistenciales de la clínica San Miguel Arcángel, los cuales responderán un cuestionario, no se empleará muestra poblacional, ya que se utilizara a toda la población esto quiere decir que aplicará el censo. La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones, el censo poblacional es el número de elementos sobre el cual se pretende generalizar los resultados. (42)

Criterios de inclusión y exclusión

Para ambas variables, se trabajó con el personal asistencial de la clínica San Miguel Arcángel de Lima durante el año 2021, los mismos que participaron de manera voluntaria y sin ninguna presión.

A su vez se tuvo como criterios de exclusión, al personal administrativo de la clínica, personal que trabaja en otras instituciones de salud y personal asistencial realizando prácticas pre-profesionales

3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

La técnica para recopilar la información fue la encuesta. Al respecto mencionamos que la encuesta permite evaluar la relación entre las variables en términos descriptivos, para ello se recoge la información de manera sistemática, según un criterio preestablecido y así asegurar la veracidad de los datos recopilados. El instrumento de recolección de datos en ambas variables correspondientes a utilizar fue el cuestionario de preguntas, utilizadas y estandarizadas en otros trabajos de investigación, cuyas fichas técnicas se incorporan en los anexos. Los cuestionarios, vienen a representar un conjunto de preguntas, a través de ellas vamos a medir las variables, las cuales se establecen de manera clara y sencilla para que pueda entenderlas el encuestado. (43). Para el análisis de confiabilidad de los instrumentos utilizados, con los que mediremos las variables, se usó el estadístico de Alfa de Cronbach del programa SPSS con una prueba piloto de 12 trabajadores asistenciales de la clínica San Miguel Arcángel. Obteniendo el siguiente resultado

Tabla 1. Confiabilidad de instrumentos

VARIABLES	Ítems	Nº de elementos	Alfa de Cronbach
Gestión Administrativa	30	60	0.903
Competencia Laboral	30		

Fuente: prueba piloto:

Con el valor de Alfa de Cronbach de 0.903, podemos concluir que el instrumento muestra un nivel de confiabilidad alto y puede ser aplicado en la presente investigación.

3.5 Procedimiento

Fue necesario hacer coordinaciones con la oficina de Administración de la clínica San Miguel Arcángel, la finalidad de las coordinaciones fue, poner de conocimiento a los directivos sobre el estudio de investigación a realizarse en la clínica. Se presentó la carta P.394 - 2021-II UCV LE, donde se hace la presentación del estudiante ante la institución y se pide el apoyo respectivo, luego una vez obtenida la autorización correspondiente, empezamos con la fase de recolección de información. El instrumento se aplicó a los 56 trabajadores asistenciales de la clínica en sesiones de 20 minutos, para ello fue necesario coordinar previamente con el encuestado. Los datos recogidos se procesaron de acuerdo al interés del autor, precisando los objetivos e hipótesis respectiva planteada en la investigación.

3.6 Método de análisis de datos

Fue necesario trabajar con programa SPSS. Primero se procedió a construir la amplitud y cantidad de intervalos para las variables. La amplitud del intervalo es la longitud de los valores que se precisarán para las dimensiones, esta se calcula:

$$\text{Amplitud del intervalo} = \frac{\text{Valor máximo} - \text{Valor mínimo}}{\text{Cantidad de intervalos}}$$

Después de la aplicación de la fórmula de amplitud de intervalos, se construyeron los respectivos baremos,

Tabla 2: Amplitud y cantidad de intervalos de la variable Gestión Administrativa

Variable / dimensiones	Deficiente	Moderado	Eficiente
Gestión administrativa	(30 - 69)	(70 - 110)	(111 - 150)
Planificación	(8 - 18)	(19 - 29)	(30 - 40)
Organización	(7 - 16)	(17 - 25)	(26 - 35)
Dirección	(7 - 16)	(17 - 25)	(26 - 35)
Control	(8 - 18)	(19 - 29)	(30 - 40)

Nota: Adaptado de Stoner y Freeman (44)

Tabla 3: Amplitud y cantidad de intervalos de la variable Competencia Laboral

Variable / dimensiones	Débil	Moderado	Fuerte
Competencia Laboral	(30 - 69)	(70 - 110)	(111 - 150)
Motivación	(10 - 23)	(24 - 37)	(38 - 50)
Conocimiento	(11 - 25)	(26 - 40)	(41 - 55)

Nota: Adaptado de Bunk (45)

Análisis descriptivo

Concluida la recolección de los datos y usando el software SPSS se obtuvieron los principales estadísticos descriptivos: tablas de frecuencias, gráficos y tablas cruzadas; los cuales permitieron realizar el análisis descriptivo de las variables.

Análisis inferencial

Mediante este análisis inferencial pudimos hacer la contrastación de la hipótesis planteada en la investigación, para ello fue necesario utilizar el software SPSS. Primero se hizo la prueba de normalidad con la finalidad de determinar la forma con se distribuyen los datos, que pueden ser de manera normal o no normal.

Prueba de normalidad; se tuvo en cuenta la muestra de 56 personas. Así tenemos:

Prueba de Shapiro Will.....n<50

Prueba de Kolgomorov Smirnov.....n>=50

Por lo tanto, en consideración al tamaño de nuestra muestra de 56 elementos, se optó por usar el estadístico de Kolgomorov Smirnov. Y se pudo determinar que los datos NO provienen de una distribución normal, por tanto se usó estadística no paramétrica. También para la valoración y demostración de la hipótesis se hace necesario trabajar con el estadístico Rho de Spearman, y teniendo en cuenta el nivel de significancia SIG del (valor p) nos planteamos las siguientes hipótesis, así tendremos que:

SIG = p valor < 0.05 rechazar la HO

SIG = p valor > 0.05 aceptar la HO

Donde:

SIG: Nivel de significancia y HO: Hipótesis Nula

Para correlación de las variables de la investigación, del personal asistencial de la clínica san miguel arcángel de Lima, fue necesario utilizar los Coeficientes de la correlación Rho de Spearman, los cuales pueden ser revisados en el anexo 6.

3.7 Aspectos éticos

El estudio se realizó, teniendo en consideración la normativa y reglamentación interna de la clínica, teniendo en cuenta los espacios de coordinación entre las autoridades y los que brindan la información. Así se tuvo que considerar los principios de:

Autonomía, el personal asistencial de la clínica comprende su participación de manera voluntaria. Los datos obtenidos sólo serán utilizados para fines de estudio.

Justicia, no se realizara ningún tipo de discriminación entre el personal asistencial de la clínica.

Beneficencia, los resultados obtenidos favorecerá la labor asistencial de los colaboradores dentro de la clínica y mejorará el desarrollo de la gestión administrativa.

No maleficencia, la investigación no originará ningún riesgo ni daño al personal asistencial que participe en la presente investigación.

IV. RESULTADOS

ANÁLISIS DESCRIPTIVO: TABLAS DE FRECUENCIAS

Tabla 4: Distribución del nivel de la Gestión Administrativa en la CSMA

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	2	3,6	3,6	3,6
MODERADO	26	46,4	46,4	50,0
EFICIENTE	28	50,0	50,0	100,0
Total	56	100,0	100,0	

En la tabla 4 observamos la gestión administrativa en la clínica San Miguel Arcángel (CSMA), según los profesionales asistenciales consultados para este estudio consideran una gestión eficiente representado por un 50% de los encuestados, moderado un 46,4% y tan solo en 2% considera una gestión deficiente.

Figura 2: Gráfica del nivel de Gestión Administrativa en la CSMA

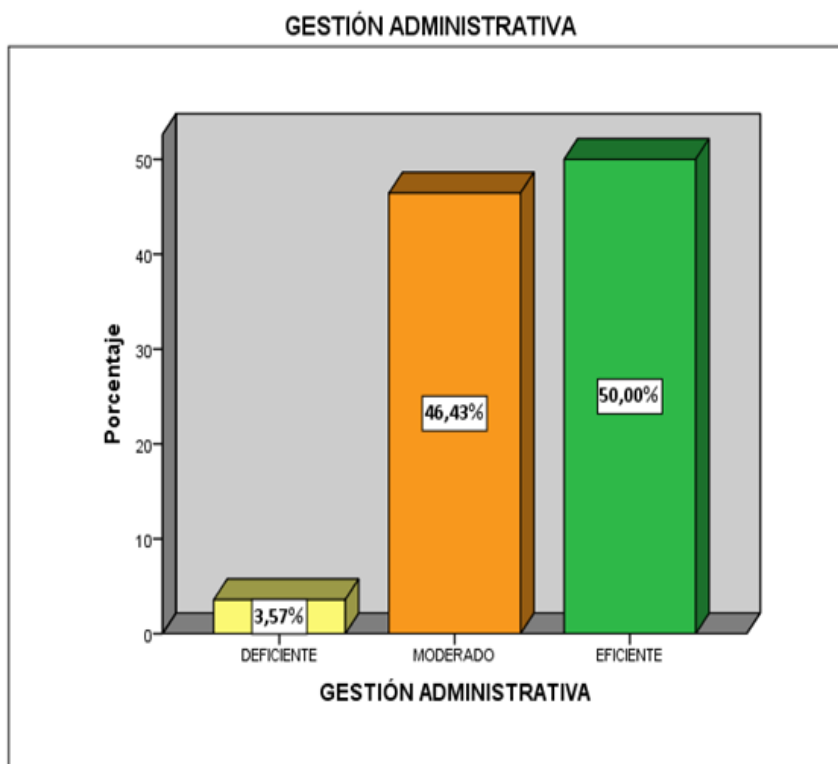


Tabla 5: Distribución del nivel de la Competencia Laboral en la CSMA

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MODERADO	12	21,4	21,4	21,4
Válidos FUERTE	44	78,6	78,6	100,0
Total	56	100,0	100,0	

En la tabla 5 muestra que el nivel de la competencia laboral en la clínica San Miguel Arcángel (CSMA), según los profesionales asistenciales consultados para este estudio consideran una competencia fuerte representado por un 78,6% de los encuestados y un 21,4% considera una competencia moderada, y débil 0%.

Figura 3: Gráfica del nivel de Competencia Laboral en la CSMA

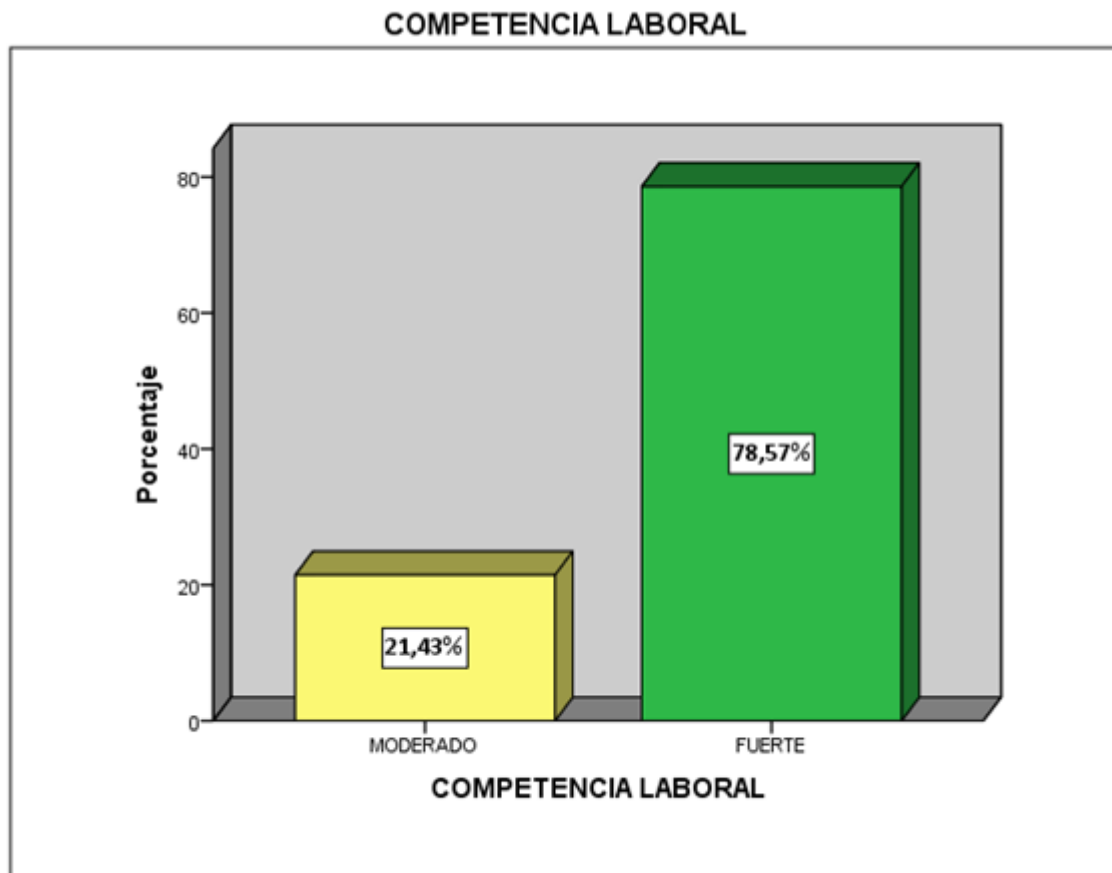


Tabla 6: Distribución del nivel de la Planificación en la CSMA

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	10	17,9	17,9	17,9
MODERADO	25	44,6	44,6	62,5
EFICIENTE	21	37,5	37,5	100,0
Total	56	100,0	100,0	

En la tabla 6 observamos que el nivel de planificación en la CSMA, según los profesionales asistenciales consultados para este estudio consideran; moderado 44,6%, eficiente 37,5% y un 17,9% considera un nivel deficiente.

Figura 4: Gráfica del nivel de Planificación en la CSMA

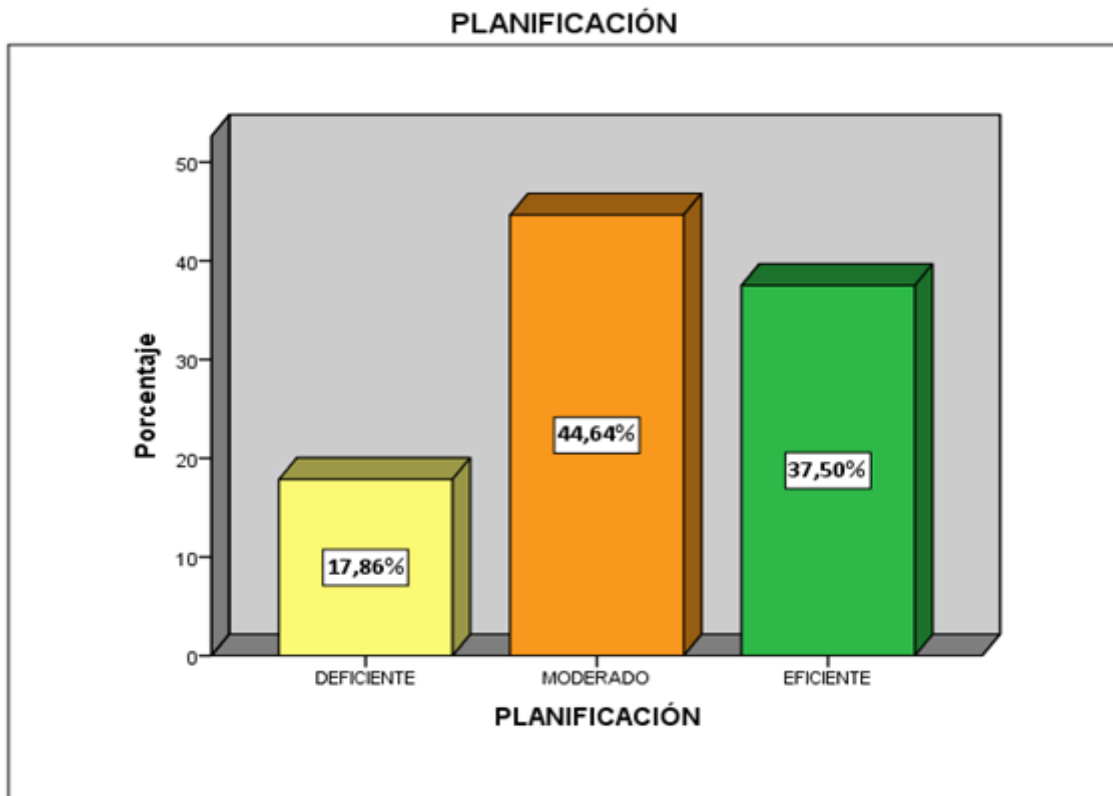


Tabla 7: Distribución del nivel de la Organización en la CSMA

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	2	3,6	3,6	3,6
MODERADO	16	28,6	28,6	32,1
EFICIENTE	38	67,9	67,9	100,0
Total	56	100,0	100,0	

En la tabla 7 observamos que el nivel de organización en la CSMA, según los profesionales asistenciales consultados para este estudio consideran: eficiente 67,9%, moderado 28,6% y un 3,6% considera un nivel deficiente.

Figura 5: Gráfica del nivel de Organización en la CSMA

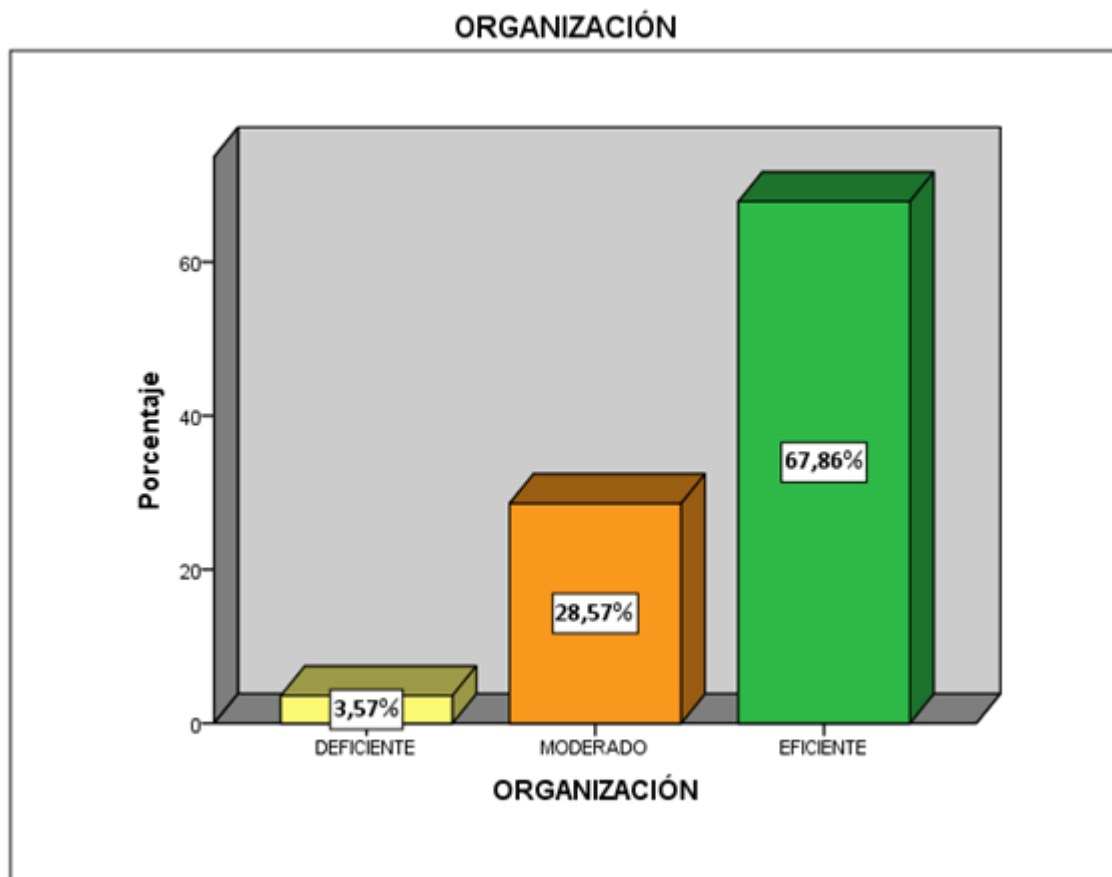


Tabla 8: Distribución del nivel de la Dirección en la CSMA

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	DEFICIENTE	7	12,5	12,5
	MODERADO	21	37,5	50,0
	EFICIENTE	28	50,0	100,0
	Total	56	100,0	100,0

En la tabla 8 observamos que el nivel de dirección en la CSMA, según los profesionales asistenciales consultados para este estudio consideran: eficiente 50.0%, moderado 37,5% y un 12,5% considera un nivel de dirección deficiente.

Figura 6: Gráfica Del nivel de Dirección en la CSMA

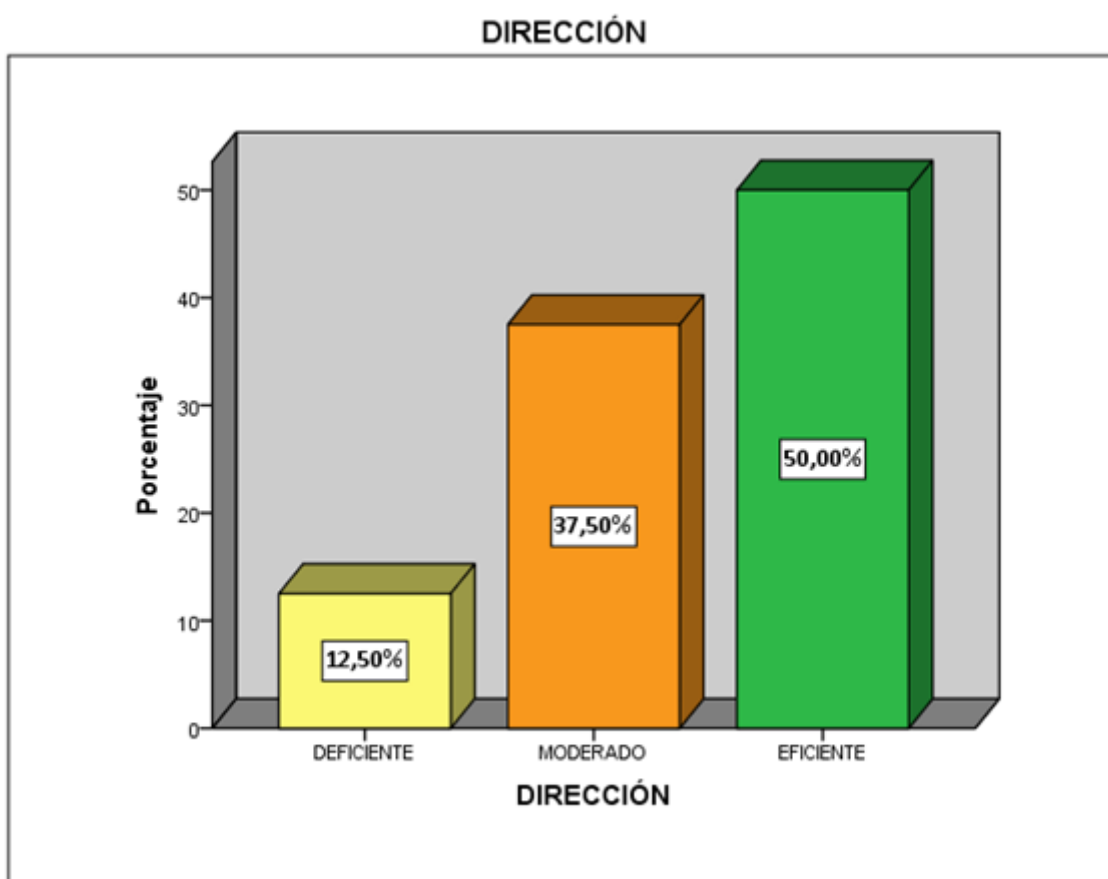


Tabla 9: Distribución del nivel del Control en la CSMA

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	4	7,1	7,1	7,1
MODERADO	26	46,4	46,4	53,6
EFICIENTE	26	46,4	46,4	100,0
Total	56	100,0	100,0	

En la tabla 9 observamos que el nivel de control en la CSMA, según los profesionales asistenciales consultados para este estudio consideran: eficiente 46,4%, moderado 46,4% y un 7,1% considera un nivel de control deficiente.

Figura 7: Gráfica del nivel de Control en la CSMA

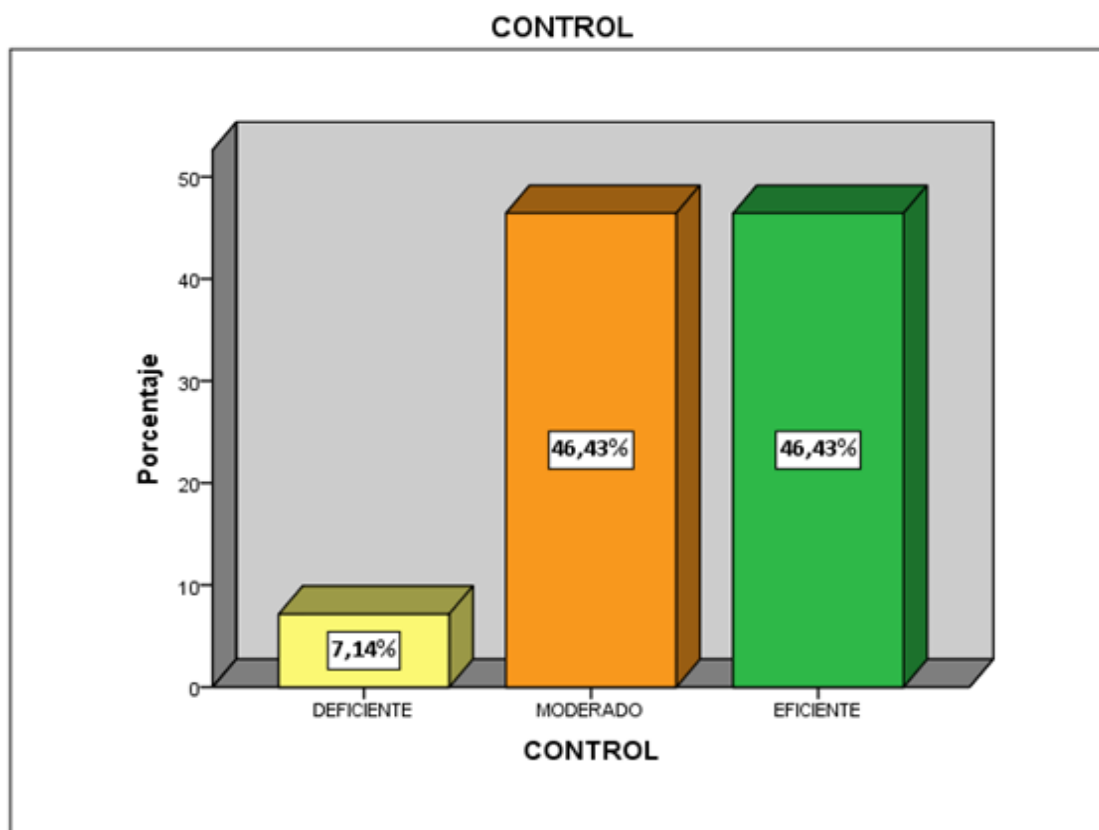


Tabla 10: Distribución del nivel de la Motivación en la CSMA

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MODERADO	20	35,7	35,7	35,7
Válidos FUERTE	36	64,3	64,3	100,0
Total	56	100,0	100,0	

En la tabla 10 se aprecia que el nivel de motivación laboral en la CSMA, según los profesionales asistenciales consultados para este estudio consideran un nivel de motivación fuerte representado por un 64,3% de los encuestados y un 35,7% considera un nivel de motivación moderado.

Figura 8: Gráfica del nivel de Motivación en la CSMA

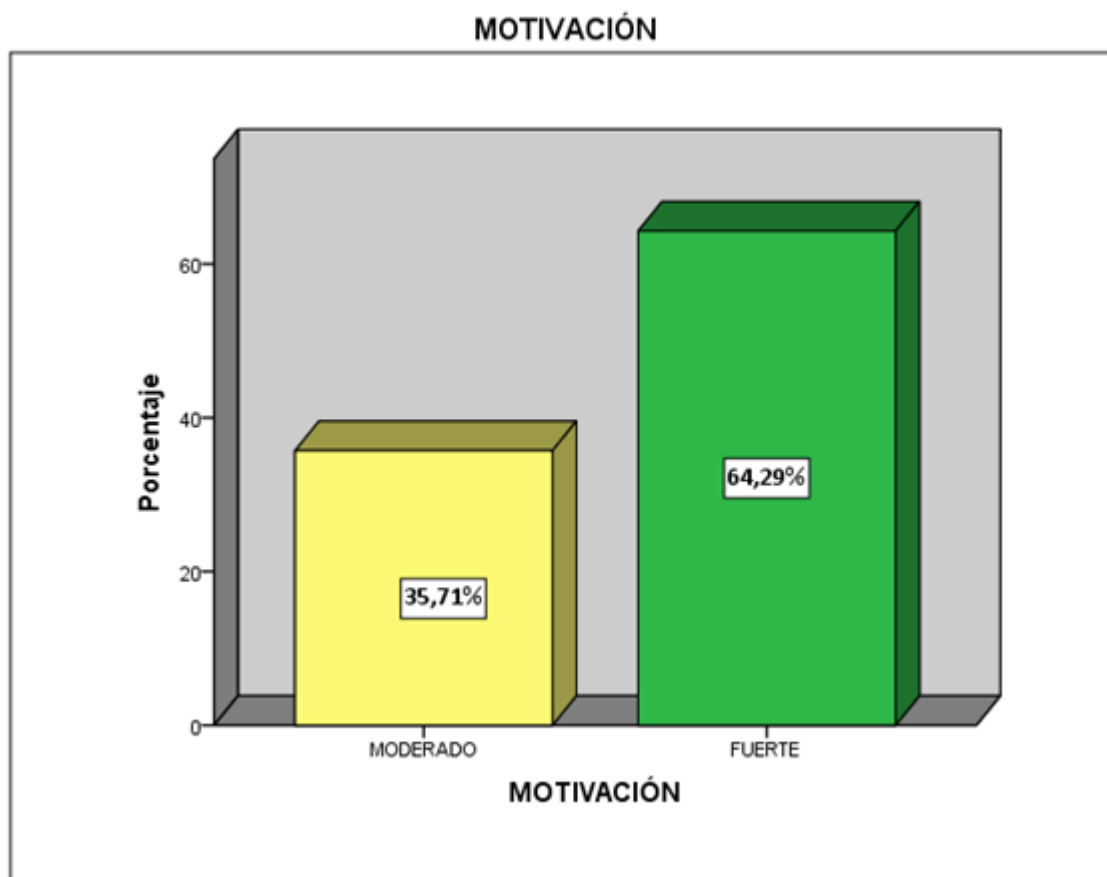


Tabla 11: Distribución del nivel de Conocimiento en la CSMA

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos MODERADO	8	14,3	14,3	14,3
FUERTE	48	85,7	85,7	100,0
Total	56	100,0	100,0	

En la tabla 11 se aprecia que el nivel de conocimiento laboral en la CSMA, según los profesionales asistenciales consultados para este estudio consideran un nivel de conocimiento fuerte representado por un 85,7% de los encuestados y un 14,3% considera un nivel de conocimiento moderado.

Figura 9: Gráfica del nivel de Conocimiento en la CSMA

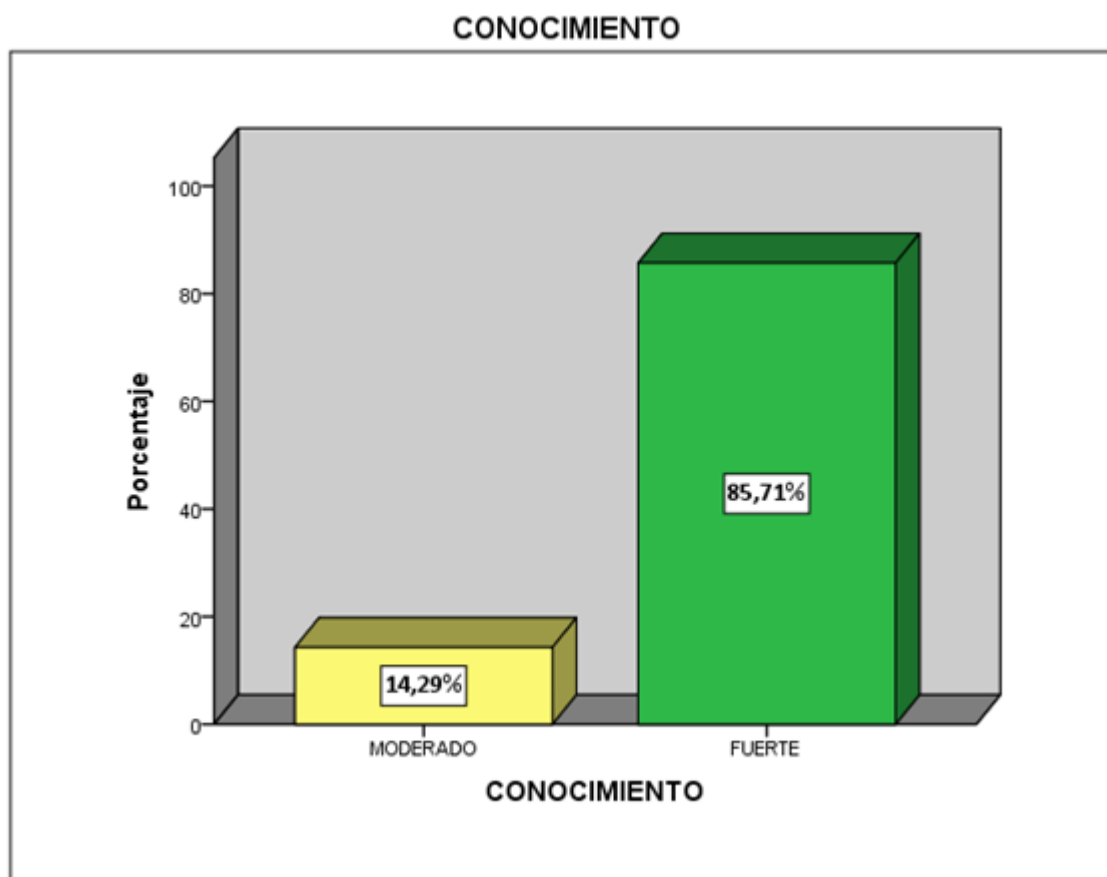
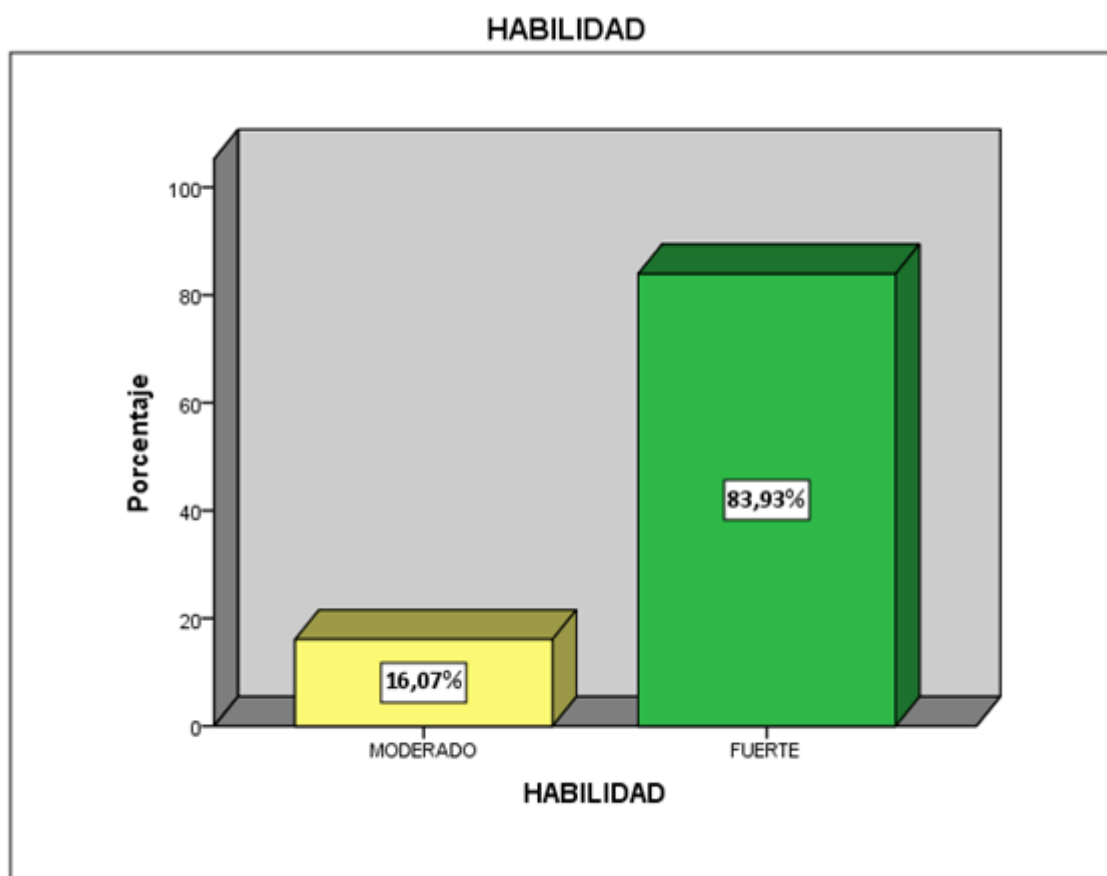


Tabla 12: Distribución del nivel de la Habilidad en la CSMA

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MODERADO	9	16,1	16,1	16,1
Válidos FUERTE	47	83,9	83,9	100,0
Total	56	100,0	100,0	

En la tabla 12 se aprecia que el nivel de habilidad laboral en la CSMA, según los profesionales asistenciales consultados para este estudio consideran un nivel de habilidad fuerte representado por un 85,7% de los encuestados y un 14,3% considera un nivel de habilidad moderado.

Figura 10: Gráfica del nivel de la Habilidad en la CSMA



PRUEBAS DE CONTINGENCIA – PRUEBAS CRUZADAS

Tabla 13: Nivel de frecuencia de la Gestión Administrativa y Competencial Laboral

			COMPETENCIA LABORAL		Total
			MODERADO	FUERTE	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DEFICIENTE	Recuento	2	0	2
		% del total	3,6%	0,0%	3,6%
	MODERADO	Recuento	8	18	26
		% del total	14,3%	32,1%	46,4%
	EFICIENTE	Recuento	2	26	28
		% del total	3,6%	46,4%	50,0%
Total	Recuento	12	44	56	
	% del total	21,4%	78,6%	100,0%	

En la tabla 13; se aprecia el nivel de la gestión administrativa y la competencia laboral en la CSMA, según los profesionales asistenciales consultados para este estudio; consideran nivel moderado en la gestión administrativa en un 14,3% con un nivel moderado en la competencia laboral; asimismo observamos un nivel eficiente en la gestión administrativa con un 46,4% con un nivel fuerte en la competencia laboral.

Figura 11: Gráfica del nivel entre la Gestión Administrativa y Competencia Laboral

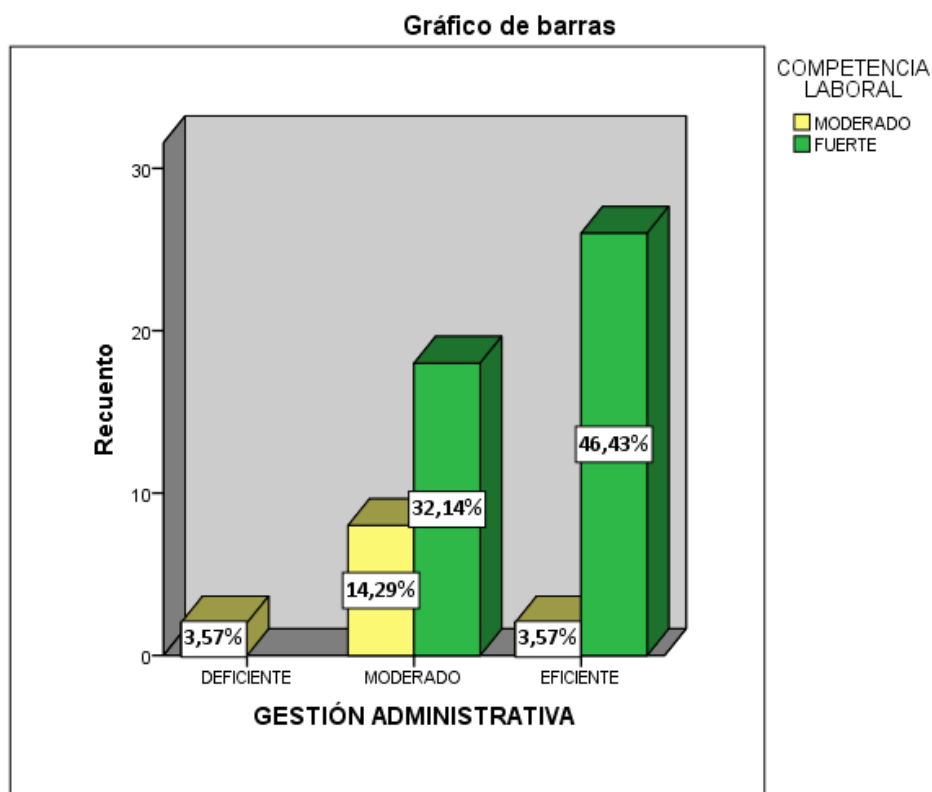


Tabla 14: Nivel de frecuencia entre la Planificación de la y Competencia Laboral

			COMPETENCIA LABORAL		Total
			MODERADO	FUERTE	
PLANIFICACIÓN	DEFICIENTE	Recuento	5	5	10
		% del total	8,9%	8,9%	17,9%
	MODERADO	Recuento	4	21	25
		% del total	7,1%	37,5%	44,6%
	EFICIENTE	Recuento	3	18	21
		% del total	5,4%	32,1%	37,5%
Total		Recuento	12	44	56
		% del total	21,4%	78,6%	100,0 %

En la tabla 14; se aprecia el nivel de planificación y la competencia laboral en la CSMA, según los profesionales asistenciales consultados para este estudio; consideran un nivel moderado en la planificación en un 7,1% con un nivel moderado en la competencia laboral; también observamos un nivel eficiente en la planificación en un 32,1% con un nivel fuerte en la competencia laboral.

Figura 12: Gráfica del nivel entre la Planificación y la Competencia Laboral

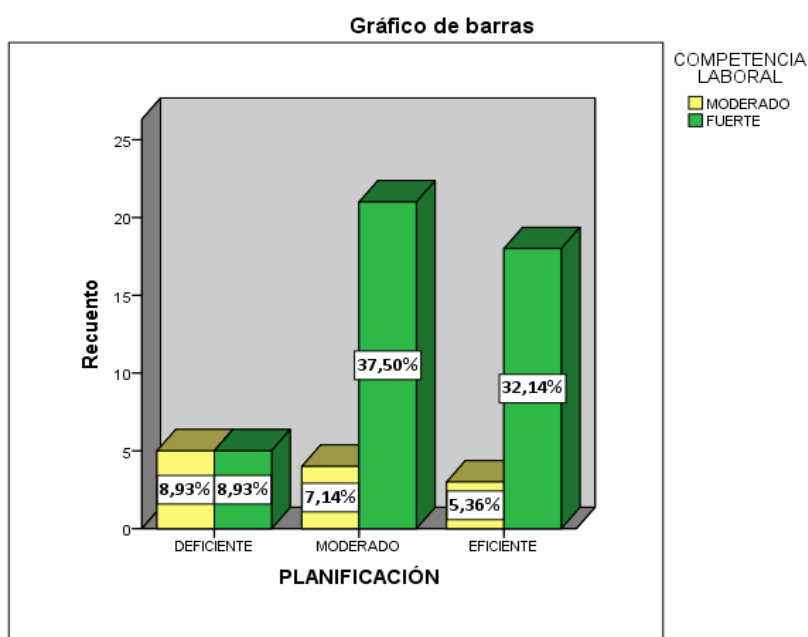


Tabla 15: Nivel de frecuencia entre la Organización y la Competencia Laboral

			COMPETENCIA LABORAL		Total
			MODERADO	FUERTE	
ORGANIZACIÓN	DEFICIENTE	Recuento	2	0	2
		% del total	3,6%	0,0%	3,6%
	MODERADO	Recuento	6	10	16
		% del total	10,7%	17,9%	28,6%
	EFICIENTE	Recuento	4	34	38
		% del total	7,1%	60,7%	67,9%
Total	Recuento	12	44	56	
	% del total	21,4%	78,6%	100,0%	

En la tabla 15; se aprecia el nivel de organización y la competencia laboral en la CSMA, según los profesionales asistenciales consultados para este estudio; consideran un nivel moderado en la organización en un 10,7% con un nivel moderado en la competencia laboral; también observamos un nivel eficiente en la organización en un 60,7% con un nivel fuerte en la competencia laboral.

Figura 13: Gráfica del nivel entre la Organización y la Competencia Laboral

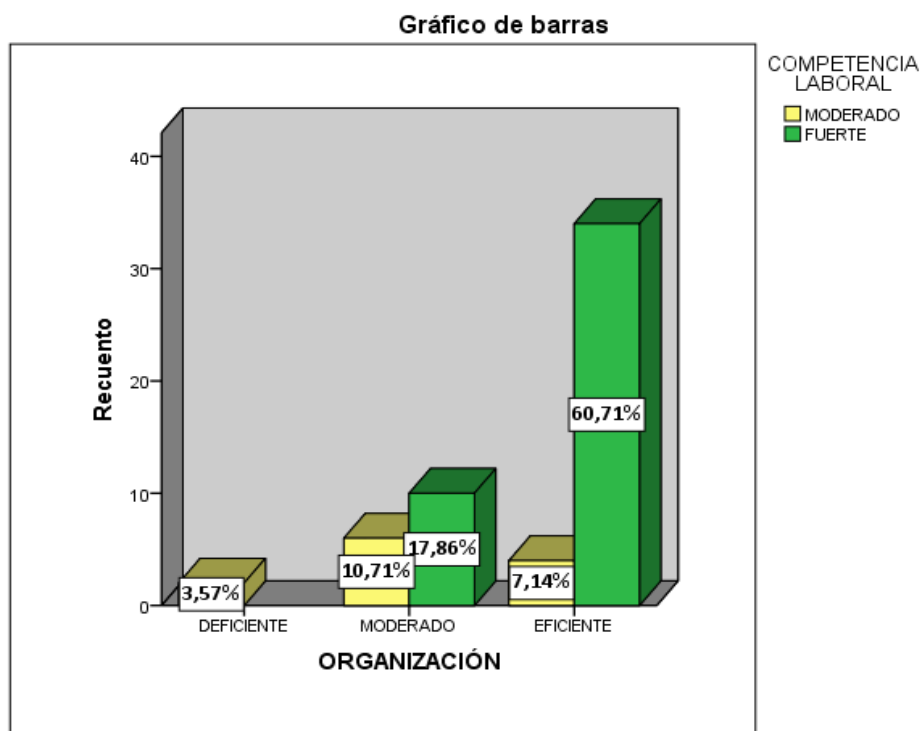


Tabla 16: Nivel de frecuencia entre la Dirección y la Competencia Laboral

		COMPETENCIA LABORAL		Total	
		MODERADO	FUERTE		
DIRECCIÓN	DEFICIENTE	Recuento	5	2	7
		% del total	8,9%	3,6%	12,5%
	MODERADO	Recuento	4	17	21
		% del total	7,1%	30,4%	37,5%
	EFICIENTE	Recuento	3	25	28
		% del total	5,4%	44,6%	50,0%
Total	Recuento	12	44	56	
	% del total	21,4%	78,6%	100,0%	

En la tabla 16; se aprecia el nivel de Dirección y la competencia laboral en la CSMA, según los profesionales asistenciales consultados para este estudio; consideran un nivel moderado en la organización en un 7,1% con un nivel moderado en la competencia laboral; asimismo observamos un nivel eficiente en la Dirección en un 44,6% con un nivel fuerte en la competencia laboral.

Figura 14: Gráfica del nivel entre la Dirección y la Competencia Laboral

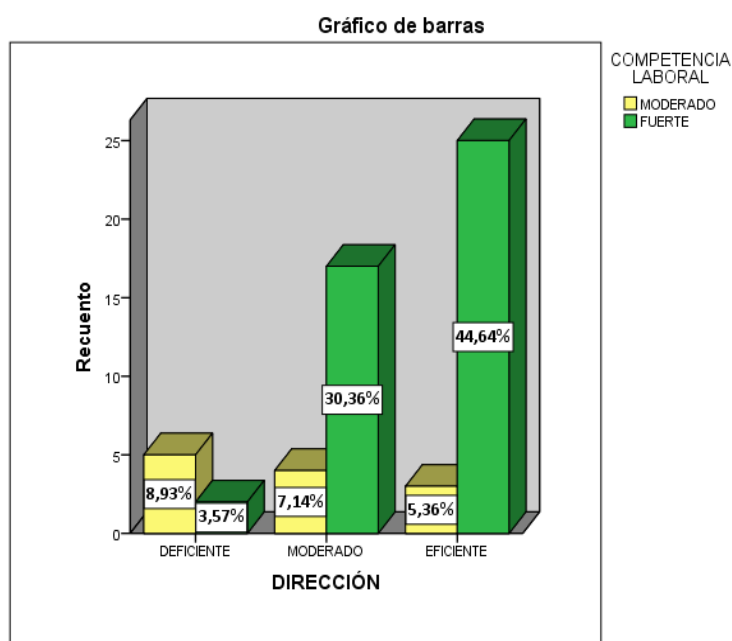
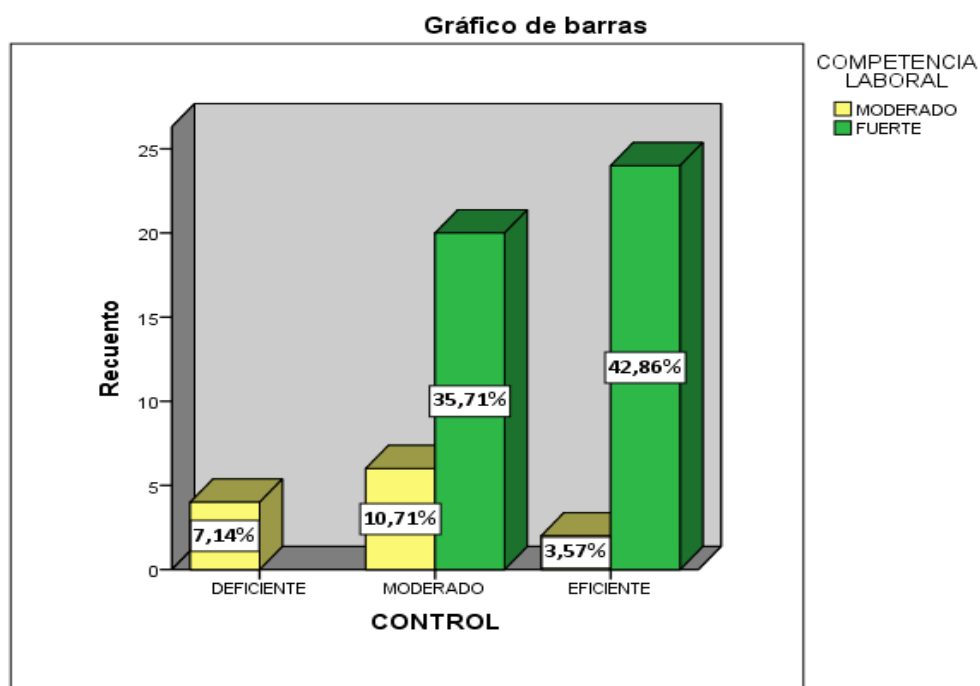


Tabla 17: Nivel de frecuencia entre el control y la Competencia Laboral

			COMPETENCIA LABORAL		Total
			MODERADO	FUERTE	
CONTROL	DEFICIENTE	Recuento	4	0	4
		% del total	7,1%	0,0%	7,1%
	MODERADO	Recuento	6	20	26
		% del total	10,7%	35,7%	46,4%
	EFICIENTE	Recuento	2	24	26
		% del total	3,6%	42,9%	46,4%
Total	Recuento	12	44	56	
	% del total	21,4%	78,6%	100,0%	

En la tabla 17; se aprecia el nivel de control y la competencia laboral en la CSMA, según los profesionales asistenciales consultados para este estudio; consideran un nivel moderado del control en un 10,7% con un nivel moderado en la competencia laboral; asimismo observamos un nivel eficiente del control en un 42,9% con un nivel fuerte en la competencia laboral.

Figura 15: Gráfica del nivel entre el Control y la Competencia Laboral



ANÁLISIS INFERENCIAL

Para este análisis, primero se realizó la prueba de normalidad, por ser nuestra muestra de 56 personas utilizamos el estadístico respectivo, y nos planteamos las siguientes hipótesis:

H0: Los datos provienen de una distribución normal.

H1: Los datos no provienen de una distribución normal.

Nivel de significancia (Sig): 0.05

Tabla 18: Prueba de normalidad Kolmogorov – Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	.326	56	.000
PLANIFICACIÓN	.241	56	.000
ORGANIZACIÓN	.419	56	.000
DIRECCIÓN	.313	56	.000
CONTROL	.299	56	.000

Interpretación:

Observando la tabla 18, los valores de Sig. no supera el 0.05, por tanto decimos que los datos no provienen de una distribución normal. Por consiguiente utilizaremos la estadística no paramétrica.

Contrastación de Hipótesis

Hipótesis General

HO: No existe relación directa entre la gestión administrativa y la competencia laboral del personal asistencial de la clínica San Miguel Arcángel, Lima-2021.

HG: Existe relación directa entre la gestión administrativa y la competencia laboral del personal asistencial de la clínica San Miguel Arcángel, Lima-2021.

Tabla 19: Correlación entre el nivel de gestión administrativa y la competencia laboral del personal asistencial de la clínica San Miguel Arcángel.

			GESTIÓN ADMINISTRATIVA	COMPETENCIA LABORAL
Rho de Spearman	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Coefficiente de correlación	1,000	,398**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	56	56
	COMPETENCIA LABORAL	Coefficiente de correlación	,398**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	56	56

Fuente: Propia

Interpretación: Como el valor Sig es (0.002 menor a 0.05) y el valor de (Rho=0.398), que corresponde a un grado de una correlación positiva media; entonces se rechaza HO y acepta la hipótesis del investigador, por lo tanto decimos que existe una relación directa entre la gestión administrativa y la competencia laboral del personal asistencial de la clínica San Miguel Arcángel, Lima-2021.

Hipótesis Específicas

Hipótesis específica 01

HO: No existe relación significativa entre la planificación y la competencia laboral del personal asistencial de la clínica San Miguel Arcángel, Lima-2021.

H1: Existe relación significativa entre la planificación y la competencia laboral del personal asistencial de la clínica San Miguel Arcángel, Lima-2021.

Tabla 20: Correlación entre el nivel de planificación y la competencia laboral del personal asistencial de la clínica San Miguel Arcángel.

			PLANIFICACIÓN	COMPETENCIA LABORAL
Rho de Spearman	PLANIFICACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,246
		Sig. (bilateral)	.	,067
		N	56	56
	COMPETENCIA LABORAL	Coeficiente de correlación	,246	1,000
		Sig. (bilateral)	,067	.
		N	56	56

Fuente: Propia

Interpretación: Como el valor Sig (0.067 mayor a 0.05), y el valor de (Rho= 0.246) que corresponde a un grado de correlación positiva débil; por tanto se acepta la hipótesis nula y se concluye que: No existe relación significativa entre la planificación y la competencia laboral del personal asistencial de la clínica San Miguel Arcángel, Lima-2021.

Hipótesis específica 02

HO: No existe relación significativa entre la organización y la competencia laboral del personal asistencial de la clínica San Miguel Arcángel, Lima-2021.

H2: Existe relación significativa entre la organización y la competencia laboral del personal asistencial de la clínica San Miguel Arcángel, Lima-2021.

Tabla 21: Correlación entre el nivel de organización y la competencia laboral del personal asistencial de la clínica San Miguel Arcángel, Lima-2021

			ORGANIZACION	COMPETENCIA LABORAL
Rho de Spearman	ORGANIZACION	Coefficiente de correlación	1,000	,416**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	56	56
	COMPETENCIA LABORAL	Coefficiente de correlación	,416**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	56	56

Fuente: Propia. Interpretación: Como el valor de sig es (0.001 menor a 0.05) y, el valor de Rho=0.416, que corresponde a un grado de correlación positiva media; entonces se rechaza HO y se acepta la hipótesis del investigador, por lo tanto decimos: Existe una relación significativa entre la organización y la competencia laboral.

Hipótesis específica 03

HO: No existe relación significativa entre la dirección y la competencia laboral del personal asistencial de la clínica San Miguel Arcángel, Lima-2021.

H3: Existe relación significativa entre la dirección y la competencia laboral del personal asistencial de la clínica San Miguel Arcángel, Lima-2021.

Tabla 22: Correlación entre el nivel de dirección y la competencia laboral del personal asistencial de la clínica San Miguel Arcángel, Lima-2021

			DIRECCIÓN	COMPETENCIA LABORAL
Rho de Spearman	DIRECCIÓN	Coefficiente de correlación	1,000	,364**
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	56	56
	COMPETENCIA LABORAL	Coefficiente de correlación	,364**	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	56	56

Fuente propia:

Interpretación: Como Sig es (0.006 menor a 0.05), y el valor de Rho=0.364 que corresponde a un grado de correlación positiva media; por tanto se rechaza HO y se acepta la hipótesis del investigador y se concluye: Existe una relación significativa entre la dirección y la competencia laboral.

Hipótesis específica 04

HO: No existe relación significativa entre el control y la competencia laboral del personal asistencial de la clínica San Miguel Arcángel, Lima-2021.

H4: Existe relación significativa entre el control y la competencia laboral del personal asistencial de la clínica San Miguel Arcángel, Lima-2021.

Tabla 23: Correlación entre el nivel de control y la competencia laboral del personal asistencial de la clínica San Miguel Arcángel, Lima-2021

			CONTROL	COMPETENCIA LABORAL
Rho de Spearman	CONTROL	Coefficiente de correlación	1,000	,422**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	56	56
	COMPETENCIA LABORAL	Coefficiente de correlación	,422**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	56	56

Fuente: Propia

Interpretación. Como el valor de Sig es (0.001 menor a 0.05), y el valor Rho=0.422 que corresponde a un grado de correlación positiva media; entonces se rechaza HO y se acepta la hipótesis del investigador y se concluye: Existe una relación significativa entre el control y la competencia laboral.

V. DISCUSIÓN

La investigación tuvo como objetivo general determinar cómo se relaciona la gestión administrativa y la competencia laboral del personal asistencial de la clínica San Miguel Arcángel, Lima- 2021. De los resultados en la investigación, obtenidos mediante la aplicación del programa SPSS, se puede determinar según un análisis descriptivo que; el nivel de la gestión administrativa en la clínica San Miguel Arcángel (CSMA), según los profesionales asistenciales consultados, 50% consideran una gestión eficiente, 46,4% moderado y un 2% considera una gestión deficiente. También podemos observar que el nivel de la competencia laboral en los profesionales asistenciales consultados, consideran un 78.6% una competencia fuerte y un 21,4% considera una competencia moderada, no existiendo un nivel de porcentaje de competencia laboral débil.

Según los resultados del análisis inferencial, se pudo contrastar la hipótesis general, llegando a demostrar y observar que existe una relación directa entre la gestión administrativa y la competencia laboral del personal asistencial de la clínica San Miguel Arcángel. Esta afirmación la hacemos por el valor de significancia de ($\text{Sig} = 0.002 < 0.05$) y el coeficiente de Rho de Spearman de ($\text{Rho} = 0.398$), los cuales permitió determinar un grado de correlación positiva media entre la variable gestión administrativa con la variable competencia laboral.

Según los hallazgos estadísticos obtenidos guardan relación con el antecedente nacional Travesaño (9), en su estudio Gestión administrativa y competencia laboral en la oficina general de recursos humanos del ministerio de trabajo y promoción del empleo. Luego de realizar el análisis inferencial y aplicar el estadístico Rho de Spearman, se determinó la existencia de una correlación significativa entre las variables planteadas, encontrando un coeficiente de ($\text{Rho} = 0.742$) y un nivel de significancia ($\text{Sig} = 0.000 < 0.05$), lo que indica una correlación positiva alta. Decir una mejor gestión administrativa es mejor la competencia laboral. También podemos decir que guardan relación con la confiabilidad de los instrumentos, ya que ambas investigaciones los instrumentos tienen fichas técnicas y fueron sometidos a la prueba de confiabilidad, en nuestra investigación el grado de confiabilidad fue de (0.903) y en la investigación de Travesaño los valores de Alfa

de Cronbach fueron (0.769) para la primera variable y (0.825) para la segunda variable; los cuales indican que tienen un grado de confiabilidad alto.

También los datos obtenidos guardan relación con el antecedente internacional Baiz y García (8), en su tesis sobre Relación entre Comunicación Organizacional y gestión administrativa, en la que se demostró que existe una correlación significativa entre Comunicación Organizacional y control de la gestión administrativa, con un coeficiente de (Rho = 0.845) y un nivel de significancia de $p < 0,05$. Con estos datos estadísticos los autores concluyeron que existe una correlación significativa positiva alta. Por otro lado podemos decir que también guardan relación con el grado de confiabilidad de los instrumentos, ya que ambas investigaciones los instrumentos fueron sometidos a la prueba de alfa de Cronbach, en nuestra investigación el grado de confiabilidad fue de (0.903) y en la investigación de Baiz y García arrojó una confiabilidad de (0.929), lo cual indica que en ambas investigaciones el grado de confiabilidad de alto.

Uno de los objetivos específicos era determinar cómo se relaciona la planificación y la competencia laboral del personal asistencial de la clínica San Miguel Arcángel, según el resultado del análisis estadístico SPSS observamos que; el nivel de significancia de (Sig = 0.067 > 0.05), y el coeficiente de Rho de Spearman de (Rho= 0.246) que corresponde a una correlación positiva débil, pero por tener un valor de significancia mayor al 5 % (0.05) propuesta en la investigación, se demuestra que no existe una relación significativa entre la planificación de la gestión administrativa y la competencia laboral de los trabajadores asistenciales. Este comportamiento de los datos podría deberse a que la mayoría de los encuestados consideran que a la etapa de planificación de proceso administrativo que realizan los gestores de la clínica, sería eficiente en un 37,5% y esto causado por que los gestores no socializan adecuadamente aspectos importantes como son la misión, visión y los planes que proyecta la clínica a los usuarios y la comunidad, pero debemos considerar que la difusión de estos aspecto pudieran estar interrumpidos por los cuidados y restricciones en tiempos de pandemia que estamos viviendo en el mundo. Los datos de podemos discutirlo con Santana (2016) en su estudio de La planificación estratégica y la gestión administrativa (7), donde el investigador concluye que las instituciones ejecutan el proceso de la planificación el cual mejora

la gestión, pero no se está cumpliendo totalmente lo que se planifica. Esto puede deberse a que la mayoría de las instituciones no están siendo potenciadas adecuadamente para ser aplicadas. Por ello debemos de considerar de mucha relevancia que deben tener las instituciones públicas o privadas a la hora de elaborar sus planes y estrategias comprendidas como parte de la gestión, que debe involucrar los distintos recursos ya sea económicos, tecnológicos y humanos, con la finalidad de poder desarrollar una gestión acorde a las necesidades la institución y sobre todo planificar los recursos de acuerdo a las competencias.

Los otros objetivos específicos planteados en la investigación; Cómo se relaciona la organización y la competencia laboral del personal asistencial de la clínica San Miguel Arcángel, según resultados del SPSS describen un nivel de organización eficiente representado por un 67,9% y un análisis inferencial representado por un nivel de significancia de ($\text{Sig} = 0.001 < 0.05$) y, el coeficiente de Rho de Spearman de ($\text{Rho} = 0.416$), lo que tendríamos a un grado de correlación positiva media.

Cómo se relaciona la dirección y la competencia laboral del personal asistencial de la clínica San Miguel Arcángel, según resultados del SPSS describen un nivel de dirección eficiente representado por un 50,0% y un análisis inferencial con un nivel de significancia de ($\text{Sig} = 0.006 < 0.05$), y el coeficiente de Rho de Spearman de ($\text{Rho} = 0.364$), lo que tendríamos un grado de correlación positiva media.

Y cómo se relaciona el control y la competencia laboral del personal asistencial de la clínica San Miguel Arcángel, según resultados del SPSS describen un nivel de control eficiente representado por un 46,4 %, y un análisis inferencial con un nivel de significancia de ($\text{Sig} = 0.001 < 0.05$), y el coeficiente de Rho de Spearman de ($\text{Rho} = 0.422$), tendríamos un grado de correlación positiva media.

Estos datos que se obtienen guardan relación con el antecedente nacional de Ferrer (11), en su tesis Gestión administrativa y Desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, ambas investigaciones usaron una misma metodología, de nivel de investigación descriptivo con un enfoque cuantitativo, también los instrumentos utilizados para la recolección de datos estuvieron basados en dos cuestionarios, y para la confiabilidad se utilizó la prueba estadística de alfa de Cronbach, dando como resultado un valor de 0,935

para la investigación de Ferrer y en nuestra investigación un valor de 0,903, y también en ambas investigaciones se concluyen que hay un nexo directo entre ambas variables planteadas en la investigación y esto demostrado por el análisis inferencial con el estadístico de Rho de Spearman.

También podemos poner en discusión, los resultados de los datos encontrados respecto a la organización, dirección y control de la gestión, con el artículo científico de Rojas (2019), gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud-2020-Colombia. (6) donde se obtiene resultados importantes: positiva en un 62% para la gestión administrativa y para la mejora en los procesos humanos tuvo un 80% de aceptación, la importancia y compromiso del RRHH para aceptar la gestión se obtuvo un 54% y para nuestra investigación se obtuvo para la organización 67,9% eficiente, para la dirección 50% eficiente y el control 46% eficiente. Por ello es importante que la gestión se vea reflejada en la aceptación de los trabajadores y se asuma el compromiso con la institución. (6)

Por ultimo analizamos los resultados de nuestro trabajo, con los del artículo científico internacional de Ortega (2020), Gestión por competencias (5), donde se obtiene como resultados, las actividades que desarrolla cada funcionario del hospital, no está ligado a su cargo o nivel de instrucción, y más se orienta más a los años que viene laborando en la institución, conocimiento adquirido en otras instituciones o la experiencia que los funcionarios posean a la hora de realizar una actividad determinada. Llegando a la conclusión que este modelo de gestión por competencia pretende reclutar personal de acuerdo al nivel de instrucción y la experiencia aprendida.

Por ello nuestra investigación que se desarrolló en la clínica San Miguel arcángel, nos trae a la reflexión, que debe servir como modelo de discusión para desarrollar un proceso administrativo en conjunto de acuerdo a las necesidades de la institución y las capacidades laborales de cada trabajador. Con ello por orientar hacia una gestión administrativa relacionada con las competencias laborales de los individuos, basadas en el grado de instrucción ya sea técnico o profesional y experiencia aprendida en el desarrollo de actividades similares en otras instituciones.

VI. CONCLUSIONES

Primera.- Respecto a la hipótesis general planteada, se llegó a demostrar que existe una relación directa entre la gestión administrativa y la competencia laboral del personal asistencial de la clínica San Miguel Arcángel (CSMA). Con un nivel de significancia de ($\text{Sig} = 0.002 < 0.05$) y el coeficiente de Rho de Spearman de ($\text{Rho} = 0.398$), tendríamos un grado de una correlación positiva media entre la gestión administrativa con la competencia laboral.

Segunda.- Respecto a la hipótesis específica 1, se llegó a demostrar que no existe una relación significativa entre la planificación y la competencia laboral del personal asistencial de la (CSMA). Con un nivel de significancia de ($\text{Sig} = 0.067 > 0.05$), y el coeficiente de Rho de Spearman de ($\text{Rho} = 0.246$), tendríamos un grado de correlación positiva débil entre la planificación y la competencia laboral.

Tercera.- Respecto a la hipótesis específica 2, se llegó a demostrar que existe una relación significativa entre la organización y la competencia laboral del personal asistencial de la (CSMA). Con un nivel de significancia de ($\text{Sig} = 0.001 < 0.05$) y, el coeficiente de Rho de Spearman de ($\text{Rho} = 0.416$), tendríamos a un grado de correlación positiva media entre la organización y la competencia laboral;

Cuarta.- Respecto a la hipótesis específica 3, se llegó a demostrar que existe una relación significativa entre la dirección de la gestión y la competencia laboral del personal asistencial de la (CSMA). Con un nivel de significancia de ($\text{Sig} = 0.006 < 0.05$), y el coeficiente de Rho de Spearman de ($\text{Rho} = 0.364$), tendríamos un grado de correlación positiva media entre la dirección y la competencia laboral.

Quinta.- Respecto a la hipótesis específica 4, se llegó a demostrar que existe una relación significativa entre el control y la competencia laboral del personal asistencial de la (CSMA). Con un nivel de significancia de ($\text{Sig} = 0.001 < 0.05$), y el coeficiente de Rho de Spearman de ($\text{Rho} = 0.422$), tendríamos un grado de correlación positiva media entre el control y la competencia laboral.

VII. RECOMENDACIONES

Primera.- Una recomendación dirigida a los gestores de la clínica, deberían revisar sus planes administrativos, como son el plan operativo anual (POI) y plan estratégico institucional (PEI), de manera que revisando y estructurando de acuerdo a las necesidades institucionales, se puedan integrar las cuatro etapas del proceso administrativo definidas en la presente investigación y fomentar una gestión por competencias.

Segunda.- Mejorar y hacer más difusión de los procesos que implican la etapa de planificación del proceso administrativo. Tenemos que concientizar a los trabajadores asistenciales respecto a la misión y visión que proyecta la clínica tanto a los usuarios como a la comunidad; allí podría estar un pilar importante de fortalecer una buena gestión administrativa.

Tercera.- Se debe destinar recursos y presupuesto para implementar un programa de capacitación anual, destinado a fortalecer las competencias laborales del personal asistencial de la clínica, así lograremos tener a colaboradores comprometidos con la institución y mejorar los servicios de salud que ofrece la clínica a la comunidad.

Cuarta.- Se incentivar y fortalecer el diálogo y la comunicación entre los gestores encargados de la administración y los trabajadores asistenciales de la clínica, para coordinar y proponer las retroalimentaciones necesarias que debieran existir periódicamente en toda institución que brinde servicios de salud.

Quinta.- Finalmente se recomienda a los trabajadores asistenciales de la clínica, a seguir fortaleciendo sus competencias y estar dispuestos a enfrentar nuevos retos y también responsabilidades. Tenemos que concientizarnos que existe un nuevo mundo tecnológico-digital que ofrece nuevas herramientas técnicas por aprender y aplicar en nuestra labor asistencial diaria.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Core Global Partners. ¿Qué son las competencias laborales? [Internet]. Com.pe. 2020 [citado el 12 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://coreglobalpartners.com.pe/que-son-las-competencias-laborales/>
2. El Grado Académico De: TPO. Gestión administrativa y competencia laboral en la oficina general de recursos humanos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Jesús María, 2018 [Internet]. Edu.pe. [citado el 12 de octubre de 2021]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27448/Traveza%C3%B1o_RJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
3. Gertrudes Escajadillo Quispe et al. “Competencias Laborales para la mejora del desempeño de los Recursos Humanos en Salud. Lima: MINSAs; 2011.[citado 12 oct 2021]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1877.pdf>
4. Espinoza Arteaga. Informe de Gestión de la Dirección Médica de la Clínica San Miguel Arcángel Lima: CSMA; 2021.Serie de informes técnicos.001.
5. Ávila EMB, Álvarez JCE, Zurita IN. Gestión por competencias: herramienta clave para el rendimiento laboral del talento humano del sector hospitalario. Rev Arbitr Interdiscip Koin. 2020;5(10):287–312. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7439103>
6. Piteres Redondo R, Cabarcas Velazquez M, Gaspar Hernández H. El recurso humano factor de competitividad en el sector salud. Investig Innov Ing. 2017;6(1):93–101.Disponible en: <http://ww.revistaespacios.com/a20v41n01/a20v41n01p06.pdf>
7. de Titulación UA. UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO [Internet]. Edu.ec. [citado el 9 de diciembre de 2021]. Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/22999/1/T3638M.pdf>
8. Baiz, et al. (2016) Comunicación organizacional y gestión administrativa (Tesis de Maestría), Universidad Metropolitana, Caracas: Venezuela. Recuperado de https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/840/808

9. Gestión administrativa y competencia laboral en la oficina general de recursos humanos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Jesús María, 2018 [Internet]. Edu.pe. [citado el 12 de octubre de 2021]. Disponible en:
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27448/Travez a%20a%20B1o_RJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27448/Travez%20a%20B1o_RJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
10. El Grado Académico De: TPO. Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL – Pasco, 2018 [Internet]. Edu.pe. [citado el 12 de octubre de 2021]. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26868/arellano_rj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
11. Mario Estuardo Ferrer Salaverry. Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca [Tesis pos grado]. Cajamarca: Universidad Cesar Vallejo; 2016. Recuperado a partir de:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8993/Ferrer_SEM.pdf?sequence=1
12. López, P., & Mariño, A. (2015). Hacia una evolución en el campo del conocimiento de la disciplina administrativa: de la administración de empresas a la gestión de organizaciones. Colombia: Fundación Universidad Central De Colombia. Recuperado a partir de:
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/773/TESIS%20MAESTRIA%20SAAVEDRA%20LOPEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
13. Anzola, S. (2002). *Administración de pequeñas empresas*. . México: McGraw – Hill Interamericana.
14. Louffat, E. (2012). *Administración: Fundamentos del proceso administrativo*. 3a. ed. Argentina: Editorial Cengage Learning Argentina.
15. Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración*.
16. Koontz, & O'Donnell. (2000). *Curso de Administración Moderna- Un análisis de sistemas y contingencias de las funciones administrativas*. . México. : Litográfica Ingramex S.A.

17. Amador, J. (2008). *“Proceso Administrativo”*, disponible en: http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/procesoadministrativo/.
18. Carrión. Recuperado a partir de: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3274/CERNA%20NAYRA%20y%20MART%c3%8dNEZ%20CH%c3%81VEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
19. Cepeg. IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN EN SERVICIOS DE SALUD EN EL PERÚ [Internet]. Cepeg.pe. [citado el 21 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://blog.cepeg.pe/importancia-de-la-gestion-en-servicios-de-salud-en-el-peru/>
20. Edu.pe. [citado el 23 de noviembre de 2021]. Disponible en: <http://repositorio.ups.edu.pe/bitstream/handle/UPS/242/MONOGRAFIA%20ANALISIS%20DE%20LA%20GESTI%C3%93N%20ADMINISTRATIVA%20-%20SAILY%20JANICE%20RIVAS%20OK.pdf>
21. Quiroga F. Gestión Administrativa: Concepto y Beneficios [Internet]. Tueconomiafacil.com. 2020 [citado el 23 de noviembre de 2021]. Disponible en: <https://tueconomiafacil.com/gestion-administrativa-concepto-y-beneficios/>
22. Gestión administrativa [Internet]. Economipedia.com. 2020 [citado el 23 de noviembre de 2021]. Disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html>
23. Cerna Nayra Yoselyn, Martínez Chávez Almendra. Competencias laborales en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chancay [Tesis de pregrado]. Chancay: Universidad Nacional José Faustino Sánchez
24. Joko G, Yupin A. Competence-based human resource management in nursing. PubMed. [en línea].2018. [fecha de acceso 17 de noviembre del 2019]. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/30380154>
25. Fukada M. Nursing competencies: personal characteristics contributing to effective nursing performance. Journal of Advance nurse. [en línea].2011. [fecha de acceso 17 de noviembre del 2019]. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5871720/>

26. Montoya A. El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. Visión de futuro. [en línea] 2016. [fecha de acceso 19 de noviembre del 2019]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf>
27. Organización Internacional de Trabajo. (2012). Competencia laboral. [citado el 23 de noviembre de 2021]. Disponible en: <http://www.oitcinterfor.org/pagina-libro/1-%C2%BFqu%C3%A9-competencia-laboral>
28. Olaya J. Motivación y Gestión Humana: Una nueva mirada en Motivación Laboral. EAE: M&Morales. [en línea]. 2015. [fecha de acceso 7 de noviembre del 2019]. Disponible en: <https://www.bookdepository.com/es/Motivaci%C3%B3n-y-Gesti%C3%B3n-Humana-Julian-Diaz-Olaya/9786202250771>
29. Rae. Motivación. [citado el 23 de noviembre de 2021]. Disponible en: <https://dle.rae>.
30. Advances and Challenges in Human Resource Management in the New Millennium. Public personal management. [en línea]. 2016 [fecha de acceso 7 de noviembre del 2019]. Disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/009102600103000102>
31. Equipo editorial, Etecé. Conocimiento [Internet]. Concepto. de. 2019 [citado el 23 de noviembre de 2021]. Disponible en: <https://concepto.de/conocimiento/>
32. Habilidad [Internet]. Ecured.cu. [citado el 23 de noviembre de 2021]. Disponible en: <https://www.ecured.cu/Habilidad>
33. ¿Qué es la competencia laboral? [Internet]. Questionpro.com. 2018 [citado el 21 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://www.questionpro.com/blog/es/competencia-laboral/>
34. Euroinnova Business School. Importancia de las competencias laborales [Internet]. Euroinnova.pe. Euroinnova Business School; 2021 [citado el 21 de

- octubre de 2021]. Disponible en:
<https://www.euroinnova.pe/blog/importancia-de-las-competencias-laborales>
35. Toode K. Nurses' Work Motivation [Tesis]. Tampere. The Board of the School of Health Sciences .University of Tampere.2015
36. Cáceres Castellanos G. La importancia de publicar los resultados de Investigación. Rev fac ing. 2014;23(37):7–8. Disponible en:
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-11292014000200001#:~:text=La%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica%2C%20entendida%20como,aplicada%2C%20al%20resolver%20problemas%20pr%C3%A1cticos
37. Edu.co. [citado el 21 de octubre de 2021]. Disponible en:
https://www.intep.edu.co/Es/Usuarios/Institucional/CIPS/2018_1/Documentos/INVESTIGACION_NO_EXPERIMENTAL.pdf
38. El portal de la tesis [Internet]. Ucol.mx. [citado el 21 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://recursos.ucol.mx/tesis/investigacion.php>
39. Cazau P. Introducción a la Investigación en Ciencias Sociales.[en línea]. 2006. [fecha de acceso 5 de diciembre del 2019].Disponible en:
<http://alcazaba.unN%20A%20LA%.SS.pdf>
40. Galindo EM, Perfil VT mi. Metodología de investigación, pautas para hacer Tesis [Internet]. Blogspot.com. [citado el 21 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2018/04/investigacion-correlacional.html>
41. De Investigadores T, Perfil VT mi. Tesis de Investigación [Internet]. Blogspot.com. [citado el 21 de octubre de 2021]. Disponible en:
<http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2012/04/poblacion-y-muestra-ejemplo.html>
42. Carrasco S. Metodología de la Investigación Científica[tesis doctoral].Lima [en línea]. 2008. [fecha de acceso 7 de diciembre del 2019].Disponible en:

<https://es.slideshare.net/mantrerasvillanueproy-de-investigacin-segn-carrasco-d>

43. Hernández Sampieri R. Metodología de la Investigación. 3.^a ed. Mexico: Mc Gram -hill; 2018.
44. Milaulas.com.Stoner y Freeman. [cited November 23, 2021]. Available at: https://alvarezrubenantonio.milaulas.com/pluginfile.php/76/mod_resource/content/1/LIBRO%20DE%20ADMINISTRACION.pdf
45. Tesisenred.net.Bunk [cited November 23, 2021]. Available at: <https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/2343/5.capitulo04.pdf?sequence=>

ANEXOS:

Anexo N° 1 Matriz de consistencia

TÍTULO: Gestión Administrativa y Competencia Laboral del Personal Asistencial de la Clínica San Miguel Arcángel, Lima-2021
AUTOR: Hermes Amado Vega Mendez

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL.	Variable 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Rangos
¿Cómo se relaciona la gestión administrativa y la competencia laboral del personal asistencial de la clínica San Miguel Arcángel, Lima?	Determinar cómo se relaciona la gestión administrativa y la competencia laboral del personal asistencial de la clínica San Miguel Arcángel, Lima-2021	Existe relación directa entre la gestión administrativa y la competencia laboral del personal asistencial de la clínica San Miguel Arcángel, Lima-2021	Planificación	Misión Visión Plan operativo Plan estratégico Estrategias	8	Deficiente (30-69)
			Organización	Valores éticos Capacitación Identificación Satisfacción Coordinación	7	
¿Cómo se relaciona la planificación y la competencia laboral del personal asistencial de la clínica San Miguel Arcángel, Lima?	Describir cómo se relaciona la planificación y la competencia laboral del personal asistencial de la clínica San Miguel Arcángel, Lima-2021	Existe relación significativa entre la planificación y la competencia laboral del personal asistencial de la clínica San Miguel Arcángel, Lima-2021	Dirección	Estructura Toma de decisiones Liderazgo Racionalización Oportunidad de servicios Optimización de recursos	7	Eficiente (111-150)
¿Cómo se relaciona la organización y la competencia laboral del personal asistencial de la clínica San Miguel Arcángel, Lima?	Describir cómo se relaciona la organización y la competencia laboral del personal asistencial de la clínica San Miguel Arcángel, Lima-2021	Existe relación significativa entre la organización y la competencia laboral del personal asistencial de la clínica San Miguel Arcángel, Lima-2021	Control	Instrumento Control Técnica estratégica Normativa Operativa Proactiva	8	
¿Cómo se relaciona la dirección y la competencia laboral del personal asistencial de la clínica San Miguel Arcángel, Lima?	Describir cómo se relaciona la dirección y la competencia laboral del personal asistencial de la clínica San Miguel Arcángel, Lima-2021	Existe relación significativa entre la dirección y la competencia laboral del personal asistencial de la clínica San Miguel Arcángel, Lima-2021				

			Variable 2: COMPETENCIA LABORAL			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Rangos
¿Cómo se relaciona el control y la competencia laboral del personal asistencial de la clínica San Miguel Arcángel, Lima?	Describir cómo se relaciona el control y la competencia laboral del personal asistencial de la clínica San Miguel Arcángel, Lima-2021	Existe relación significativa entre el control y la competencia laboral del personal asistencial de la clínica San Miguel Arcángel, Lima-2021	Motivación	Identificación de objetivos	10	Débil (30 -69)
				Identificación de incentivos		
			Retroalimentación			
Conocimiento	Aprendizaje	11	Moderada (70-110)			
	Experiencia laboral					
Trabajo en equipo						
			Habilidad	Rendimiento	9	Fuerte (111-150)
				Creatividad		
				Habilidad de comunicación		

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental- corte transversal</p> <p>Tipo de estudio: Básico</p> <p>Nivel de estudio: Descriptivo - Correlacional</p>	<p>POBLACIÓN: Trabajadores asistenciales de la Clínica San Miguel Arcángel</p> <p>MUESTRA: 56 trabajadores asistenciales</p>	<p>Variable 1: Gestión Administrativa</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos:</p> <p>Cuestionario sobre Gestión Administrativa a los trabajadores asistenciales de la Clínica San Miguel Arcángel San Juan de Lurigancho</p> <p>Autor: Julia Beatriz Travesano Reaño</p> <p>Adaptado: Hermes Amado Vega Mendez</p> <p>Forma de Administración: Individual</p> <p>Ámbito de Aplicación: Clínica San Miguel Arcángel, Lima- 2021</p>	<p>Variable 2: Competencia Laboral</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos:</p> <p>Cuestionario sobre Competencia Laboral a los trabajadores asistenciales de la Clínica San Miguel Arcángel San Juan de Lurigancho</p> <p>Autor: Idalberto Chiavenato</p> <p>Adaptado: Edson Virgilio Velazco Huayta , Hermes Amado Vega Mendez</p> <p>Forma de Administración: Individual</p> <p>Ámbito de Aplicación: Clínica San Miguel Arcángel, Lima- 2021</p>

ANEXO 2: Operacionalización de la variable Gestión Administrativa

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición		
Gestión Administrativa	Se define a la gestión administrativa como los procesos que aplican los directivos en función de lograr los objetivos y metas de la organización en un tiempo determinado. López (2015).	La variable Gestión administrativa consta de 4 dimensiones, 21 indicadores que serán analizadas a través de un cuestionario de 30 items, al personal asistencial de la clínica San Miguel Arcángel, Lima-2021	Planificación	Misión	1	Escala Ordinal de Likert		
				Visión	2			
				Plan estratégico	3,4			
				Plan operativo	5,6			
			Organización	Estrategias	7,8	Valores éticos	9	<ul style="list-style-type: none"> • 5- Siempre • 4- Casi siempre • 3 -A veces • 2-Casi nunca • 1-Nunca
				Capacitación	10			
				Identificación	11			
				Satisfacción	12,13			
				Coordinación	14,15			
				Dirección	Estructura		16,17	
			Liderazgo		19			
			Racionalización		20			
			Oportunidad de servicio		21			
			Optimización de recursos		22			
			Control		Instrumento	23	Control	24
				Técnica estratégica	25,26			
				Normativa	27			
				Operativa	28,29			
				Proactiva	30			

Operacionalización de las variables: Competencia Laboral

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Competencia Laboral	Son aquellas cualidades personales esenciales para desempeñar las actividades y que definan el desempeño de las personas. Chiavenato (2009).	La variable Competencia Laboral consta de 3 dimensiones, 9 indicadores que serán analizadas a través de un cuestionario de 30 ítems, al personal asistencial. de la clínica San Miguel Arcángel, Lima-2021	Motivación	Identificación de objetivos	1,2,3,4	Escala Ordinal de Likert •5 -Siempre •4 -Casi siempre •3 -A veces •2 -Casi nunca •1 -Nunca
			Conocimiento	Identificación de incentivos	de 5,6,7	
				Retroalimentación	8,9,10	
			Aprendizaje		11, 12, 13	
			Experiencia laboral		14	
			Trabajo en equipo		15,16,17 18,19,20,21	
		Habilidad	Rendimiento		22,23,24	
			Creatividad		25,26,27	
			Habilidad de comunicación	de	28,29,30	

ANEXO 4: FICHAS TECNICAS DE LOS INSTRUMENTOS

Ficha técnica N° 1

A. NOMBRE:

Cuestionario de gestión administrativa

B. OBJETIVO:

Determinar los niveles de la gestión administrativa

C. AUTOR:

Cuestionario original de Julia Beatriz Travesaño Reaño

D. ADAPTACIÓN:

Adaptado por Vega Mendez Hermes Amado

E. ADMINISTRACIÓN: Individual

F. USUARIOS: 56 trabajadores

G. DURACIÓN: 20 minutos

H. SUJETOS DE APLICACIÓN:

Personal asistencial de la clínica San Miguel Arcángel laborando activamente durante el año 2021

I. ESTRUCTURA:

El cuestionario consta de 30 ítems, está conformada por cuatro dimensiones: (a) planificación (8 ítems); (b) organización (7 ítems); (c) dirección (7 ítems) y (d) control (8 ítems).

J. TÉCNICA

- Encuesta
- Cuestionario

K. PUNTUACION Y ESCALA DE CALIFICACIÓN:

PUNTUACIÓN NUMÉRICA	RANGO O NIVEL
1	Nunca
2	Casi nunca
3	Algunas veces
4	Casi Siempre
5	Siempre

Ficha técnica N° 2

A. NOMBRE:

Cuestionario de Competencia Laboral

B. OBJETIVO:

Determinar los niveles de competencia laboral

C. AUTOR:

Cuestionario original de Idalberto Chiavenato

D. ADAPTACIÓN:

Adaptado por Edson Virgilio Velazco Huayta, Vega Mendez Hermes Amado

E. ADMINISTRACIÓN: Individual

F. USUARIOS: 56 trabajadores

G. DURACIÓN: 20 minutos

H. SUJETOS DE APLICACIÓN:

Personal asistencial de la clínica San Miguel Arcángel laborando activamente durante el año 2021

I. ESTRUCTURA:

El cuestionario consta de 30 ítems, está conformada por tres dimensiones: (a) motivación (10 ítems), (b) habilidad (11 ítems), (c) conocimiento (9 ítems).

J. TÉCNICA

- Encuesta
- Cuestionario

K. PUNTUACION Y ESCALA DE CALIFICACIÓN:

PUNTUACIÓN NUMÉRICA	RANGO O NIVEL
1	Nunca
2	Casi nunca
3	Algunas veces
4	Casi Siempre
5	Siempre

ANEXO 5:

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE RECOLECCIÓN DE DATOS

PRESENTACIÓN:

Soy estudiante de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, estoy realizando un trabajo de investigación titulada Gestión administrativa y competencia Laboral del personal asistencial de la clínica San Miguel Arcángel, Lima-2021, por ello me dirijo a usted para saludarlo cordialmente y agradecerles su participación.

CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

FECHA:.....

SERVICIO:

EDAD:

SEXO: (F) (M)

INSTRUCCIONES:

Estimados colaboradores Asistenciales de la Clínica San Miguel Arcángel. El presente cuestionario tiene como finalidad recopilar información importante para conocer los niveles de **gestión administrativa**. Se le pide leer detenidamente cada una de las preguntas y marcar con aspa dentro de los recuadros las respuestas que crea conveniente. Estas son respuestas anónimas, no es necesario colocar su nombre, por lo que le pedimos sinceridad en sus respuestas.

Donde:

Nunca (1)

Casi nunca (2)

A veces (3)

Casi siempre (4)

Siempre (5).

N. º	ÍTEM	5	4	3	2	1
Dimensión I: Planificación						
1	Conoces cual es la misión que tiene la clínica como entidad prestadora de salud.					
2	Conoces la visión que proyecta la clínica					
3	La clínica cuenta con un plan estratégico					
4	Consideras que el plan estratégico contribuye al desarrollo de la institución					
5	Los planes operativos se trabajan de manera general con todos los trabajadores de la clínica					
6	Existe un seguimiento de los planes estratégicos y operativos de la institución					
7	La clínica cuenta con una estrategia administrativa que genera un control adecuado y oportuno					
8	Se aplica la administración estratégica en su área donde trabaja					
Dimensión II: Organización						
9	La institución le brinda la debida importancia a los valores éticos					
10	Se organizan capacitaciones técnico-profesionales para el personal asistencial de la clínica					
11	La identificación laboral es resaltada por los directivos de la institución					
12	Tienes plena satisfacción laboral en la institución					
13	Consideras que el ambiente donde laboras es favorable					
14	Las actividades se realizan previa coordinación con el personal de la clínica					
15	Considera usted que la coordinación es necesaria para desarrollo de las actividades de la institución					

Dimensión III: Dirección					
1 6	La institución posee una adecuada estructura directiva para el desarrollo de las labores asistenciales				
1 7	Los directivos incentivan al desempeño laboral				
1 8	La institución promueve la toma de decisiones en los trabajadores				
1 9	Usted reconoce niveles de liderazgo directivo en la institución				
2 0	La dirección racionaliza los recursos adecuadamente				
2 1	La dirección estimula en usted nuevas oportunidades de servicios en su desempeño, laboral				
2 2	La dirección ejerce una política de optimización de los diversos recursos de la clínica				
Dimensión IV: Control					
2 3	Consideras que existe un adecuado manejo de los instrumentos de gestión dentro de la institución				
2 4	Consideras que existe un control adecuado en las diferentes áreas de trabajo asistencial de la institución				
2 5	Existe una táctica y estrategia de control para el manejo óptimo-laboral de la institución				
2 6	Con qué frecuencia se realizan las actividades de control				
2 7	Se adecuan los procedimientos a la normativa de control administrativo en la institución				
2 8	Existe un control operativo de las funciones en la institución				
2 9	El trabajo que realizas es supervisado periódicamente				
3 0	Existe una actitud proactiva por parte de los trabajadores de la institución				

CUESTIONARIO SOBRE COMPETENCIA LABORAL

INSTRUCCIONES:

Estimados colaboradores Asistenciales de la Clínica San Miguel Arcángel. El presente cuestionario tiene como finalidad recopilar información importante para conocer los niveles de **competencia laboral**. Se le pide leer detenidamente cada una de las preguntas y marcar con aspa dentro de los recuadros las respuestas que crea conveniente. Estas son respuestas anónimas, no es necesario colocar su nombre, por lo que le pedimos sinceridad en sus respuestas.

Donde:

Nunca (1)

Casi nunca (2)

A veces (3)

Casi siempre (4)

Siempre (5).

N°	ÍTEM	5	4	3	2	1
Dimensión I: Motivación						
1	Conoces los objetivos específicos para tu área de trabajo					
2	Favoreces con tu actitud para lograr los objetivos de tu área de trabajo					
3	Contribuyes a mejorar los servicios de salud que se otorgan a los usuarios					
4	Aportó cambios en las actividades evaluación					
5	Tengo actitud positiva que favorece el logro de los objetivos establecidos por la institución					
6	La institución me proporciona oportunidades de mejoras salariales					
7	Si llego a las metas , obtengo un beneficio adicional					
8	La institución brinda retroalimentación oportuna para mejorar mi desempeño					
9	Las supervisiones continuas ayudan a superar mis debilidades					
10	El nivel de coordinación con mi jefe inmediato es adecuado y oportuno					
Dimensión II: Conocimiento						
11	A pesar de las dificultades la institución me brinda un espacio permanente de aprendizaje					
12	Aplico con facilidad las nuevas tecnologías que se implementan					
13	Evaluó y replanteo mi comportamiento					
14	Aprendo con facilidad en contextos nuevos					
15	Saco lecciones de mis experiencias laborales					
16	Aprovecho las soluciones o ideas aportadas por otros a mis problemas					

1 7	Ante nuevas situaciones aplico la información obtenida con anterioridad						
1 8	Tengo en cuenta a los compañeros con conocimientos y experiencia relevante						
1 9	Las condiciones de mi trabajo, permite al equipo tener la autoridad para la realización de una actividad						
2 0	Asumo los objetivos del equipo de trabajo como míos						
2 1	Participó activamente en reuniones de trabajo						
Dimensión III: Habilidad							
2 2	Soy capaz de dar un buen servicio a nuestros usuarios						
2 3	Cumplo con los objetivos y metas propuestas por la institución						
2 4	Entrego el trabajo asignado en el tiempo previsto						
2 5	Aporto soluciones creativas a los problemas laborales de la institución						
2 6	Propongo ideas para mejorar las actividades diarias						
2 7	Realizo innovaciones en mi labor dentro de la institución						
2 8	Soy capaz de solucionar los problemas de comunicación de manera eficaz						
2 9	Elaboro información para mejorar los servicios que otorga la institución						
3 0	Soy receptivo de información, cuando realizan capacitaciones en la institución						

ANEXO 6:

TABLA DE ESPECIFICACIONES					TOTAL
VARIABLES	DIMENSIONES	PESO	INDICADORES	CANTIDAD DE ITEMS	TOTAL
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Planificación	27%	Misión	8	100%
			Visión		
			Plan operativo		
			Plan estratégico		
			Estrategias		
	Organización	23%	Valores éticos	7	
			Capacitación		
			Identificación		
			Satisfacción		
			Coordinación		
	Dirección	23%	Estructura	7	
			Toma de decisiones		
			Liderazgo		
			Racionalización		
			Oportunidad		
			Optimización de recursos		
Control	27%	Instrumento	8		
		Control			
		Técnica estratégica			
		Normativa			
		Operativa			
		Proactiva			
COMPETENCIA LABORAL	Motivación	33%	Identificación de objetivos	10	100%
			Identificación de incentivos		
			Retroalimentación		
	Conocimiento	37%	Aprendizaje	11	
			Experiencia laboral		
			Trabajo en equipo		
	Habilidad	30%	Rendimiento	9	
			Creatividad		
			Habilidad de comunicación		

ANEXO 7:

VALORES DE LA CORRELACIÓN RHO DE SPEARMAN

Puntuación	Denominación del grado
-1.00	Correlación negativa perfecta (a mayor X menor Y)
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe Correlación
0.10	Correlación positiva muy débil
0.25	Correlación positiva débil
0.50	Correlación positiva media
0.75	Correlación positiva considerable
0.90	Correlación muy fuerte
1.00	Correlación positiva perfecta (a mayor X mayor Y)

Nota: Tomado de Hernández - Sampieri et al., 2017

ANEXO 8:

VISTA DE VARIABLES PARA DETERMINAR EL ALFA DE CRONBACH

*Sin título1.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	ID	Númerico	8	0	Identificador de ...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
2	Edad	Númerico	8	0	Edad	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
3	Sexo	Númerico	8	0	Sexo	{1, Femenin...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
4	Servicio	Númerico	8	0	Servicio	{1, Medicina...	Ninguna	10	Derecha	Nominal	Entrada
5	Pregunta1	Númerico	8	0	Conoces cual e...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
6	Pregunta2	Númerico	8	0	Conoces la visi...	{1, Nunca}	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
7	Pregunta3	Númerico	8	0	La clínica cuent...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
8	Pregunta4	Númerico	8	0	Consideras que...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
9	Pregunta5	Númerico	8	0	Los planes ope...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
10	Pregunta6	Númerico	8	0	Existe un segui...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
11	Pregunta7	Númerico	8	0	La clínica cuent...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
12	Pregunta8	Númerico	8	0	Se aplica la ad...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
13	Pregunta9	Númerico	8	0	La institución le...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
14	Pregunta10	Númerico	8	0	Se organizan c...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
15	Pregunta11	Númerico	8	0	La identificació...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
16	Pregunta12	Númerico	8	0	Tienes plena sa...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
17	Pregunta13	Númerico	8	0	Consideras que...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
18	Pregunta14	Númerico	8	0	Las actividades...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
19	Pregunta15	Númerico	8	0	Considera uste...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
20	Pregunta16	Númerico	8	0	La institución p...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
21	Pregunta17	Númerico	8	0	Los directivos i...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
22	Pregunta18	Númerico	8	0	La institución p...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
23	Pregunta19	Númerico	8	0	Usted reconoce...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
24	Pregunta20	Númerico	8	0	La dirección ra...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
25	Pregunta21	Númerico	8	0	La dirección es...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
26	Pregunta22	Númerico	8	0	La dirección eje...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
27	Pregunta23	Númerico	8	0	Consideras que...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
28	Pregunta24	Númerico	8	0	Consideras que...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
29	Pregunta25	Númerico	8	0	Existe una tácti...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
30	Pregunta26	Númerico	8	0	Con qué frecue...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
31	Pregunta27	Númerico	8	0	Se adecuan los...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
32	Pregunta28	Númerico	8	0	Existe un contr...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
33	Pregunta29	Númerico	8	0	El trabajo que r...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
34	Pregunta30	Númerico	8	0	Existe una acti...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
35	Pregunta31	Númerico	8	0	Conoces los ob...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
36	Pregunta32	Númerico	8	0	Favoreces con ...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
37	Pregunta33	Númerico	8	0	Contribuyes a ...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
38	Pregunta34	Númerico	8	0	Aportó cambios...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
39	Pregunta35	Númerico	8	0	Tengo actitud p...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
40	Pregunta36	Númerico	8	0	La institución ...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
41	Pregunta37	Númerico	8	0	Si llego a las m...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
42	Pregunta38	Númerico	8	0	La institución b...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
43	Pregunta39	Númerico	8	0	Las supervision...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
44	Pregunta40	Númerico	8	0	El nivel de coor...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
45	Pregunta41	Númerico	8	0	A pesar de las ...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
46	Pregunta42	Númerico	8	0	Aplico con facili...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
47	Pregunta43	Númerico	8	0	Evalúo y replan...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
48	Pregunta44	Númerico	8	0	Aprendo con fa...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
49	Pregunta45	Númerico	8	0	Saco lecciones ...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
50	Pregunta46	Númerico	8	0	Aprovecho las ...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
51	Pregunta47	Númerico	8	0	Ante nuevas sit...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
52	Pregunta48	Númerico	8	0	Tengo en cuent...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
53	Pregunta49	Númerico	8	0	Las condicione...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
54	Pregunta50	Númerico	8	0	Asumo los obje...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
55	Pregunta51	Númerico	8	0	Participo activa...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
56	Pregunta52	Númerico	8	0	Soy capaz de d...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
57	Pregunta53	Númerico	8	0	Cumplo con los...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
58	Pregunta54	Númerico	8	0	Entrego el trab...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
59	Pregunta55	Númerico	8	0	Aporto solucio...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
60	Pregunta56	Númerico	8	0	Propongo ideas...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
61	Pregunta57	Númerico	8	0	Realizo innovav...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
62	Pregunta58	Númerico	8	0	Soy capaz de s...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
63	Pregunta59	Númerico	8	0	Elaboro inform...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
64	Pregunta60	Númerico	8	0	Soy receptivo d...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada

ANEXO 9: Documentos adjuntos

POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

“Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de Independencia”

Lima SJL, 06 de octubre del 2021

N°Carta P.394 – 2021-II EPG – UCV LE

SEÑOR(A)
Lic. María Lopez Malasquez
Administradora.
Clínica San Miguel Arcangel.

Asunto: Carta de Presentación del estudiante **VEGA MENDEZ HERMES AMADO**.

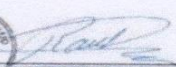
De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a VEGA MENDEZ HERMES AMADO, identificado(a) con DNI N.°09661111 y código de matrícula N° 6500013603; estudiante del Programa de MAESTRIA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):


GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y COMPETENCIA LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL DE LA CLÍNICA SAN MIGUEL ARCÁNGEL, LIMA-2021

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,


Dr. Raúl Delgado Arenas
JEFE DE UNIDAD DE POSGRADO
FILIAL LIMA – CAMPUS LIMA ESTE

Cc. Interesado, Administrativo
(KJGL)

 **Clínica San Miguel Arcángel**
RECEPCIONADO
Fecha: 20/11/2021

LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax.:(+511) 202 4343
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 9030 Anx.:2510.
ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel.:(+511) 200 9030 Anx.: 8184



Clínica
San Miguel S
A
C
Arcángel

"Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de Independencia"

San Juan de Lurigancho, 23 de noviembre del 2021.

SEÑOR

Dr. Raúl Delgado Arenas

Jefe de unidad de posgrado

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Presente. -

Asunto: Sobre pedido de información

Referencia: N° Carta P.394 – 2021-II EPG – UCV LE

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted para saludarlo cordialmente y en atención a la referencia, informarle que nuestra Institución facilitará el acceso a VEGA MENDEZ HERMES AMADO con DNI: 09661111 para lo que requiere con fines de investigación profesional.

En tal sentido, aceptamos su solicitud de acceso a la Institución y aplicar los mecanismos necesarios para obtener la información requerida.

Atentamente,


Lic. Maria Lopez Malasquez
ADMINISTRADORA
REGUC 14121

Jr. Las Gardenias N° 754 - 760
Urb. Los Jazmines S.J.L.
387-5457 / 387-8953

Email: informes@clnicasanmiguel.pe www.clinicasanmiguel.pe

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:20261267111
CLINICA SAN MIGUEL ARCANGEL S.A.C	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos MARIA DEL CARMEN LOPEZ MALASQUEZ	DNI: 09959352

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
GESTION ADMINISTRATIVA Y COMPETENCIA LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL DE LA CLINICA SAN MIGUEL ARCANGEL LIMA, LIMA-2021	
Nombre del Programa Académico:	
MAESTRIA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD	
Autor: Nombres y Apellidos HERMES AMADO VEGA MENDEZ	DNI: 09661111

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Lima SJ, 06 de diciembre del 2021


 Firma: 
 Lic. María López Malasquez
 ADMINISTRADORA
 (Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.**



ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, VEGA MENDEZ HERMES AMADO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD 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 Competencia Laboral del personal asistencial de la clínica San Miguel Arcángel, Lima-2021", 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
VEGA MENDEZ HERMES AMADO DNI: 09661111 ORCID 000-003-1923-5945	Firmado digitalmente por: HVEGAM el 06-01-2022 13:46:12

Código documento Trilce: INV - 0485572