



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Gestión Administrativa y Desempeño Laboral del personal de salud en el servicio de Diagnóstico por Imágenes, en un hospital de EsSalud del Callao. 2020.

TESIS PARA OBTENER GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Mendieta Osnayo, Sandra Paola (ORCID: 0000-0002-8396-5101)

ASESOR:

Dr. Vértiz Osore, Jacinto Joaquín (ORCID: 0000-0003-2774-1207)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión de riesgo en salud.

LIMA — PERÚ

2021

Dedicatoria

La presente tesis está dedicada a mi hermosa hija, Jessabella por su afecto y cariño que son los detonantes de mi felicidad, de mi esfuerzo, de mis ganas de buscar lo mejor para ella.

A mi esposo por sus palabras de aliento y confianza, por su amor y brindarme el tiempo necesario para realizarme profesionalmente.

Agradecimiento

En primera instancia agradezco a mis docentes, personas de gran sabiduría quienes se han esforzado por ayudarme a llegar al punto en el que me encuentro.

Sencillo no ha sido el proceso, pero gracias a las ganas de transmitirme sus conocimientos y dedicación que los ha regido, he logrado importantes objetivos como culminar el desarrollo de mi tesis con éxito y estar próximo de obtener una afable titulación profesional.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. Introducción	1
II. Marco Teórico	6
III. Metodología	17
3.1. Tipo y diseño de investigación:	17
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5. Procedimientos	24
3.6. Método de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos	24
IV. Resultados	24
V. Discusión	30
VI. Conclusiones	32
VII. Recomendaciones	33
Referencias	34
Anexos	41

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de la variable Gestión Administrativa	19
Tabla 2 Operacionalización de la variable Desempeño laboral	20
Tabla 3 Validez de contenido del instrumento Gestion Administrativa	22
Tabla 4 Validez de contenido del instrumento Desempeño laboral	23
Tabla 5 Niveles de confiabilidad	23
Tabla 6 Distribución de frecuencias de la variable Gestión Administrativa	24
Tabla 7 Distribución de frecuencias de la variable Desempeño laboral	26
Tabla 8 Correlación de la variable Gestión Administrativa y Desempeño Laboral	27
Tabla 9 Correlación de las dimensiones de Gestión Administrativa y Desempeño Laboral	29

Índice de figuras

Figura 1.- Esquema del diseño de investigación	18
Figura 2.- Distribución de frecuencias de la Variable Gestión Administrativa	25
Figura 3.- Distribución de frecuencias de la variable desempeño laboral	26

Resumen

El presente trabajo de investigación titulado: “Gestión Administrativa y Desempeño Laboral del personal de salud en el servicio de Diagnóstico por Imágenes, en un hospital de EsSalud del Callao.2020”. Se tuvo como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y desempeño laboral del personal de salud en el servicio de diagnóstico por imágenes en un hospital del Callao, 2020. Esta investigación fue de enfoque cuantitativo de tipo básico, nivel descriptivo, de corte transversal, correlacional, de diseño no exploratorio. La población constituida por 120 trabajadores que atienden los servicios de diagnóstico por imágenes, la muestra fue de 94 colaboradores. La confiabilidad del instrumento de gestión administrativa fue de 0.927 y desempeño laboral fue de 0.870.

Los resultados obtenidos indican que la variable gestión administrativa tiene relación directa con el desempeño laboral en el servicio de diagnóstico por imágenes, en un hospital de EsSalud del Callao. La conclusión es que la variable gestión administrativa está relacionado directamente con el desempeño laboral de los trabajadores de salud.

Palabras clave: Gestión empresarial, Planificación, Organización, Dirección, Control, calidad de trabajo, productividad, disciplina laboral.

ABSTRACT

The present research work entitled: "Administrative Management and Labor Performance of health personnel in the Diagnostic Imaging service, in an EsSalud hospital in Callao. 2020". The general objective was: To determine the relationship between administrative management and work performance of health personnel in the diagnostic imaging service in a hospital in Callao, 2020. This research was of a basic quantitative approach, descriptive level, cross-sectional, correlational, non-exploratory design. The population constituted by 120 workers who attend diagnostic imaging services, the sample was 94 collaborators. The reliability of the out-of-pocket behavior instrument was 0.818 and the socioeconomic level was 0.850.

The results obtained indicate that the administrative management variable is directly related to job performance in the diagnostic imaging service in an EsSalud hospital in Callao. The conclusion reached was that there is a direct relationship, so that administrative management is directly related to the job performance of health workers.

Keywords: Business management, Planning, Organization, Direction, Control, quality of work, productivity, labor discipline.

I. Introducción

Los países más afectados en Europa como consecuencia de la pandemia Covid-19, son Italia, España y Francia que, a pesar de ser países desarrollados, sus perspectivas siguen siendo no muy prometedoras, han tenido que convertir espacios como bibliotecas en lugar para los fallecidos, incluso se menciona que, por falta de medicamentos recientes, se está haciendo uso de fármacos antiguos, lo que evidencia problemas administrativos estratégicos ante posibles contingencias (Parra & Leicester, 2020).

En México, el acceso a la salud está a cargo del Estado y de instituciones de servicio a la población abierta, la gestión administrativa es compleja y las características que hay de oferta y demanda del servicio de salud obligan a que adopten nuevas medidas de organización, creando nuevos sistemas y desarrollando estructuras más modernas, hay un desafío para la capacitación como herramienta eficiente para modificar las actitudes, recordando siempre que el principal activo de toda empresa es el recurso humano. El ingreso de nuevos administradores de la salud presenta una posible orientación a fin de que los principios médicos antiguos sean renovados. El mejor desempeño laboral se puede lograr a partir de la implementación de una buena gestión administrativa. (Paredes, 2016).

Según el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) en su revista “Gente Saludable” informa que el presente año presenta un gran reto para el personal de salud por la existencia de la pandemia de Covid-19; en esta misión están los que dirigen, organizan y quienes tienen contacto directo con los enfermos, se precisa que la función del personal de salud está más allá de su intervención asistencial, es decir, interviene en las actividades educativas de prevención de enfermedades y riesgos y, promoción de salud, se suma las tareas de analizar pruebas, buscar e identificar casos y otros, trabajan tanto en clínicas, hospitales como en la comunidad. (Pérez Cuevas, 2020)

Hay un gran desafío del personal de salud que vive un “pandemonium”, significa tiempo de confusión, “precariedad”, por falta de personal de salud, escasez de medicamentos, equipos, contagio acelerado y la “paranoia” o temor a lo

desconocido de la población que ha provocado reacciones violentas en la población, contra los profesionales de salud.

Esto se encuentra evidenciado en países como México, Jamaica, Brasil, Bahamas, Costa Rica, donde más de la quinta parte de los profesionales de salud asistenciales recibieron, ante esto, capacitaciones de higiene, entrenamiento en el manejo de muestras, atención a la salud mental, lamentablemente en 20 países de Latinoamérica y el Caribe manifestaron “escasez de infraestructura y falta de equipo de protección, así como falta de apoyo”, la depresión en los profesionales de salud aumentó, un 50.4% sufre de depresión, 44.6% ansiedad, 34% insomnio y estrés 71.5%. Evidenciado ello, el sistema de salud pública debe redefinir sus competencias de personal y ejercer una gestión de administración eficaz en el tiempo que se vive, a fin de lograr que los profesionales de salud recuperen su buen nivel de desempeño, brindando mejores condiciones laborales solo así el personal de salud podrá responder adecuadamente (Pérez Cuevas, 2020).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), los trabajadores sanitarios deben estar preparados ante los cambios demográficos y epidemiológicos, porque ellos son el elemento fundamental en el sistema de salud, pero se enfrentan a remuneraciones bajas, con gestores que no promueven, no apoyan y no los reconocen social y profesionalmente. Es susceptible mejorar este aspecto por medio de una adecuada supervisión objetiva y que no sea parcializada, son salarios aceptables y oportunos, con incentivos económicos, mejora de competencias, infraestructura y las condiciones de trabajo para disminuir riesgos. Asumir los retos de implementar aspectos motivadores, organizacionales, influencia eficiente de las jefaturas, permitiría llegar al logro de resultados en particular del desempeño laboral. (Quintana Atencio & Tarqui Maman, 2019).

En el Perú al igual que los países latinoamericanos, y países del mundo, el acceso a la salud es un derecho humano fundamental, lamentablemente en los hospitales del Ministerio de Salud (MINSA) es percibida como baja por los pacientes y este problema no solo es del país, es a nivel mundial, sobre todo en países de escasos recursos, hay deficiencias por recursos humanos, equipos, medicinas, y esto es percibido por los pacientes que se sienten desprotegidos (Soto, 2019). Bajo

la premisa de que las personas son competitivas y las personas competitivas son las que tienen vida saludable, y son operativos y productivos, entonces el Estado debe “asegurar” a la población y brindarles su apoyo desde cimientos más básicos hasta una educación para la salud, y por el lado de los hospitales se evidencia problemas en la administración de los recursos (Arroyo, 2017).

Debido a la presencia de la pandemia del COVID-19 desatada a nivel mundial durante al año 2020, se ha evidenciado una gran carga psicológica especialmente sobre los que trabajan en el sector salud, específicamente en la Gerencia Regional de Salud de la Libertad, no hubo comportamiento humano preparado eficientemente para afrontar estas circunstancias desconcertantes aun para los especialistas y científicos, por eso las decisiones erráticas y liderazgos fracasados, es necesario contrarrestar los efectos de la pandemia sobre todo aquellos que son por miedo a la amenaza de perder un puesto de trabajo o su estado de confort laboral.

Mas del 90% del personal de salud a nivel mundial reaccionaron de forma defensiva. El resultado fue que más del 80% de trabajadores de salud en el mundo fueron contagiados con una tasa de mortalidad y morbilidad de 1 cada 20 casos, el panorama está más claro en la actualidad, se tiene que convivir con el COVID-19, hay que tomar medidas de precaución y aplicar estrictamente las medidas de bioseguridad en los hospitales para ello la gerencia administrativa de los hospitales tienen que ejercer un liderazgo efectivo para lograr un buen desempeño de los trabajadores de salud y en óptimas condiciones. (Cedrón León, 2020).

En el hospital Regional de Huacho durante el año 2019, específicamente en el área de farmacia se evidencio un nivel de insatisfacción muy alto en los trabajadores que repercute en la atención al paciente, debido que los trabajadores no tienen bien claro cuáles son sus funciones específicas, sienten que los jefes no consideran sus habilidades profesionales, no hay una preocupación por el personal, inflexibilidad en los horarios, no hay tecnología adecuada, lo que es responsabilidad de los encargados de la gestión administrativa (Crisóstomo Salvatierra, 2018).

Asimismo en el hospital Santa Gema de Yurimaguas, durante el año 2018, se evidenció la escasez de medicamentos, la falta de atención a los pacientes, falta

de médicos especialistas y los trabajadores de salud no se abastecen en la atención a pacientes, creando también en los mismos trabajadores desaliento y estrés, se evidencia la ineficiencia de los directivos, el desempeño laboral sería eficiente si hay un estímulo, motivación, valoración y los recursos adecuados que garanticen su trabajo (Moreno, 2018).

En el hospital de EsSalud del Callao, también se evidencian malestar en los pacientes por las demoras en las citas, atención sin empatía, falta de medidas de bioseguridad, lo que se relaciona con el personal de salud que trabaja directamente con los pacientes y el personal que se encarga de las labores no solo asistencial sino administrativas.

El desempeño laboral de los trabajadores está asociado con la gestión administrativa, porque la eficiencia de una buena gestión de recursos físicos (insumos) y recursos humanos tiene una relación significativa con el rendimiento de los trabajadores, en este caso, se ha evidenciado que debido a la pandemia del COVID – 19, se ha agudizado las medidas de protección, y se necesita de recursos de bioseguridad, equipos de emergencia, materiales, y otros, así como de personal idóneo en el cargo a fin de asistir oportunamente las emergencias, lo que no ha sido previsto, no fue solicitado en su tiempo y como consecuencia hubo malestar en los trabajadores que no pueden desarrollar sus labores con eficiencia.

Ante esta problemática se plantea la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral del personal de salud en el servicio de diagnóstico por imágenes de un hospital del Callao, 2020? Por tanto, las interrogantes específicas son:

Se define el objetivo general como sigue: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y desempeño laboral del personal de salud en el servicio de diagnóstico por imágenes en un hospital del Callao, 2020.

Así mismo, los objetivos específicos de la presente investigación es: Determinar la relación que existe entre la planificación, organización dirección y control con el desempeño laboral del personal de salud en el servicio de diagnóstico por imágenes en un hospital del Callao, 2020.

Respecto a las hipótesis, en la hipótesis general se afirma la relación entre la gestión administrativa y desempeño laboral del personal de salud en el servicio de diagnóstico por imágenes en un hospital del Callao, 2020. Mientras que en las hipótesis específicas se afirma también la relación que existe entre la planificación, organización, dirección y control con el desempeño laboral del personal de salud en el servicio de diagnóstico por imágenes en un hospital del Callao, 2020.

En cuanto a la justificación teórica, se basa en la teoría administrativa porque recurre al método científico para aplicar los procesos de planificación, organización, ejecución y control de la organización, buscando la eficiencia y mejora de la gestión, partiendo de las buenas relaciones interlaborales cuyas actividades deben realizarse racionalmente. Asimismo, se basa en la teoría de desarrollo del personal porque va a elevar propuestas que impulsen el desarrollo de las habilidades personales y como consecuencia lograr un buen desempeño. Según Chiavenato (2011) la evaluación del desempeño se da para estimular o juzgar el valor, calidad o excelencia de un trabajador dentro de la organización el mismo que debe realizarse para motivar su rendimiento. Sobre la justificación metodológica, la investigación se desarrollara por etapas, en una primera etapa se desarrollan los planteamientos del problema, entorno que se presenta, antecedentes y la metodología que consiste en definir el tipo de investigación, será de tipo cuantitativo, porque se utilizaran dos instrumentos de tipo cuestionario con preguntas cerradas para que se pueda evaluar la variable gestión administrativa y desempeño laboral, los cuestionarios serán entregados a los trabajadores del área de diagnóstico por imágenes, por un promedio de 10 minutos, luego de haber obtenido los hallazgos se tabula y se procesa por medio de un programa estadístico, y se expresa a través de tablas y gráficos más la contratación de las hipótesis. Al final se desarrolla la conclusión y recomendaciones. En la justificación práctica, debido a que es un hospital, los hallazgos van a permitir implementar nuevas estrategias administrativas tomando como referencia los puntos críticos y así desarrollar una gestión eficiente en administración de recursos con el objetivo que tanto trabajadores como pacientes se sientan satisfechos. Siendo la intención que lo investigado sea para beneficio de la sociedad.

II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se detallan los trabajos de investigación analizados previamente a nivel nacional, los mismos que consideran la variable gestión administrativa y su relación con el desempeño de los trabajadores de salud, cabe mencionar, que los estudios tratados no fueron en tiempos de pandemia, como el que cursa en el año 2020, pero sirven como un indicador de las ocurrencias cuando se realiza una gestión administrativa eficiente o no.

Como antecedentes nacionales se obtuvo la investigación de Soto (2019) sobre barreras y atención eficaz en los hospitales del Ministerio de Salud del Perú; se describe que los hospitales públicos atienden pacientes que tienen patologías muy complejas y se requiere atención de calidad. Es una investigación de tipo bibliográfico, descriptivo, Como conclusión se describe recursos en los hospitales del estado, muchas veces el profesional en salud tuvo que ingeniarse para atender, hay pobreza, falta de acceso inequitativo a la salud y trabas burocráticas para conseguir citas.

Asimismo, Moreno (2018) sobre gestión administrativa y desempeño de trabajadores de un hospital, analiza por medio de las dimensiones de planificación, organización, dirección y control en relación con la variable desempeño laboral. Tipo de investigación no experimental y de diseño correlacional. La muestra fue de 20 trabajadores, se aplicaron dos instrumentos tipo cuestionario. Como resultado se obtuvo que el director carece de liderazgo y no hay planificación. Sobre el desempeño de los trabajadores, el 55% opinaron de malo, lo que indica la disconformidad y desmotivación.

También Paredes (2016) sobre gestión administrativa y la satisfacción del usuario que analizó a través de sus dimensiones de planificación, organización, dirección y control; fue una investigación de tipo descriptiva y diseño no experimental, transversal. Se utilizó el cuestionario Servqual, adaptado por el Ministerio de Salud en el Perú, en una muestra de 95 usuarios del servicio de nutrición. Como resultado se obtuvo que un 77.9% declararon estar insatisfechos con el área, en el servicio de nutrición no hay planificación y los directivos no tienen un control para las actividades.

Asimismo, Flores (2016) en la investigación sobre gestión administrativa y calidad de servicios de emergencia del hospital, se clasificando gestión administrativa en “planificación, organización, dirección y control”. Tipo de estudio básica, diseño no experimental. Muestra aleatoria simple de tamaño 120 usuarios. Los resultados logrados fueron que la gestión era mala en un 60.8%, respecto a la calidad de servicio también la respuesta fue mal servicio 43.33% y 47.5% dijeron que era bueno. Entonces el servicio se estima como regular.

Igualmente, Tola (2015) en la investigación sobre gestión administrativa y cómo influye en los servicios de salud de los Hospitales; clasificó los objetivos específicos en estrategias para mejoramiento de servicios y mejoramiento respecto a la satisfacción de pacientes. La metodología fue de tipo descriptivo, transversal. Concluyó que muchos pacientes padecen de hipertensión y diabetes, y que el grado de conocimiento es deficiente, no tienen grupos de apoyo y falta de capacitación del medio, no hay guías de manejo y educación o control de la enfermedad. Falta educación preventiva en los aspectos básicos, y el técnico que entrega los medicamentos no está capacitado. Por lo tanto, no es eficiente el desempeño de los trabajadores del hospital,

Entre las investigaciones internacionales tenemos a Ignacio, *et al*, (2019) en la investigación sobre “evaluación de desempeño por competencias en enfermeros hospitalarios”, la metodología aplicada fue: estudio de tipo descriptivo, transversal y cuantitativo. La muestra fue de 45 enfermeros del hospital. Como instrumento se aplicó un cuestionario, se observó que la capacitación al personal de salud es muy importante, ya que cada centro de salud tiene su flujograma de manejo para distintas operaciones administrativas, lamentablemente se encontró que el 42.2% no recibió ningún tipo de capacitación para las labores que desempeñan en la actualidad.

También Arbeláez & Mendoza (2017) en la investigación “relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud”; fue una investigación de tipo cuantitativa, no experimental, de corte transversal, de nivel descriptiva y correlacional. La muestra fue de 9 directivos y 652 usuarios. El instrumento fue el cuestionario Servqual y el formato Eval 01MRL para directores.

Los resultados demostraron que los usuarios que asistían al hospital, manifestaban una insatisfacción a causa de la mala gestión realizada para el proceso de atención, y mala calidad de la misma en los distintos centros de salud del estado.

Asimismo, Álvarez, et al, (2016) en el trabajo de investigación sobre “diagnóstico de la satisfacción laboral en una entidad asistencia hospitalaria”, investigación cuasi experimental. La muestra fue de 301 trabajadores entre médicos, estomatólogos, psicólogos, enfermeras, técnicos y asistentes. Se utilizó como instrumentos la encuesta y los resultados que obtuvieron fue que hay falencias en la comunicación institucional, ya que es interpretada muchas veces de forma errónea ya que no son explicadas, no hay una buena estimulación moral y material constante; no se garantizan buenas condiciones para el trabajo humanos tales como; iluminación; ventilación; entre otros y por último una mala organización para el desarrollo de labores por falta de insumos necesarios.

Respecto al trabajo de investigación de Toledo & Mite (2015) cuyo título es “evaluación de la gestión administrativa y diseño de un modelo para el mejoramiento de la calidad en la administración de un hospital”, cuya metodología fue de tipo descriptiva y de campo. Se utilizó como instrumento de investigación el análisis FODA, la muestra fue de 57 personas. Los resultados fueron que, debido al servicio gratuito, se incrementó la afluencia de pacientes, con respecto al personal, manifiesta que la gestión administrativa es deficiente y se necesita una reestructuración, ya que varios procesos se están llevando de mala manera y no poseen de incentivos, ni reconocimientos por sus labores desempeñadas.

También Carrillo, et al, (2015) en el trabajo de investigación sobre “satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un hospital universitario: análisis general y categorías laborales”, el tipo de estudio fue de diseño ex post facto. Muestra de tipo no aleatoria, fue de forma voluntaria por conveniencia en total fueron 546 profesionales. El instrumento fue un cuestionario con preguntas de tipo socio demográfico. Como conclusión hay ausencia de elementos motivadores y esto debe ser un punto prioritario a mejorar, ya que es un estudio que busca la satisfacción laboral según su categoría, se encontró que la más satisfecha fue la

calidad de gestión ya que son personal de libre designación y tienen autonomía para realizar su trabajo.

Dentro de las bases teóricas que sustentan la investigación, se define que la gestión administrativa es eficiente cuando permite llegar a las metas económicas, políticas y sociales, la administración será eficiente y eficaz por medio del logro con menores gastos y costos, esta función es básica, sin ella las demás funciones no serían eficaces (Márquez, 2002, p.3). Un correcto desarrollo de gestión administrativa contribuye a mejorar la eficacia y eficiencia en la organización, la misión del gestor administrativo es mantener y asegurar un buen funcionamiento, por medio de una buena planificación y gestión de tareas. Los gestores tienen que poseer capacidades y habilidades de dirección, organización de personal, manejo de recursos, capacidad de comunicación, y otros afines (Batet Jiménez, 2020).

Respecto a la gestión administrativa de un hospital, el director debe cumplir con los objetivos que se programan para periodos fiscales o anuales. Labor que desarrolla por medio de una gestión administrativa, y para cumplir con los programas de salud debe ejecutar ciertos gastos que son respaldados por los ingresos de dinero que proviene de fuentes gubernamentales o privadas, todo ello respaldado por un presupuesto de ingresos y gastos aprobados (Pontón Laverde, 2013).

Asimismo, Suastegui Barrera (2011) menciona que un hospital es una “organización compleja, aunque sea pequeña, porque es un taller permanente de actividad docente y asistencial, donde interactúan en forma simultánea una serie de factores, diversidad de actividades y variados intereses donde confluyen todo tipo de situaciones, y problemas” (p.5). Por lo tanto, la gestión administración requiere de un proceso administrativo o elementos administrativos que son planeación, organización, integración, dirección y control.

Gestión administrativa es el conjunto de procesos articulados eficientemente para conseguir un objetivo, los objetivos logrados serán los resultados obtenidos, y para ello hay que seguir las instrucciones y procedimientos ya elaborados dentro lo planificado. La gestión administrativa en el área de salud, como ejemplo, los hospitales representan una organización muy compleja donde se brinda atención

hotelera, asistencia médica, procedimientos quirúrgicos, pruebas de laboratorio, diagnósticos, aspectos educativos, investigación, manejo de personal heterogéneo entre profesionales de salud y administrativos, se asiste a problemas personales y colectivos, se elaboran alimentos, administran recursos humanos, físicos y financieros, existen problemas laborales, comerciales, jurídicos, educativos, morales, y otros afines así como también problemas sindicales.

Respecto a la dimensión planificación, es una tarea integral y multidisciplinar, que está ligada a la prevención, organización, preparación de acciones que queremos realizar para tal fin. “planificar es pensar antes y actuar después, que implica anticiparse al futuro para poder construirlo de acuerdo a un modelo de realidad que se considera deseable” (Alberich, 2014). Es la organización de acciones y procedimientos con la finalidad de obtener determinados objetivos, usando eficientemente los medios y alcanzar una situación elegida como deseable. (Ander-Egg, 1991).

Para Yeheskel Dror, planificar es un proceso que consiste en “el conjunto de decisiones para la acción futura, dirigidas al logro de objetivos por medios preferibles” (Dror, 1990). “la planificación es seleccionar información y hacer suposiciones respecto al futuro desarrollar actividades necesarias para llegar a los objetivos organizacionales” (Terry, 1999). Por lo tanto, cuando una empresa planifica tendrá una organización más sólida y con menos riesgos, más aún estará preparada ante contingencias y la planificación en salud tiene un carácter estratégico, y la planificación de servicios de salud es responsabilidad del Ministerio y está basada en las necesidades sociales. (Amaro, 2003).

En los hospitales o centros de salud, la planificación es el conjunto de actividades que se realizan para proveer de medio o recursos que necesita la organización para superar incertidumbres y enfrentar riesgos, para muchos hospitales su única certidumbre viene a ser la incertidumbre, es decir, de lo que están seguros, es que irán las cosas mal, los directivos no saben que cambios van a suceder, en este aspecto es que la planificación refuerza con eficiencia y efectividad.

Asimismo, Suastegui Barrera (2011) sostiene que son los niveles directivos de las instituciones quienes planifican la dirección médica y determinan estratégicamente el rumbo de planes de crecimiento del hospital u otro servicio afín, y una buena planeación va a implicar que el paciente pueda recibir su consulta en el momento indicado, el médico evalúa su estado de salud y se programan los estudios u hospitalizaciones, en todo ello el personal de salud tendrá los medios y recursos necesarios para atender en óptimas condiciones al paciente, la efectividad de la planificación está en la comparación de los resultados finales con anteriores resultados, de ahí se pueden establecer estándares que servirán en futuras proyecciones (p.6).

Planificar significa desarrollar un conjunto de procesos que se llevaran a cabo con el objetivo de conseguir el fin esperado de toda gestión que es lograr la eficiencia, la eficacia y la efectividad de los resultados, por lo tanto, toda organización luego de planificar, se organiza delimita funciones y establece las líneas de mando, luego dirección y control son dos procesos que se desarrollan conjuntamente con las acciones de implementación, para ejecutarlos los gestores hacen uso de herramientas administrativas de gestión, las cuales son muy útiles para medir los avances, rendimiento y calidad de gestión. En el caso de la gestión pública deberá orientarse velando por el bienestar de la población.

La dimensión “organización es el proceso de identificar, clasificar de actividades requeridas, para alcanzar objetivos, Asimismo el asignar a un grupo actividades o a un administrador otorgarle autoridad de delegar, coordinar y ser responsable de la estructura organizacional” (Koontz, 1998). Asimismo, Dextre & Del Pozo (2012), sostiene que “La organización, para orientar su estructura con relación a las actividades, necesita conocer los lineamientos y directivas que estas deben seguir como representativas del giro del negocio” (p.3). La organización es el conjunto de procedimientos que relacionan todas las áreas comprometidas en el proceso de gestión, la cual debe estar centrada en normas específicas previamente establecidas.

Al respecto, Suastegui Barrera (2011) sostiene que la organización se refiere a la parte estructural de los hospitales, como toda organización habrán niveles de

mando, los altos, los medios y los operativos, que son necesarios para un buen funcionamiento, estos rubros deben ser bien definidos, a fin de no tener niveles extras o se dupliquen las funciones, que luego representarían un mayor costo, pues entorpecen el ambiente laboral, cada puesto debe ser definido bajo un perfil establecido, que debe ser respetado cuando se realicen los contratos de personal.

Las coordinaciones de los médicos con el personal, el paciente y familia es una secuencia de valoración y buen trato. Los diseños organizacionales exitosos dependen de la responsabilidad y la línea de mando de autoridad sobre la cual está construida la estructura de un hospital u otro afín, se debe considerar la responsabilidad como una obligación para ejecutar un trabajo (p.6).

La organización comprende toda la estructura hospitalaria, es aquella que permite que se desarrolle eficientemente las relaciones interpersonales (interacción y coordinación) de carácter laboral, y con los usuarios, una eficiente organización va a permitir un buen desempeño de los trabajadores de salud, porque habrá creado las condiciones apropiadas como un buen clima laboral, motivacional, estímulos en presentes o reconocimientos especiales para que los trabajadores se sientan seguros y no trabajen con la incertidumbre de que algo les va a faltar, van a ser despedidos o se van a contagiar, así también recibirán capacitación continua, actividades de investigación y actualización para que tengan conocimientos de los avances científicos.

Sobre la dimensión dirección, Ruiz (2012) manifiesta que es “un elemento del proceso administrativo, y su fin es coordinar con el recurso humano de las organizaciones, esto con lleva que debe existir una persona idónea que genere liderazgo, motivación, comunicación, cambio organizacional y creatividad” (p.11). Asimismo, podemos expresar que es cuando el administrador toma la autoridad de dirigir al personal para alcanzar los fines establecidos. Igualmente, Suastegui Barrera (2011) menciona la dirección es un conjunto de pasos muy importantes en donde el director general “indica las líneas de acción a seguir y debe hacerse con comunicación en cascada, es decir, a mandos medios y operativos de manera tal que todos colaboran en función de los planes estratégicos definidos por los mandos altos” (p.7).

La dirección como parte del proceso de gestión administrativa cumple un papel muy importante porque de ahí emanan las ordenes o toma de decisiones de lo que se va a hacer o dejar de hacer, estas instrucciones tienen que ser dirigidas respetando los niveles de mando, el director ordenara al sub director, este a su vez al jefe inmediato, y así hasta llegar a los trabajadores de planta, los que se comunican con los pacientes, las instrucciones que se dictaminan tienen que ser coherentes con los lineamientos, normas, reglamentos que se han establecidos en la etapa organizaciones y de conocimientos de todos.

Sobre la dimensión control se define como un sistema o conjunto de procesos que tienen que llevarse a cabo para lograr los objetivos. Arango (2007) sostiene que “el control organizacional se concibe como un sistema cuyo propósito es garantizar el cumplimiento de los objetivos de una organización. Además, se entiende un sistema como un conjunto de elementos, interrelacionados entre sí, en busca de un objetivo determinado” (p.18).

En ese sentido, Suastegui Barrera (2011) afirma que control significa conocer los aspectos operativos, asegurar el buen desarrollo de los procesos para alcanzar los objetivos planificados por la dirección general, en este proceso se valora y mide las actividades que se están realizando para la consecución de los fines, en este sentido, todas las áreas del hospital son responsables de la verificación, y ver si están cumpliendo o no con los reglamentado; y, en caso de que hubiera alguna desviación tendrá que corregido y ser apoyado si se requiere del nivel superior inmediato, el director general evalúa el avance en general según metas planificadas, según los problemas que se presentan y podrá replantear objetivos y/o tomar decisiones oportunas.

Uno de los procesos de gestión administrativa es el control donde se pregunta ¿Cómo se han realizado las operaciones, actividades o procesos?, esta etapa se inicia con los procesos porque tendrá que ir evaluando los resultados, utilizando recursos administrativos de control de procesos, con la intención de lograr mejoras continuas, sin desperdicio de horas hombre ni insumos o materiales, debe haber una tendencia hacia una mayor responsabilidad y necesidad de mayor control especialmente porque el producto es el estado de salud del paciente.

La variable desempeño laboral, Chiang (2015) menciona “Milkovich y Boudrem definen desempeño como el grado en el cual el empleado cumple con los requisitos de trabajo. Según Chiavenato el desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones” (p.2). También se define como “el desenvolvimiento de cada individuo que cumple su jornada de trabajo dentro de una organización, el cual debe estar ajustado a las exigencias y requerimientos de la empresa, de tal manera que sea eficiente, eficaz y efectivo” (Guillén, 2017, p.21).

Asimismo, se puede decir que son “aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para lograr los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de competencias de cada individuo y nivel de contribución a la empresa” (Pérez Montejó, 2009, p.1). El desempeño laboral puede ser medido según competencias de los trabajadores y su nivel de aporte a la empresa.

También se menciona que la administración del desempeño es aquel “proceso mediante el cual la compañía asegura que el empleado trabaja alineado con las metas de la organización” (Guillén, 2017, p.1). esta administración debe ser dinámica evolucionando hacia una mejora de la organización.

Debido a ello se puede expresar que el desempeño laboral, se refiere al rendimiento de los trabajadores en sus puestos de trabajo, logrando los objetivos planificados, esto tiene un efecto positivo para la organización, pero también se requiere que se creen las condiciones para que se logre un mejor y mayor desempeño. Es importante considerar que para un mejor desempeño habrá que implementar medidas de motivación al personal, mayor cohesión de grupo, desarrollo de habilidades y formación.

La calidad de trabajo, es una dimensión que nos permite medir el desempeño o tarea ejecutada, referida al comportamiento que resulta del servicio, se observan las mejoras, la responsabilidad en lograr éxitos, responsabilidad cognitiva, es decir, conocimiento del puesto, trabajo en equipo, destrezas y emprendedurismo. Este conjunto de procedimientos estructurales y sistemáticos permiten medir, evaluar e influir en el trabajo, y saber si podría mejorar su calidad de trabajo, para ello se implementará políticas de compensación, de mejora de desempeño, ascensos o

cambios de ubicación, capacitaciones, y observar si tienen problemas personales que afecten su desempeño en el cargo. Los objetivos de la evaluación del desempeño no se restringen a un juicio superficial y unilateral de un jefe respecto del comportamiento del subordinado”; habrá que descender más aun para ir localizando causas y estableciendo perspectivas de común acuerdo con el evaluado. (Guillén, 2017).

Si una organización quiere lograr un buen desempeño laboral tiene que formar su capital humano, es un aprendizaje continuo que la organización debe favorecer con fines de dar un servicio de calidad, esto es formación (Danvila & Sastre, 2007), “teniendo en cuenta sus necesidades, con incentivos monetarios o reconocimientos o línea de carrera, de esta manera querrán seguir logrando sus objetivos a largo plazo” (Mazariegos, 2015).

Evaluar la productividad e implementar políticas de motivación y compensación, producen mejoras a favor del evaluado y la organización, la evaluación es un instrumento o herramienta para mejorar resultados humanos. En ese sentido, evaluar la productividad de un trabajador permite implementar estrategias como trabajo en grupo para estar en unidad mientras se trabaja hacia una meta o para satisfacer las exigencias emocionales de sus miembros. (Barrera, 2015). en este contexto, el trabajo en equipo también eleva la productividad de la organización, así como el desarrollo de habilidades mejoran la eficiencia del personal.

La productividad se enriquece con el desarrollo de habilidades del trabajador y según Molina (2007) “las habilidades están estrechamente relacionadas con el ingreso individual, los avances en productividad, la distribución del ingreso, el crecimiento económico y el bienestar”. (p.7). También influye la motivación que se refiere a impactar a los impulsos de un individuo y son causados por estimulación externa o interna. La motivación no es igual para todas las personas, depende del nivel de necesidad, gustos, elecciones, preferencias, lo que cree y tiene como valor, y otras particularidades que lo define e influye en la satisfacción laboral (Mazariegos, 2015). Cada colaborador tiene una motivación

diferente, un colaborador es motivado por lo remunerativo y a otro una felicitación o reconocimiento (Tejedor, 2014).

Para lograr un mejor desempeño laboral se puede implementar estrategias de Cohesión de grupo para estar en unidad mientras se trabaja hacia una meta o para satisfacer las exigencias emocionales de sus miembros. (Barrera, 2015). Las habilidades deben ser consideradas para una participación eficiente del personal.

Los colaboradores tienen preferencias diferentes en tres elementos: por un lado, la dirección y el enfoque de la conducta, por otro lado, el esfuerzo aportado y la conducta persistente (Newstrom, 2011). Según lo expresado por Hellriegel y Slocum Jr. (2009), respecto a dichos aspectos, sostienen que, “la motivación representa las fuerzas que operan sobre o en el interior de una persona y que provocan que se comporte de una manera específica para dirigirse hacia las metas” (Hellriegel, 2009). Motivación es la fuerza de los colaboradores para lograr los objetivos, y esta motivación lleva al trabajador a ser más productivo.

Respecto a la disciplina laboral, esta apunta a definir límites o barreras arbitrarias y si una organización quiere lograr un buen desempeño laboral tiene que procurar formar su capital humano disciplinado con un aprendizaje continuo que la organización debe favorecer con fines de dar un buen servicio, esto es formación (Danvila & Sastre, 2007). La disciplina laboral también se regula por medio de reconocimientos, “teniendo en cuenta sus necesidades, con incentivos monetarios o reconocimientos o línea de carrera, de esta manera querrán seguir logrando sus objetivos a largo plazo” (Mazariegos, 2015). Por lo tanto, si se quieren formar buenos trabajadores hay que definir también buenas medidas o normas arbitrarias.

La disciplina laboral debe ser medida en términos de comportamiento más que de resultados, e incluye solo comportamientos relevantes para las metas de la organización, se refiere a las conductas que va más allá de roles laborales, se puede evaluar y está formado por el rendimiento de las tareas asignadas y rendimiento del contexto, por otro lado, algunos autores han añadido las conductas

contraproducentes que van en contra de los intereses de la organización, esto es para identificar si el individuo es constructivo o destructivo. En ese sentido, se puede evaluar “conjunto de conductas que son relevantes para las metas de la organización o para la unidad organizativa en la que la persona trabaja” (Gabini, 2018, p.27).

La disciplina laboral se evidencia cuando el trabajador apoya, cumple metas, objetivos, es positivo y responde a las normas de una organización. Según Gabini (2018), las organizaciones que tienen una cultura organizacional basado en modelos tipo cultura de clan o estructura familiar, se caracterizan porque comparten valores y metas, cohesionan, participan, tienen un sentido de nosotros, en este caso, los miembros se sienten como en familia, y en lugar de estar sujeto por reglas, se sienten orientados a involucrarse hacia un compromiso. Este tipo de cultura se practica logrando que los trabajadores compartan más de ellos mismos.

La calidad del trabajo, la productividad y la disciplina laboral son indicadores que nos permitirá medir el desempeño laboral. Un trabajador en salud es eficiente en la medida que los directivos de la organización apliquen reglas claras, las normas definidas y hay un equipo directivo con buena toma de decisiones que desarrollen una gestión administrativa efectiva.

III. Metodología

3.1. Tipo y diseño de investigación:

La investigación fue de tipo básica, de diseño no experimental y correlacional.

El tipo de investigación es básica, que significa “básica porque sirve de inicio a la investigación aplicada o tecnológica; y es importante en el sentido de que promueve el desarrollo de la ciencia” (Esteban, 2010, p.1). Se busca que sirva de cimiento para futuras investigaciones.

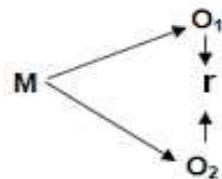
El nivel de diseño fue no experimental el cual se explica a continuación:

La investigación no experimental es aquella en la que no se controlan ni manipulan las variables del estudio. Para desarrollar la investigación, los autores observan los fenómenos a estudiar en su ambiente natural, obteniendo los datos directamente para analizarlos posteriormente” (Montano, 2019. p.2).

En el tipo de investigación no experimental, las variables no son alteradas no son cambiadas deliberadamente, se observan los fenómenos tal como ocurren en su escenario. Se dedican a estudiar escenarios que ya existen y crecen según sus propias normas.

Se dice que es correlacional cuando:

Es un tipo de investigación no experimental en la que los investigadores miden dos variables y establecen una relación estadística entre las mismas (correlación), sin necesidad de incluir variables externas para llegar a conclusiones relevantes. Por ejemplo, se puede investigar la correlación entre tiempo invertido en estudiar una materia y las calificaciones obtenidas (Mejía, 2019, p.2).



Donde:

M = Muestra

O₁ = Observación de la V.1.

O₂ = Observación de la V.2.

r = Correlación entre dichas variables.

Figura 1.- Esquema del diseño de investigación

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1 : Gestión Administrativa

“Gestión administrativa es el conjunto de procesos que conforman la planificación, organización, dirección y control, así como calidad de servicios en recepción, acreditación utilización y determinación” (Flores, 2016),

Dimensiones : Planificación, organización, dirección y Control.

Tabla 1

Operacionalización de la Variable Gestión Administrativa

Variable de Estudio	Dimensión	Indicadores	ÍTEMS	Escala de medición	RANGO O NIVELES
GESTION ADMINISTRATIVA	• Planificación	Toma de decisiones por directores Definen objetivos Metas reales Análisis internos	1-4	Ordinal	Nunca (1) A veces (2) Siempre (3)
	• Organización	Conocimiento de misión y visión Identificación de cargos Selección de personal adecuado Relaciones publicas	5-8	Ordinal	Nunca (1) A veces (2) Siempre (3)
	• Dirección	Evaluación de eficiencia y eficacia Relación interpersonal Compromiso con el trabajo Cargo jerárquico	9-12	Ordinal	Nunca (1) A veces (2) Siempre (3)
	• Control	Evaluación constante Cumple normas y políticas de control Servicio de calidad	13-15	Ordinal	Nunca (1) A veces (2) Siempre (3)

Variable 2 : Desempeño Laboral

Según Chiavenato (citado por Chiang, 2015) el desempeño se refiere al trabajo eficaz que realiza el personal dentro de una organización, esto es necesario evaluar para medir el rendimiento de cada trabajador, el individuo rendirá mejor cuando está satisfecha laboralmente. Por eso las empresas se preocupan en brindarles un buen ambiente laboral.

Dimensiones : Calidad de trabajo
Productividad
Disciplina laboral

Tabla 2

Operacionalización de la variable desempeño laboral

Variable de Estudio	Dimensión	Indicadores	ÍTEMS	Escala de medición	RANGO o NIVELES
DESEMPEÑO LABORAL	• Calidad de trabajo	Cumplimiento de tareas asignadas Trabajo en equipo Satisfecho con su labor Actividades fuera de propuestas Emprendedor	1-5	Ordinal	Nunca (1) A veces (2) Siempre (3)
	• Productividad	Acepta sugerencias de mejora Identificación Tiene habilidades Responsabilidad Eficiencia	6-10	Ordinal	Nunca (1) A veces (2) Siempre (3)
	• Disciplina laboral	Apoya Puntualidad Honestidad respeto Lealtad y confianza Bien organizado	11-15	Ordinal	Nunca (1) A veces (2) Siempre (3)

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

La población fue de 120 trabajadores de salud en total, de un hospital de EsSalud, servicio de diagnóstico por imágenes.

Criterios de inclusión

Queda como población incluida a los trabajadores de salud que trabajan específicamente en el área de servicio de diagnóstico por imágenes de un hospital de EsSalud.

Criterios de exclusión

Se excluyen a todos los trabajadores de salud que trabajan en otras áreas del hospital de EsSalud.

Es un “subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de ésta. La muestra probabilística es el subgrupo de la población en el que todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser elegidos” (Hernández Baptista, 2014, p.174).

La muestra será de Tipo de muestra aleatoria simple y es de 94 trabajadores de salud que laboran en el hospital.

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

$$n = \frac{120 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (415 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 94$$

N= total de la población (120)

Z= 1.96 (porque la seguridad es del 95% de confianza)

p= 0.5 probabilidad de que ocurra el evento

q= 0.5 probabilidad de que no ocurra el evento

d= error de estimación

El muestreo será probabilístico aleatorio simple.

El muestreo tiene por objetivo estudiar las relaciones existentes entre la distribución de una variable “y” en una población “z” y la distribución de esta variable en la muestra a estudio” (Hernández, 2014, p.174).

Unidad de análisis

Un paciente que asiste al área de imágenes de un hospital de EsSalud.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada fue la encuesta que es un conjunto de preguntas que pueden ser abiertas o cerradas referentes a cada variable para ser medido. (López & Fachelli, 2015). Se utilizó un cuestionario de preguntas cerradas trabajadores de salud, a fin de medir las dimensiones de gestión administrativa en los trabajadores de salud, y desempeño laboral, se trabajará solo con un grupo.

Los instrumentos son dos:

<i>Ficha técnica</i>	:	<i>Gestión administrativa</i>
Autor	:	Tomado de Arellano Romero (2018)
Universo	:	60 Trabajadores Ugel -Pasco
Tiempo de realización de trabajo de campo	:	10 minutos
Tamaño de muestra	:	25 trabajadores de La Ugel-Pasco
Tipo de entrevista	:	Cuestionario
Técnica de recolección	:	Encuesta

Detalle:

El cuestionario es de variables categóricas, escala Likert:

1 = Nunca; 2= a veces y 3= siempre.

<i>Ficha técnica</i>	:	<i>Desempeño laboral</i>
Autor	:	Arellano Romero (2018)
Universo	:	60 Trabajadores Ugel -Pasco
Tiempo de realización de trabajo de campo	:	10 minutos
Tamaño de muestra	:	25 trabajadores de La Ugel-Pasco
Tipo de entrevista	:	Cuestionario
Técnica de recolección	:	Encuesta

Detalle:

El cuestionario es de variables categóricas, escala Likert:

1 = Nunca; 2= a veces y 3= siempre.

Tabla 3

Validez de Contenido por juicio de experto del Instrumento “Gestión Administrativa”

Grado Académico	Nombre del experto.	Dictamen
Magister en Derecho	David Pérez Sáenz	Bueno
Maestro en Investigación y Tecnología Educativa	Lida Meléndez Grijalba	Bueno
Magister en Gestión Pública	Callupe Cornejo, Juan	Bueno

Tabla 4

Validez de Contenido por juicio de experto del Instrumento “Desempeño Laboral”

Grado Académico	Nombre del experto.	Dictamen
Magister en Derecho	David Pérez Sáenz	Bueno
Maestro en Investigación y Tecnología Educativa	Lida Meléndez Grijalba	Bueno
Magister en Gestión Pública	Callupe Cornejo, Juan	Bueno

Confiabilidad

Se ha utilizado el estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach y se ha obtenido el siguiente resultado.

Tabla 5

Niveles de confiabilidad

Instrumento	Valores	Nivel
Gestión administrativa	0.927	“fuerte confiabilidad”
Desempeño laboral	0.870	“fuerte confiabilidad”

De acuerdo al estadístico de confiabilidad Alfa de Cronbach ambos instrumentos que fueron utilizados en la investigación presente un nivel de “fuerte confiabilidad”.

3.5. Procedimientos

Los datos serán tomados en forma confidencial, pero por motivos de restricción en época de pandemia, las encuestas se realizarán en sus propios centros de trabajo, previa coordinación con las autoridades y sin afectar sus funciones, será de extrema confidencialidad, no se escribirán nombres, y solo es con fines de investigación.

3.6. Método de análisis de datos

Los datos serán tabulados siguiente los procedimientos de la estadística descriptiva analizados por medio del programa SPSS® y MS Excel®. Siendo el interés establecer el nivel de relación que existe entre la gestión administrativa y el desempeño laboral del área de imágenes. Se utilizó el estadístico por Rho de Spearman para medir la asociación o relación entre las variables.

3.7. Aspectos éticos

Para el desarrollo de la presente investigación se está considerando los procesos adecuados, respetando el principio de ética desde el inicio, hasta culminar, según lo estipulado en el reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo. La información, registros y datos serán confidenciales. No se publicarán los nombres de los participantes. Debido a que se realizará con los trabajadores de un Hospital de EsSalud, se informará al director a fin de solicitar su autorización.

IV. Resultados

4.1. Análisis descriptivo

Tabla 6

Distribución de frecuencias de la variable Gestión Administrativa

GESTIÓN ADMINISTRATIVA	NUNCA		A VECES		SIEMPRE		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%
D1. PLANIFICACIÓN	20	21.3	47	50.0	27	28.7	94	100.0
D2. ORGANIZACIÓN	76	80.9	0	0.0	18	19.1	94	100.0
D3. DIRECCIÓN	82	87.2	0	0.0	12	12.8	94	100.0
D4. CONTROL	66	70.2	0	0.0	28	29.8	94	100.0
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	61	64.9	12	12.8	21	22.3	94	100.0

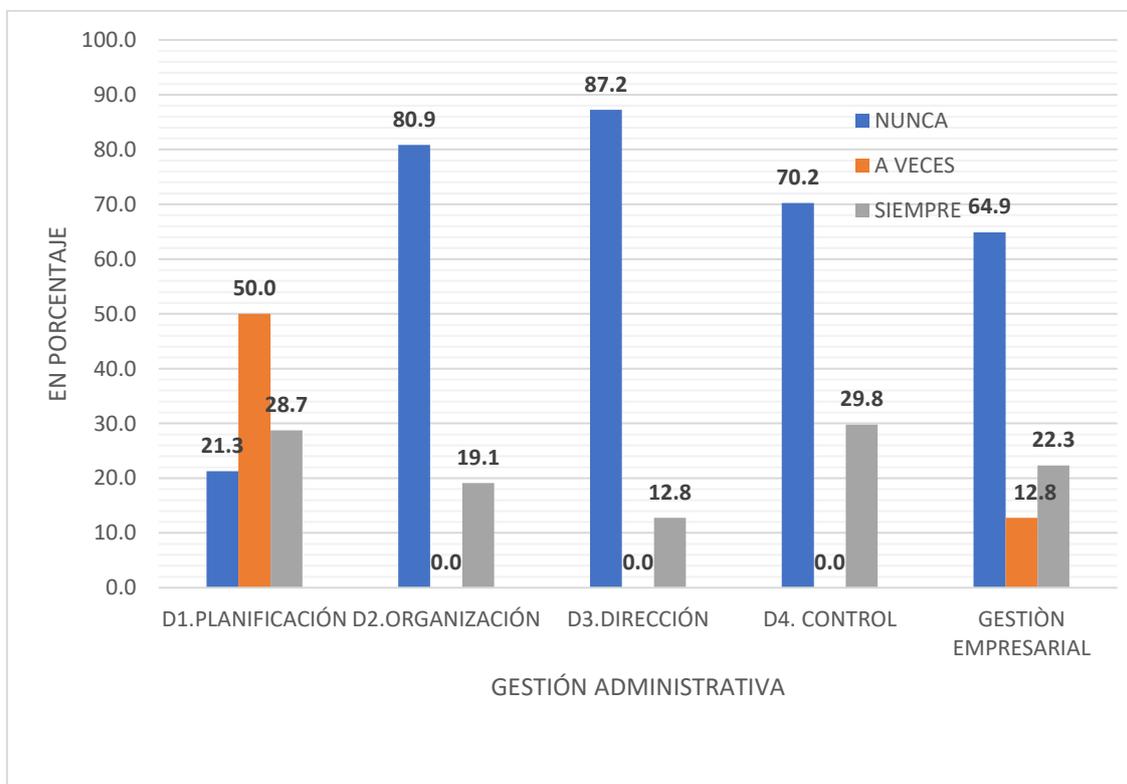


Figura 2.- Distribución de frecuencias de la Variable Gestión Administrativa

De acuerdo a la tabla 6, se observa que respecto a la dimensión planificación el 21.3% respondió nunca, el 50% a veces y el 28.7% como siempre, en la dimensión organización, el 80.9% manifestaron nunca y el 19.1% siempre; en la dimensión dirección, el 87.2% respondieron nunca y el 12.8% siempre; en la dimensión control el 70.2% manifestaron nunca, y el 29.8% siempre. En la variable gestión

administrativa, el 64.9% dijeron nunca, el 12.8% a veces y el 22.3% respondieron siempre.

Tabla 7

Distribución de frecuencias de la Variable Desempeño Laboral

DESEMPEÑO LABORAL	NUNCA		A VECES		SIEMPRE		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%
CALIDAD DE TRABAJO	1	1	12	12.8	81	86.2	94	100
PRODUCTIVIDAD	22	23.4	51	54.3	21	22.3	94	100
DISCIPLINA LABORAL	10	10.6	54	57.4	30	32	94	100
DESEMPEÑO LABORAL	11	11.7	39	41.5	44	46.8	94	100

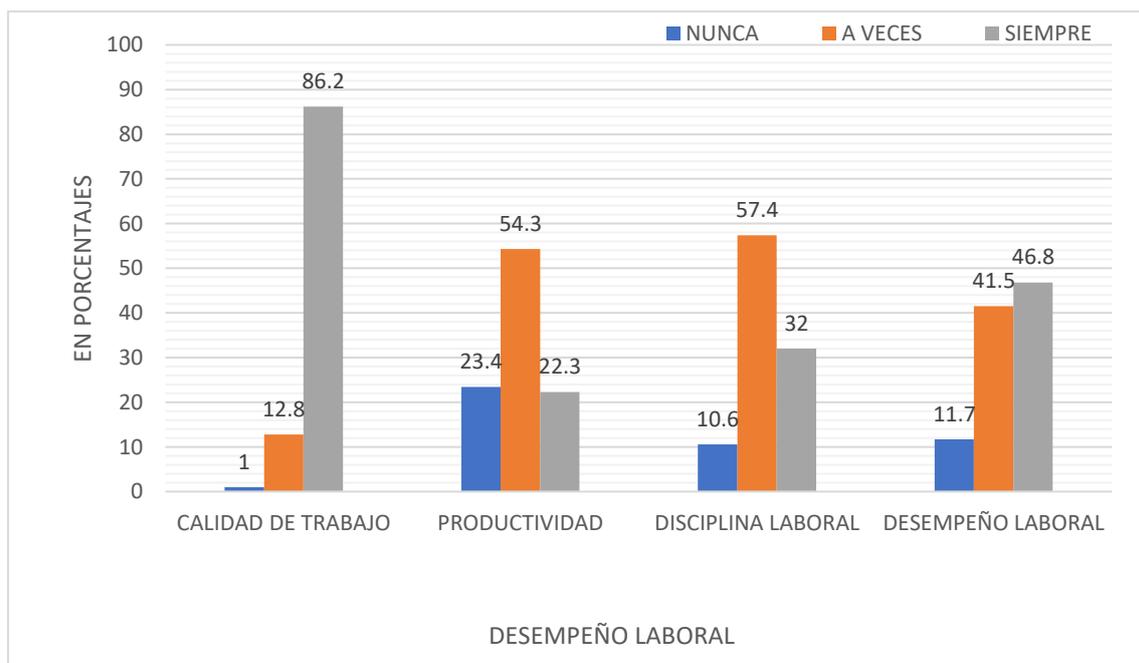


Figura 3.- Distribución de frecuencias de la variable desempeño laboral

Según la tabla 7, se observa que respecto a la dimensión calidad de trabajo el 1% dijo nunca, el 12.8% a veces y el 86.2% respondieron siempre; sobre la dimensión productividad el 23.4% manifestaron nunca, el 54.3% a veces y el 22.3% siempre; en la dimensión disciplina laboral el 10.6% respondieron nunca, el 57.4% a veces

y el 32% siempre. Sobre la variable desempeño laboral el 11.7% dijeron nunca, el 41.5% a veces y el 46.8% siempre.

4.2. Resultados Inferenciales

Hipótesis General

Ho. No existe una relación directa entre gestión administrativa y desempeño laboral del personal de salud en el servicio de diagnóstico por imágenes de un hospital de EsSalud. Callao.

H1. Existe una relación directa entre gestión administrativa y desempeño laboral del personal de salud en el servicio de diagnóstico por imágenes de un hospital de EsSalud. Callao.

Nivel de Significación

El nivel de significación teórico es $\alpha = 0.05$ que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

Estadístico de prueba

El Estadístico que se ha usado es Rho de spearman.

Regla de decisión

Se utilizó el procesador estadístico SPSS

Si el nivel de significación “p” es menor que α , rechazar Ho

Si el nivel de significación “p” no es menor que α , no rechazar Ho

Tabla 8
Correlaciones de Gestión Administrativa y Desempeño Laboral

			GASTIÓN ADMINISTRATIVA	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Coefficiente de correlación	1.000	,730**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	94	94

En la tabla 8, se observa el resultado de la prueba Rho de Spearman, aplicado a las variables Gestión Administrativa y Desempeño Laboral, se obtuvo un nivel de significación de $0.000 < 0.05$; por lo tanto, se rechaza hipótesis nula y se acepta hipótesis alternativa.

Hipótesis Específicas

Hipótesis Específica 1

Ho. No existe una relación directa entre Planificación y desempeño laboral del personal de salud en el servicio de diagnóstico por imágenes de un Hospital de EsSalud. Callao.

H1. Existe una relación directa entre Planificación y desempeño laboral del personal de salud en el servicio de diagnóstico por imágenes de un Hospital de EsSalud. Callao.

Hipótesis Específica 2

Ho. No existe una relación directa entre Organización y desempeño laboral del personal de salud en el servicio de diagnóstico por imágenes de un Hospital de EsSalud. Callao.

H1. Existe una relación directa entre Organización y desempeño laboral del personal de salud en el servicio de diagnóstico por imágenes de un Hospital de EsSalud. Callao.

Hipótesis Específica 3

Ho. No existe una relación directa entre Dirección y desempeño laboral del personal de salud en el servicio de diagnóstico por imágenes de un Hospital de EsSalud. Callao.

H1. Existe una relación directa entre Dirección y desempeño laboral del personal de salud en el servicio de diagnóstico por imágenes de un Hospital de ESSALUD. Callao.

Hipótesis Específica 4

Ho. No existe una relación directa entre Control y desempeño laboral del personal de salud en el servicio de diagnóstico por imágenes de un Hospital de EsSalud. Callao.

H1. Existe una relación directa entre Control y desempeño laboral del personal de salud en el servicio de diagnóstico por imágenes de un Hospital de EsSalud. Callao.

Tabla 9

Correlaciones de las dimensiones de Gestión Administrativa y Desempeño Laboral

			GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	PLANIFICACIÓN	Coefficiente de correlación	1.000	,785
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	94	94
Rho de Spearman	ORGANIZACIÓN	Coefficiente de correlación	1.000	,494**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	94	94
Rho de Spearman	DIRECCIÓN	Coefficiente de correlación	1.000	0,388
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	94	94
Rho de Spearman	CONTROL	Coefficiente de correlación	1.000	0,661
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	94	94

En la tabla 9 sobre las correlaciones de las dimensiones de gestión administrativa y desempeño laboral, se observan que el resultado de la prueba Rho de Spearman

determinaron un nivel de significancia de $0.000 < 0.005$, por lo expuesto, se rechazan las hipótesis nulas y se aceptan las hipótesis alternativas.

V. Discusión

Según lo expresado en la investigaciones previas realizadas y los hallazgos de la presente investigación sobre gestión Administrativa y desempeño Laboral del personal de salud en el servicio de diagnóstico por imágenes del hospital de EsSalud, se observó que todas las investigaciones afirman que si hay una relación y que una buena gestión administrativa se asociaría a un buen desempeño laboral, en este caso, el 64.9% manifestaron “nunca” es decir, no estuvieron de acuerdo con la gestión administrativa realizada en el servicio de diagnóstico por imágenes del hospital de EsSalud. Así también lo expresa Toledo & Mite (2015) que en su investigación manifiesta que la gestión administrativa es “deficiente” y se necesita una reestructuración”.

Se realizó la comparación de los objetivos secundarios y se obtuvo las siguientes semejanzas y diferencias:

Según el objetivo específico sobre Planificación y Desempeño Laboral, se obtuvo como resultado que el 50 % estuvo “a veces” de acuerdo, es decir que las actividades de conocer objetivos y metas, cumplimiento de la programación, toma de decisiones centralizada, análisis internos no están bien definidos. También Moreno (2018) afirmó que “el director carece de liderazgo y no hay planificación”.

Según el objetivo específico sobre Organización y Desempeño Laboral, se obtuvo como resultado que el 80.9.3% manifestó que “nunca” no está de acuerdo

con las actividades de organización que realiza la empresa, sobre delegar autoridad, describir las funciones específicas de los puestos de trabajo, brindar herramientas de trabajo, entrenamiento y/o retroalimentación sobre las tareas; igualmente Soto (2019), manifestó que hay falta de recursos, equipos, insumos y medicinas que ocasiona un riesgo en la calidad de atención, más trabas burocráticas para conseguir citas, esto depende de la organización. Asimismo, Tola (2015), observo que hay falta de conocimiento y capacitación, no tienen guías sobre el control y manejo de enfermedades, falta de educación preventiva, lo que ocasiona un mal desempeño de los trabajadores de salud, también Ignacio y otros (2019) concluye que la capacitación es muy importante y el 42.2% en su investigación no fue capacitado para las labores que desempeña. Cabe mencionar a Carrillo, Martínez, Gómez & Meseguer (2015) quienes concluyeron que la ausencia de elementos motivadores influye negativamente en el personal de salud.

Según el objetivo específico sobre Dirección y Desempeño laboral del personal de salud en el servicio de diagnóstico por imágenes de un hospital de ESSALUD. Callao; en la investigación presente se ha observado que el 87.2% manifestaron que “nunca” están de acuerdo con las actividades de dirección debido a que la alta dirección no está ejerciendo una labor técnica, administrativa eficiente en cumplimiento de los planes y metas establecidas, así como por la toma de decisiones, y mantener buenas relaciones interpersonales; asimismo Álvarez, Guzmán, Noda, Álvarez, & Galcerán (2016), manifestó que hay falencias en la comunicación institucional y no hay estimulación moral y material, falta de condiciones básicas de trabajo.

Según el objetivo específico sobre Control y Desempeño Laboral del personal de Salud en el servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de EsSalud, según los hallazgos del presente investigación se evidenció un 70.2% que manifestaron “nunca”, es decir que no están de acuerdo con las actividades de control, esto es con las medidas, normas y políticas que se implementan en el área, el control de los procesos, sobre estrategias preventivas y no hay presupuestos para gastos definidos, así también un reconocimiento por desempeño; Paredes (2016) expresa que “no hay planificación y los directivos no tienen control para las

actividades”; Flores (2016), concluyo observando la calidad de servicio es mala como consecuencia de un mal control, Arbeláez & Mendoza (2017) igualmente concluyeron que falta de control en los procesos de atención.

En ese sentido, se llega a determina que una buena gestión administrativa, eleva el desempeño de los trabajadores y como consecuencia se logra la satisfacción del usuario, en caso contrario, habrá desmotivación e ineficiente atención con la consecuente queja de los usuarios, lo cual no debe ocurrir debido a que es un centro de salud donde acuden personas de escasos recursos y necesidades apremiantes, que no tienen otra opción de atención.

VI. Conclusiones

De acuerdo a los hallazgos se ha llegado a la siguiente conclusión:

Primera. – Según el análisis de a contrastación de hipótesis sobre gestión administrativa y desempeño laboral, el análisis estadístico aplicado por medio de la prueba Rho de Spearman determina un nivel de significancia de $0.000 < 0.005$, por lo tanto, se concluye que existe relación directa entre ambas variables.

Segundo. - Según el análisis de a contrastación de hipótesis sobre gestión administrativa en su dimensión planificación y desempeño laboral, el análisis estadístico aplicado por medio de la prueba Rho de Spearman determina un nivel de significancia de $0.000 < 0.005$, por lo tanto, se concluye que existe relación directa entre la dimensión planificación y desempeño laboral.

Tercero. - Según el análisis de a contrastación de hipótesis sobre gestión administrativa en su dimensión organización y desempeño laboral, el análisis estadístico aplicado por medio de la prueba Rho de Spearman determina un nivel de significancia de $0.000 < 0.005$, por lo tanto, se concluye que existe relación directa entre la dimensión organización y desempeño laboral.

Cuarto. - Según el análisis de a contrastación de hipótesis sobre gestión administrativa en su dimensión dirección y desempeño laboral, el análisis

estadístico aplicado por medio de la prueba Rho de Spearman determina un nivel de significancia de $0.000 < 0.005$, por lo tanto, se concluye que existe relación directa entre la dimensión dirección y desempeño laboral.

Quinto. - Según el análisis de a contrastación de hipótesis sobre gestión administrativa en su dimensión control y desempeño laboral, el análisis estadístico aplicado por medio de la prueba Rho de Spearman determina un nivel de significancia de $0.000 < 0.005$, por lo tanto, se concluye que existe relación directa entre la dimensión control y desempeño laboral.

VII. Recomendaciones

Sobre las recomendaciones se plantean las siguientes:

Primera. – Respecto a la Gestión administrativa se recomienda que las autoridades del servicio de diagnóstico por imágenes, reformulen sus planes y estrategias en función de las debilidades del servicio para lograr un mejor desempeño laboral y por consecuencia mejora en la atención a los usuarios.

Segunda. - Respecto a la Planificación y desempeño laboral del personal de salud en el servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de EsSalud; se recomienda que la organización informe a los trabajadores sobre la visión, misión y objetivos que tiene el servicio, y observar si la programación es medible y está de acuerdo a las necesidades del servicio que prestan.

Tercera. - Respecto a la Organización y desempeño laboral del personal de salud en el servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de EsSalud, se recomienda que la organización brinde equipos y materiales necesarios para la atención al público, más aún en tiempos de pandemia COVID-19, se debe facilitar los elementos protectores en el tiempo y cantidades oportunos. Así también el reforzamiento de las capacidades por medio de capacitaciones a la persona, la retroalimentación a los trabajadores y describir claramente los puestos de trabajo y sus funciones, delegar autoridad a quien corresponde.

Cuarta. - Respecto a la Dirección y desempeño laboral del personal de salud en el servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de EsSalud, se recomienda que la alta dirección dirija adecuadamente las gestiones técnicas y administrativas, según las políticas, normas y las estrategias definidas.

Quinta. - Respecto al Control y desempeño laboral del personal de salud en el servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de EsSalud, se recomienda que se implementen bien las medidas correctivas y se prevengan futuros errores por medio de políticas de contingencias, controlar los procesos, elaborar un presupuesto de gastos, así como reconocer a los trabajadores por su desempeño.

Referencias

Alberich, T. y. (2014). *Planificación y gestión : manual para la acción social*. Madrid: Dykinson. Recuperado el 4 de Octubre de 2020

Alvarez, Guzman, Noda, Alvarez, & Galcerán. (2016). Diagnóstico de la satisfacción laboral en una entidad asistencial hospitalaria. *Revista Cubana de Salud Pública*. Recuperado el 25 de Septiembre de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/214/21446738008.pdf>

Amaro, M. d. (2003). Gestión Administrativa en medicina familiar. *Revista Cubana de Medicina General Integral*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252003000400008

Ander-Egg, E. (1991). *Introducción a la Planificación*. Valencia: Comunidad Valenciana. Recuperado el 4 de Octubre de 2020

Arango, M. (2007). Control Organizacional ¿sistema o agregado de elementos? *AD-Minister*(11), 18. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3223/322327241005.pdf>

Arbeláez, G., & Mendoza, P. (2017). *Relationship between director management and the external user satisfaction in health centers in a district of Ecuador* *Anales de la Facultad de Medicina*. Recuperado el 25 de Septiembre de

2020, de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832017000200007.

Arellano Romero, J. D. (2018). *Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL- PASCO 2018*. Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión Pública, Universidad César Vallejo - Escuela de Post Grado, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26868/arellano_rj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Arroyo, J. (2017). La salud hoy: problemas y soluciones. (P. U. Perú, Ed.) *Centrum*, 56.

Barrera, W. y. (2015). *El liderazgo y su incidencia en la cohesión grupal de los empleados de los locales de Pizza Hut del norte de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil, Ecuador. Recuperado el 05 de Octubre de 220

Batet Jiménez, P. (2020). *Gestión Administrativa*. España: Casa del Libro.

Batet Jlménez, P. (2020). *Gestión Administrativa*. España: Casa del Libro.

Carrillo, Martinez, Gómez, & Meseguer. (2015). Job satisfaction of health professionals in a University Hospital: General analysis and job categories. *Anales de Psicología*. Recuperado el 25 de Septiembre de 2020, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0212-97282015000200028

Cedron León, Y. (2020). *Motivación y desempeño laboral en la Gerencia Regional de Salud La Libertad, en tiempos de COVID-19*. Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión de los servicios de salud, Universidad César Vallejo, Trujillo.

CHiang, M. (setiembre de 2015). *Analysis of work satisfaction and performance in public employees of talcahuano*. (U. d. Bio, Ed.) *Academia de Recursos Humanos*, 17(54), 7. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v17n54/art01.pdf>

Chiavenato. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones*.

Crisóstomo Salvatierra, M. (2018). *Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral del Personal Asistencial en el departameteo de farmacia, Hospital Regional de Huacho*. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gerencia de Servicios de Ssalu, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho. Obtenido de <http://repositorio.unjpsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2884/MAR%C3%8DA%20RITA%20CRIS%C3%93STOMO%20SALVATIERRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Danvila, I., & Sastre, M. (2007). El papel de la formación de personal en. *Contaduría y Administración*(222), 13. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39522202&idp=1&cid=58277>

Dextre, J., & Del Pozo, R. (2012). Management control or control management? *Contabilidad y Negocios*, 7(14), 13. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2816/281624914005.pdf>

Dror, Y. (1990). *Enfrentando el Futuro*. Mexico DF: Fondo de Cultura Económica. Recuperado el 4 de Octubre de 2020

Esteban, N. (2010). Tipos de investigación. *Biblioteca*, 4. Obtenido de <http://biblioteca.usdg.edu.pe/bitstream/USDG/34/1/Tipos-de-Investigacion.pdf>

Flores, D. (2016). *Gestión administrativa y la calidad de servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión*. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública, Universidad César Vallejo, Callao.

Gabini, S. (2018). Una exploración empírica. 368. Obtenido de <https://uai.edu.ar/media/111496/gabini-potenciales-predictores-del-rendimiento-laboral.pdf>

Guillén, A. P. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos*.

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf

Hellriegel, D. &. (2009). *Comportamiento Organizacional* (13 ed.). Mexico DF: Thomson. Recuperado el 05 de Octubre de 2020

Hernández, F. B. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta.edición ed.). México.

Inacio, M., Andrian, L., Rodrigues, Z., Zousa, F. d., Pedreschi, L., & Henriques, S. (2019). Evaluación de desempeño por competencias en enfermeros hospitalarios. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*. Recuperado el 25 de Septiembre de 2020, de c

Koontz, H. (1998). *Una Perspectiva Global* (11 ed.). México DF: Mc-Graw-Hill. Recuperado el 4 de Octubre de 2020

López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Barcelona: UB.

Márquez, M. (2002). *La Gestión Administrativa de las empresas agropecuarias de los municipios San Fernando y Biruaca del Estado Apure* (Vol. VI). México: Revista Mexicana de Agronegocios. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/141/14101002.pdf>

Mazariegos, S. (2015). *Satisfacción laboral y productividad*. QUETZALTENANGO, Guatemala. Recuperado el 5 de Octubre de 2020, de http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:Osiq_c6KU7wJ:si-sbib.un

Mejia, T. (2019). Investigación correlacional: características, tipos y ejemplos. *Lifeder*. Recuperado el 22 de setiembre de 2020, de <https://www.lifeder.com/investigacion-correlacional/>

Molina, L. (2007). Analysis of the Administrative and Management Skills in the Micro and Small-sized Enterprises in the city of Chihuahua. *Nova scientia*, 11(1),

30. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/ns/v11n22/2007-0705-ns-11-22-293.pdf>

Montano, J. (2019). Investigación no experimental: Diseños, características, ejemplos. *Lifeder*. Recuperado el 22 de setiembre de 2020, de <https://www.lifeder.com/investigacion-no-experimental/>

Moreno, D. (2018). *Gestión administrativa y desempeño de los trabajadores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas*. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública, Universidad César Vallejo, Yurimaguas.

Newstrom, J. (2011). *La Motivación Laboral*. Barcelona, España: McGraw-Hill. Recuperado el 05 de Octubre de 2020, de <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/21866/Capitulo3.pdf>

Paredes, M. (2016). *La gestión administrativa y la satisfacción del usuario*. Para optar el título profesional de Licenciado en Administración Pública, Universidad Señor de Sipán, Chiclayo.

Parra, & Leicester. (2020). Hospitales europeos con problemas por el coronavirus. *AP News*. Recuperado el 18 de setiembre de 2020, de <https://apnews.com/571dcadaf12042fbaae1adba5cf2ff8d>

Pastor Guillén, A. P. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos*. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf

Pérez Cuevas, R. (2020). Los retos del personal de salud ante la pandemia de COVID-19: pandemónium, precariedad y paranoia. (B. I. Desarrollo, Ed.) *Gente saludable*. Obtenido de <https://blogs.iadb.org/salud/es/desafios-personal-salud-coronavirus/>

Pérez Montejó, A. (2009). Evaluación del Desempeño Laboral. *Upiccsa*, 6. Obtenido de <http://148.204.210.204/revistaupiicsa/50-51/50-51-2.pdf>

- Pomalaza, L. (2017). *Gestión administrativa y el desempeño laboral en la I.E. 37001 de Huancavelica 2017*. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración, Universidad Peruana Los Andes, Huancayo, Huancavelica. Obtenido de http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/341/TSP037_41022644_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pontón Laverde, G. (2013). *Gestión Administrativa*. (I. d. Humanos, Ed.) Obtenido de http://bvs.minsa.gob.pe/local/ADM/748_ADM51.pdf
- Quintana Atencio, D., & Tarqui Maman, C. (2019). Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la seguridad social del Callao. (U. N. Marcos, Ed.) *Redalyc*. doi: <https://doi.org/10.30554/archmed.20.1.3372.2020>
- Rodriguez, H. y. (2002). *Introducción a la Administración*. Mexico DF: Mc Graw Hill. Recuperado el 05 de Octubre de 2020, de https://issuu.com/robbehigareda/docs/introducci__n_a_la_administraci__n
- Ruiz. (2012). *Dirección Estratégica* (Primera ed.). Mexico DF: Red Tercer Milenio S.C. Recuperado el 05 de Octubre de 2020, de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5183/Bravo%20Leyva%20%26%20Ramos%20Burga.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Soto, A. (2019). Barriers to effective care in the referral hospitals of Peru's Ministry of Health: serving patients in the 21st century with 20th century resources. Recuperado el 18 de setiembre de 2020, de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342019000200020&script=sci_arttext
- Suástegui Barrera, C. (2011). *La gestión administrativa y la calidad de los servicios de salud en instituciones pequeñas en Mazatlan, Sinaloa*. (U. A. Mazatlán, Ed.) México. Obtenido de <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xvi/docs/1P.pdf>

- Tejedor, F. (2014). *Clima organizacional Laboral y Motivación*. Barcelona, España: UOC. Recuperado el 05 de Octubre de 2020, de <http://motivacion-06.blogspot.com/p/blog-page.html>
- Terry, G. (1999). *Principios del Admistración*. Mexico DF: Continental. Recuperado el 4 de Octubre de 2020
- Tola, I. (2015). *Influencia de la gestiòn*. Tesis para optar el grado académico de Magister en Administraciòn, Universidad Andina Nèstor Càceres Velásquez, Juliaca.
- Toledo, & Mite. (2015). *Evaluación de la gestión administrativa y diseño de un modelo para el mejoramiento de la calidad en la administración del hospital mariana de jesús*. Universidad de Guayaquil, Guayaquil. Recuperado el 25 de Septiembre de 2020

Anexos

Anexo 1.- Matriz de Consistencia

Matriz de consistencia							
Título: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD EN EL SERVICIO DE DIAGNÓSTICO POR IMÁGENES, EN EL HOSPITAL ALBERTO BARTON. CALLAO.2020							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Pregunta Principal</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y el desempeño laboral del personal de salud en el servicio de diagnóstico por imágenes de un hospital de EsSalud, Callao?</p> <p>Preguntas específicas</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre Planificación y desempeño laboral del personal de salud en el servicio de diagnóstico por imágenes de un hospital de EsSalud, Callao?;</p>	<p>Objetivo Principal</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y desempeño laboral del personal de salud en el servicio de diagnóstico por imágenes de un hospital de EsSalud. Callao.</p>	<p>Hipótesis Principal</p> <p>Existe una relación directa entre gestión administrativa y desempeño laboral del personal de salud en el servicio de diagnóstico por imágenes de un hospital de EsSalud. Callao.</p>	Variable 1: <i>Gestión Administrativa</i>				
	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
	<p>Determinar la relación que existe entre Planificación y desempeño laboral del personal de salud en el servicio de diagnóstico por imágenes de un hospital de EsSalud. Callao.</p>	<p>Existe una relación directa entre Planificación y desempeño laboral del personal de salud en el servicio de diagnóstico por imágenes de un Hospital de EsSalud. Callao.</p>	Planificación	Toma de decisiones por directores Definen objetivos Metas reales Análisis internos	1-4	Ordinal	<p>Nunca (1)</p> <p>A veces (2)</p> <p>Siempre (3)</p>
			Organización	Información sobre Misión y visión Identificación de cargos Selección de personal adecuado Relaciones publicas	5-8	Ordinal	
Dirección	Evaluación de eficiencia y eficacia Relación interpersonal Compromiso con el trabajo Cargo jerárquico	9-12	Ordinal				
Determinar la relación entre Organización y desempeño laboral del personal de	Existe una relación directa entre Organización y desempeño laboral del personal de salud en el						

<p>¿Cuál es relación que existe entre Organización y desempeño laboral del personal de salud en el servicio de diagnóstico por imágenes de un hospital de EsSalud, Callao?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre dirección y desempeño laboral del personal de salud en el servicio de diagnóstico por imágenes de un hospital de EsSalud, Callao?</p> <p>¿Cuál es la relación entre Control y desempeño laboral del personal de salud en el servicio de diagnóstico por imágenes de un hospital de EsSalud, Callao?</p>	<p>salud en el servicio de diagnóstico por imágenes de un hospital de EsSalud. Callao.</p> <p>Determinar la relación entre dirección y desempeño laboral del personal de salud en el servicio de diagnóstico por imágenes de un hospital de EsSalud. Callao.</p> <p>Determinar la relación entre Control y desempeño laboral del personal de salud en el servicio de diagnóstico por imágenes de un hospital de EsSalud. Callao</p>	<p>servicio de diagnóstico por imágenes de un Hospital de ESSALUD. Callao.</p> <p>Existe una relación directa entre Dirección y desempeño laboral del personal de salud en el servicio de diagnóstico por imágenes de un Hospital de ESSALUD. Callao.</p> <p>Existe una relación directa entre Control y desempeño laboral del personal de salud en el servicio de diagnóstico por imágenes de un Hospital de EsSalud. Callao</p>	Control	Evaluación constante Cumple normas y políticas de control Servicio de calidad	13-15	Ordinal	
			Variable 2: Desempeño Laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Calidad de trabajo	Cumplimiento de tareas asignadas Trabajo en equipo Satisfecho con su labor Actividades fuera de propuestas Emprendedor	1-5	Ordinal	Nunca (1) A veces (2) Siempre (3)
Productividad	Acepta sugerencias de mejora Identificación Tiene habilidades Responsabilidad Eficiencia	6-10	Ordinal				
Disciplina laboral	Apoya Puntualidad Honestidad – respeto Lealtad y confianza Bien organizado	11-15	Ordinal				

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar			
<p>Nivel: Básico</p> <p>Diseño: No experimental, correlacional y descriptivo</p> <p>Método: Hipotético deductivo</p>	<p>Población: 115 trabajadores de salud del hospital Alberto Barton</p> <p>Tipo de muestreo: Probabilístico aleatorio simple.</p> $n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$ <p>n= 94 pacientes</p>	<p>Variable 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</p> <p>Técnicas: ENCUESTA</p> <p>Instrumentos: CUESTIONARIO</p> <p>Autor: Arellano Romero Jackelin Deisy</p> <p>Año: 2018</p> <p>Monitoreo: La investigadora</p> <p>Ámbito de Aplicación: Trabajadores de la UGEL - PASCO</p> <p>Forma de Administración: directa</p>	<p>Variable 2: DESEMPEÑO LABORAL</p> <p>Técnicas: ENCUESTA</p> <p>Instrumentos: CUESTIONARIO</p> <p>Autor : Arellano Romero Jackelin Deisy</p> <p>Año: 2018</p> <p>Monitoreo: La Investigadora</p> <p>Ámbito de Aplicación: Trabajadores de la UGEL - PASCO</p> <p>Forma de Administración: Directa</p>	<p>DESCRIPTIVA: Los hallazgos serán expresados en tablas de frecuencia y gráficos de barras.</p> <p>INFERENCIAL: Para la contrastación de hipótesis se utilizará el estadístico Rho de Spearman.</p>			

Anexo 2.- Cuestionario sobre Gestión Administrativa

A continuación, se le presenta un cuestionario que forma parte de una investigación que busca relacionar la gestión administrativa y desempeño laboral en el Hospital, así como de recoger la apreciación y detalles para el mejoramiento de la organización. Por lo tanto, su aporte es muy valioso para las consideraciones respectivas.

INDICACIONES: Marque usted el numeral que considera en la escala siguiente.

1 = nunca 2= a veces 3= siempre

	ítems	1	2	3
	Planificación			
1	¿La toma de decisiones solo se da por los directores?			
2	¿Se han definido los objetivos en su área de trabajo?			
3	¿Las metas están concebidas de acuerdo a la realidad de la institución?			
4	¿Se han desarrollado análisis internos en su área de trabajo?			
	Organización			
5	¿Tiene conocimiento de la misión y visión de su institución?			
6	¿Tiene conocimiento de la misión y visión de su institución?			
7	¿Tiene conocimiento de la misión y visión de su institución?			
8	¿Existen equipos de relaciones públicas?			

	Dirección			
9	¿Existen evaluaciones de eficiencia y eficacia?			
10	¿Existe una buena relación interpersonal?			
11	¿Se siente comprometido con su trabajo?			
12	¿Le toman en cuenta para asumir algún cargo jerárquico?			
	Control			
13	¿Evalúan su desempeño constantemente?			
14	¿Cumple con las normas y políticas de control?			
15	¿A su criterio, se brinda un servicio de calidad?			

Fuente: Tomado de Arellano Romero (2018)

Anexo 03.- Cuestionario desempeño laboral

A continuación, se le presenta un cuestionario que forma parte de una investigación que busca relacionar la gestión administrativa y desempeño laboral en el Hospital, así como de recoger la apreciación y detalles para el mejoramiento de la organización. Por lo tanto, su aporte es muy valioso para las consideraciones respectivas. INDICACIONES: Marque usted el numeral que considera en la escala siguiente. 1 = Nunca 2. A veces 3. Siempre

	Ítems	1	2	3
	Calidad de trabajo			
1	¿Desarrolla sus tareas asignadas?			
2	¿Propicia el trabajo en equipo?			
3	¿Se encuentra satisfecho con la labor que desempeña?			
4	¿Realiza actividades fuera de las propuestas en su área?			
5	¿Es un emprendedor dentro de su trabajo?			
	Productividad			
6	¿Tiene condiciones para aceptar sugerencias para mejorar su trabajo?			
7	¿Los cargos de su institución están bien identificados?			
8	¿Posee habilidades que fomenten un mejor desempeño de su trabajo?			
9	¿Cumple con las responsabilidades asumidas?			
10	¿Es eficiente con el manejo de los recursos?			
	Disciplina laboral			
11	¿Apoya a mejorar las condiciones de trabajo en otras áreas?			
12	¿Mi área logra alcanzar el cumplimiento de metas y objetivos propuestos?			

13	¿El resultado de mis funciones es positivo y satisfactorio?			
14	¿Es importante la lealtad y la confidencialidad?			
15	¿Existe una buena organización para la distribución de trabajos?			

Fuente: Tomado de Arellano Romero (2018)

Anexo 4.- Fichas de Validación de los instrumentos

Anexo 3: MATRIZ DE VALIDACIÓN

Título: Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL – Pasco, 2018.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN YO RECOMENDACIONES	
				Nunca	A veces	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Gestión administrativa : Es un grupo de actividades orientadas al logro de las metas; a través del cumplimiento y la óptima aplicación del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar. (Corominas, 1995).	Planeación	Nivel de ejecución del proceso de planificación	1. ¿La toma de decisiones solo se da por los directores?				X		<		X		X			
			2. ¿Se han definido los objetivos en su área de trabajo?				<		X		X		X			
		Nivel de sincronización entre objetivos, estrategias, políticas, programas y presupuestos.	3. ¿Las metas están concebidas de acuerdo a la realidad de la institución?				X		<		X		X			
			4. ¿Se han desarrollado análisis internos en su área de trabajo?				X		<		X		X			
	Organización	Nivel de conocimiento de la visión o misión del negocio	5. ¿Tiene conocimiento de la misión y visión de su institución?				<		<		X		<			
			6. ¿Los cargos de su institución están bien identificados?				X		X		X		X			
		Nivel de sincronización entre la organización y la planificación	7. ¿La institución selecciona el personal adecuadamente?				X		<		<		X			
			8. ¿Existen equipos de relaciones públicas?				X		<		<		<			

Dirección	Grado de entendimiento o comprensión efectos con el personal a cargo.	9. ¿Existen evaluaciones de eficiencia y eficacia?				X		X		X		X			
		10. ¿Existe una buena relación interpersonal?				X		X		X		X			
Control	Nivel de adaptación como líder del equipo	11. ¿Se siente comprometido con su trabajo?				X		X		X		X			
		12. ¿Le toman en cuenta para asumir algún cargo jerárquico?				X		X		X		X			
	Cantidad de estándares o parámetros de control definidos	13. ¿Evalúan su desempeño constantemente?				X		X		X		X			
		Frecuencia con la que se mide el desempeño	14. ¿Cumple con las normas y políticas de control?				X		X		X		X		
			15. ¿A su criterio, se brinda un servicio de calidad?				X		X		X		X		


Oscar David PEREZ SAENZ
ABOGADO
Reg. CAP N° 163
FIRMA DEL
EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

1. NOMBRE DEL INSTRUMENTO : FICHA DE EVALUACIÓN DE GESTION ADMINISTRATIVA.
2. OBJETIVO : Determinar la relación de la gestión administrativa.
3. DIRIGIDO A : Directores y funcionarios públicos.
4. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : PEREZ SAENZ, OSCAR DAVID
5. GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER
6. VALORACIÓN:
- Bueno ()
- Regular ()
- Deficiente ()

7. RECOMENDACIONES FINALES:



Oscar David PEREZ SAENZ
ABOGADO
Reg. CAP N° 163

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN

Título: Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL – Pasco, 2018.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	A veces	Siempre	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Desempeño laboral: Es el desempeño laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad. (Chiavenato, 2000)	Calidad de trabajo.	Nivel de cumplimiento de tareas asignadas	1. ¿Desarrolle sus tareas asignadas?					X		X		X			
			2. ¿Propicie el trabajo en equipo?					X		X		X			
			3. ¿Se encuentra satisfecho con la labor que desempeña?					X		X		X			
	Productividad	Nivel de iniciativa	4. ¿Realiza actividades fuera de las propuestas en su área?					X		X		X			
			5. ¿Es un emprendedor dentro de su trabajo?					X		X		X			
	Productividad	Nivel de dominio y conocimientos de funciones	6. ¿Tiene condiciones para aceptar sugerencias para mejorar su trabajo?					X		X		X			
			7. ¿Los cargos de su institución están bien identificados?					X		X		X			

Disciplina laboral.	Nivel de actitud ante la preparación y la superación individual	8. ¿Posee habilidades que fomenten un mejor desempeño de su trabajo?						X		X		X		
		9. ¿Cumple con las responsabilidades asumidas?					X		X		X			
		10. ¿Es eficiente con el manejo de los recursos?					X		X		X			
	Nivel de asistencia y puntualidad	11. ¿Apoya a mejorar las condiciones de trabajo en otras áreas?					X		X		X			
		12. ¿Es puntual al iniciar su trabajo?					X		X		X			
Nivel de Clima Laboral	Nivel de Clima Laboral	13. ¿Trabaja con honestidad y respeto?					X		X		X			
		14. ¿Es importante la lealtad y la confidencialidad?					X		X		X			
		15. ¿Existe una buena organización para la distribución de trabajos?					X		X		X			


 Oscar David PEREZ SAENZ
 ABOGADO
 Reg. C.A.P. N° 163
 FIRMA DEL
 EVALUADOR

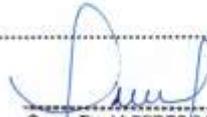
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

- 3. NOMBRE DEL INSTRUMENTO : FICHA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL.
- 4. OBJETIVO : Determinar la relación del desempeño laboral.
- 5. DIRIGIDO A : Directores y funcionarios públicos.
- 6. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : PEREZ SAENZ, OSCAR DAVID
- 7. GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER

8. VALORACIÓN:

- Bueno (X)
- Regular ()
- Deficiente ()

9. RECOMENDACIONES FINALES:


 Oscar David PEREZ SAENZ
 ABOGADO
 Reg. CAP N° 163
FIRMA DEL EVALUADOR

Anexo 3: MATRIZ DE VALIDACIÓN

Título: Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL – Pasco, 2018.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN O RECOMENDACIONES		
				Nunca	A veces	Siempre	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA				
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Gestión administrativa: Es un grupo de actividades orientadas al logro de las metas, a través del cumplimiento y la óptima aplicación del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar. (Corominas, 1995).	Planificación	Nivel de ejecución del proceso de planificación	1. ¿La toma de decisiones solo se da por los directores?				X		X		X						
			2. ¿Se han definido los objetivos en su área de trabajo?				X		X		X		X				
		Nivel de sincronización entre objetivos, estrategias, políticas, programas y presupuestos.	3. ¿Las metas están concebidas de acuerdo a la realidad de la institución?				X		X		X		X				
			4. ¿Se han desarrollado análisis internos en su área de trabajo?				X		X		X		X				
	Organización	Nivel de conocimiento de la visión o misión del negocio	5. ¿Tiene conocimiento de la misión y visión de su institución?				X		X		X		X				
			6. ¿Los cargos de su institución están bien identificados?				X		X		X		X				
		Nivel de sincronización entre la organización y la planificación	7. ¿La institución selecciona al personal adecuadamente?				X		X		X		X				
			8. ¿Existen equipos de relaciones públicas?				X		X		X		X				

Dirección	Grado de entendimiento o comunicación efectiva con el personal a cargo.	9. ¿Existen evaluaciones de eficiencia y eficacia?				X	X	X	X		
		10. ¿Existe una buena relación interpersonal?				X	X	X	X		
	Nivel de aceptación como líder del equipo	11. ¿Se siente comprometido con su trabajo?				X	X	X	X		
		12. ¿Le toman en cuenta para asumir algún cargo jerárquico?				X	X	X	X		
Control	Cantidad de estándares o parámetros de control definidos	13. ¿Evalúan su desempeño constantemente?				X	X	X	X		
		14. ¿Cumple con las normas y políticas de control?				X	X	X	X		
	Frecuencia con la que se mide el desempeño	15. ¿A su criterio, se brinda un servicio de calidad?				X	X	X	X		


 INSTITUCIÓN EDUCATIVA
 TARIÁO ALTO DEL CAJÓN
 LUIS M. MELÉNDEZ GRIJALVA
 SUBDIRECTORA
 FIRMA DEL
 EVALUADOR



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

- NOMBRE DEL INSTRUMENTO** : FICHA DE EVALUACIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA.
- OBJETIVO** : Determinar la relación de la gestión administrativa.
- DIRIGIDO A** : Directores y funcionarios públicos.
- APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR** : MELENDEZ GRIJALVA, Lida Marilu
- GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR** : MAESTRO EN INVESTIGACIÓN Y TECNOLOGÍA EDUCATIVA
- VALORACIÓN:**

Bueno (X)
 Regular ()
 Deficiente ()
- RECOMENDACIONES FINALES:**


 INSTITUCIÓN EDUCATIVA
 TARIÁO ALTO DEL CAJÓN
 LUIS M. MELÉNDEZ GRIJALVA
 SUBDIRECTORA
 FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN

Título: Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL – Pasco, 2018.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN YO RECOMENDACIONES
				Nunca	A veces	Siempre	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Desempeño laboral: Es el desempeño laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad. (Chiavenato, 2000)	Calidad de trabajo.	Nivel de cumplimiento de tareas asignadas	1. ¿Desarrolla sus tareas asignadas?				X		X		X	X			
			2. ¿Propicia el trabajo en equipo?				X		X		X	X			
			3. ¿Se encuentra satisfecho con la labor que desempeña?				X		X		X	X			
	Calidad de trabajo.	Nivel de iniciativa	4. ¿Realiza actividades fuera de las propuestas en su área?				X		X		X	X			
			5. ¿Es un emprendedor dentro de su trabajo?				X		X		X	X			
	Productividad	Nivel de dominio y conocimientos de funciones	6. ¿Tiene condiciones para aceptar sugerencias para mejorar su trabajo?				X		X		X	X			
			7. ¿Los cargos de su institución están bien identificados?				X		X		X	X			

Disciplina laboral.	Nivel de Actitud ante la preparación y la superación individual	8. ¿Posee habilidades que fomenten un mejor desempeño de su trabajo?				X		X		X	X		
		9. ¿Cumple con las responsabilidades asumidas?				X		X		X	X		
		10. ¿Es eficiente con el manejo de los recursos?				X		X		X	X		
	Nivel de asistencia y puntualidad	11. ¿Apoya a mejorar las condiciones de trabajo en otras áreas?				X		X		X	X		
		12. ¿Es puntual al iniciar su trabajo?				X		X		X	X		
Nivel de Clima Laboral	Nivel de Clima Laboral	13. ¿Trabaja con honestidad y respeto?				X		X		X	X		
		14. ¿Es importante la lealtad y la confidencialidad?				X		X		X	X		
	15. ¿Existe una buena organización para la distribución de trabajos?				X		X		X	X			

FIRMA DEL
EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

3. NOMBRE DEL INSTRUMENTO : FICHA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL.
4. OBJETIVO : Determinar la relación del desempeño laboral.
5. DIRIGIDO A : Directores y funcionarios públicos.
6. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : MELINDER GRIJALVA, LEDA MARELÚ
7. GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAESTRO EN INVESTIGACION Y TECNOLOGIA EDUCATIVA
8. VALORACIÓN:
- Bueno ()
- Regular ()
- Deficiente ()
9. RECOMENDACIONES FINALES:
.....

 LE ENSEÑANZA
CONVALENTES CARRERAS

FIRMA DEL EVALUADOR

Anexo 3: MATRIZ DE VALIDACIÓN

Título: Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL – Pasco, 2018.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	A veces	Siempre	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACION ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión administrativa: Es un grupo de actividades orientadas al logro de las metas, a través del cumplimiento y la óptima aplicación del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar. (Cocominas, 1995).	Planeación	Nivel de ejecución del proceso de planificación	1. ¿La toma de decisiones solo se da por los directores?				X		X		X		X		
			2. ¿Se han definido los objetivos en su área de trabajo?				X		X		X		X		
		Nivel de sincronización entre objetivos, estrategias, políticas, programas y presupuestos.	3. ¿Las metas están concebidas de acuerdo a la realidad de la institución?				X		X		X		X		
			4. ¿Se han desarrollado análisis internos en su área de trabajo?				X		X		X		X		
	Organización	Nivel de conocimiento de la visión o misión del negocio	5. ¿Tiene conocimiento de la misión y visión de su institución?				X		X		X		X		
			6. ¿Los cargos de su institución están bien identificados?				X		X		X		X		
		Nivel de sincronización entre la organización y la planificación	7. ¿La institución selecciona el personal adecuadamente?				X		X		X		X		
			8. ¿Existen equipos de relaciones públicas?				X		X		X		X		

Dirección	Grado de entendimiento o comunicación efectiva con el personal a cargo.	9. ¿Existen evaluaciones de eficiencia y eficacia?				X		X		X		X			
		10. ¿Existe una buena relación interpersonal?				X		X		X		X			
	Nivel de aceptación como líder del equipo	11. ¿Se sienta comprometido con su trabajo?				X		X		X		X			
		12. ¿Le toman en cuenta para asumir algún cargo jerárquico?				X		X		X		X			
Control	Cantidad de estándares o parámetros de control definidos	13. ¿Evalúan su desempeño constantemente?				X		X		X		X			
		Frecuencia con la que se mide el desempeño	14. ¿Cumple con las normas y políticas de control?				X		X		X		X		
			15. ¿A su criterio, se brinda un servicio de calidad?				X		X		X		X		


 Mg. Juan Carlos Calleja Córdova
 GESTIÓN PÚBLICA

FIRMA DEL
EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

1. NOMBRE DEL INSTRUMENTO : FICHA DE EVALUACIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA.
2. OBJETIVO : Determinar la relación de la gestión administrativa.
3. DIRIGIDO A : Directores y funcionarios públicos.
4. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Palope Coarajo, Juan Carlos
5. GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister
6. VALORACIÓN:
- Bueno ()
- Regular ()
- Deficiente ()

7. RECOMENDACIONES FINALES:
.....


Mr. Juan Carlos Palope Coarajo
GESTIÓN PÚBLICA
FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN

Título: Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL – Pasco, 2018.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACION Y RECOMENDACIONES
				Nunca	A veces	Siempre	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Desempeño laboral: Es el desempeño laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad. (Chiavenato, 2000)	Cantidad de trabajo.	Nivel de cumplimiento de tareas asignadas	1. ¿Desarrolla sus tareas asignadas?				X		X		X		X		
			2. ¿Propicia al trabajo en equipo?				X		X		X		X		
			3. ¿Se encuentra satisfecho con la labor que desempeña?				X		X		X		X		
	Cantidad de trabajo.	Nivel de iniciativa	4. ¿Realiza actividades fuera de las propuestas en su área?				X		X		X		X		
			5. ¿Es un emprendedor dentro de su trabajo?				X		X		X		X		
	Productividad	Nivel de dominio y conocimientos de funciones	6. ¿Tiene condiciones para aceptar sugerencias para mejorar su trabajo?				X		X		X		X		
			7. ¿Los cargos de su institución están bien identificados?				X		X		X		X		

Disciplina laboral.	Nivel de Actitud ante la preparación y la superación individual	8. ¿Posee habilidades que fomenten un mejor desempeño de su trabajo?						X		X		X		
		9. ¿Cumple con las responsabilidades asumidas?						X		X		X		
		10. ¿Es eficiente con el manejo de los recursos?						X		X		X		
	Nivel de asistencia y puntualidad	11. ¿Apoya a mejorar las condiciones de trabajo en otras áreas?						X		X		X		
		12. ¿Es puntual al iniciar su trabajo?						X		X		X		
Nivel de Clima Laboral	Nivel de Clima Laboral	13. ¿Trabaja con honestidad y respeto?						X		X		X		
		14. ¿Es importante la lealtad y la confidencialidad?						X		X		X		
		15. ¿Existe una buena organización para la distribución de trabajos?						X		X		X		


Mayra Carlos Callejo Cornejo
CONSULTORA PASCO S.A.

FIRMA DEL
EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

3. NOMBRE DEL INSTRUMENTO : FICHA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL.
4. OBJETIVO : Determinar la relación del desempeño laboral.
5. DIRIGIDO A : Directores y funcionarios públicos.
6. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Callupe Coronado, Juan Carlos
7. GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magíster
8. VALORACIÓN:
- Bueno ()
- Regular ()
- Deficiente ()
9. RECOMENDACIONES FINALES:
-


Mag. Juan Carlos Callupe Coronado
GESTIÓN PÚBLICA

FIRMA DEL EVALUADOR

Anexo 5.- Base de datos.

gestion administrativa y desempeño laboral.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 49 de 49 vistas

	Preg_1	Preg_2	Preg_3	Preg_4	Preg_5	Preg_6	Preg_7	Preg_8	Preg_9	Preg_10	Preg_11	Preg_12	Preg_13	Preg_14	Preg_15	Preg_16
1	5	4	4	5	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4
2	5	5	3	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5
3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5
5	4	5	3	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5
6	3	3	3	4	4	4	4	4	6	4	4	5	5	4	4	3
7	4	3	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3
8	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5
9	5	3	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	3
10	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
11	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5
12	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4
13	4	5	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	3	3	5
14	4	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4
15	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5
16	4	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5
17	5	5	3	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5
18	5	5	5	5	4	2	2	4	4	4	4	4	5	5	3	4
19	3	3	2	4	3	3	2	4	4	3	3	3	4	4	3	5
20	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5
21	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
22	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
23	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5
24	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
25	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	5
26	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4
27	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5
28	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3

gestion administrativa y desempeño laboral.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 49 de 49 vistas

	Preg_1	Preg_2	Preg_3	Preg_4	Preg_5	Preg_6	Preg_7	Preg_8	Preg_9	Preg_10	Preg_11	Preg_12	Preg_13	Preg_14	Preg_15	Preg_16
67	5	4	4	5	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4
68	5	5	3	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5
69	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
70	4	4	3	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5
71	4	5	3	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5
72	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	3
73	4	3	3	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	3
74	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5
75	5	3	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	3
76	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
77	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5
78	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4
79	4	5	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	3	3	5
80	4	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4
81	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5
82	4	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5
83	5	5	3	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5
84	5	5	5	5	4	2	2	4	4	4	4	4	5	5	3	4
85	3	3	2	4	3	3	2	4	4	3	3	3	4	4	3	5
86	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5
87	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
88	4	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4
89	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5
90	4	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5
91	5	5	3	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5
92	5	5	5	5	4	2	2	4	4	4	4	4	5	5	3	4
93	3	3	2	4	3	3	2	4	4	3	3	3	4	4	3	5
94	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Preg_1	Númerico	1	0	¿Los objetivos...	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	Preg_2	Númerico	1	0	¿Mi área cumpli...	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	Preg_3	Númerico	1	0	¿La toma de de...	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	Preg_4	Númerico	1	0	¿La misión, visi...	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	Preg_5	Númerico	1	0	¿Los directivos...	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	Preg_6	Númerico	1	0	¿La descripció...	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	Preg_7	Númerico	1	0	¿Tienes acces...	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	Preg_8	Númerico	1	0	¿Te han brinda...	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	Preg_9	Númerico	1	0	¿Recibes regul...	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	Preg_10	Númerico	1	0	¿La alta direcci...	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	Preg_11	Númerico	1	0	¿Las decisiones...	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	Preg_12	Númerico	1	0	¿Las medidas...	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	Preg_13	Númerico	1	0	¿Son controlad...	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	Preg_14	Númerico	1	0	¿Se emplean e...	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	Preg_15	Númerico	1	0	¿Se elaboran p...	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	Preg_16	Númerico	1	0	¿Son evaluado...	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	Desemp_1	Númerico	1	0	¿Los criterios d...	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	Desemp_2	Númerico	1	0	¿Me siento sati...	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	Desemp_3	Númerico	1	0	¿Me considero...	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	Desemp_4	Númerico	1	0	¿El personal en...	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	Desemp_5	Númerico	1	0	¿Mis compañer...	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	Desemp_6	Númerico	1	0	¿En la instituci...	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	Desemp_7	Númerico	1	0	¿Considero imp...	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	Desemp_8	Númerico	1	0	¿Mi área logra...	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	Desemp_9	Númerico	1	0	¿El resultado d...	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
26	SUM_PLANIF	Númerico	2	0	PLANIF	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Escala	Entrada
27	ORGANIZ_	Númerico	2	0	ORG	Ninguno	Ninguno	13	Derecha	Escala	Entrada
28	DIRECCIÓN	Númerico	8	0	DIREC	Ninguno	Ninguno	11	Derecha	Escala	Entrada
29	CONT_SUM	Númerico	8	0	CONT	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
30	GEST_EMP	Númerico	8	0	GESTION EMP	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada

30	GEST_EMP	Númerico	8	0	GESTION EMP	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
31	PLANIF_AG	Númerico	6	0	PLANIFICACIÓN	{1, NUNCA}	Ninguno	14	Derecha	Ordinal	Entrada
32	ORG_AGRUP	Númerico	5	0	ORGANIZACIÓN	{1, NUNCA}	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
33	DIREC_AG	Númerico	5	0	DIRECCIÓN	{1, NUNCA}	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
34	CONTR_AG	Númerico	5	0	CONTROL	{1, NUNCA}	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
35	EV_DESE	Númerico	5	0	EVALUACION	{1, NUNCA}	Ninguno	14	Derecha	Ordinal	Entrada
36	REND_LAB	Númerico	5	0	RENDIMIENTO	{1, NUNCA}	Ninguno	15	Derecha	Ordinal	Entrada
37	EFIC_DES	Númerico	5	0	EFICIENCIA	{1, NUNCA}	Ninguno	14	Derecha	Ordinal	Entrada
38	EV_DESE	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	15	Derecha	Nominal	Entrada
39	REND_LAB	Númerico	8	3		Ninguno	Ninguno	14	Derecha	Nominal	Entrada
40	EFIC_SUM	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
41	DES_LAB	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	13	Derecha	Escala	Entrada
42	GEST_EMP	Númerico	5	0	GESTION ADM	{1, NUNCA}	Ninguno	16	Derecha	Ordinal	Entrada
43	DES_LAB	Númerico	5	0	DES_LAB_SU	{1, NUNCA}	Ninguno	15	Derecha	Ordinal	Entrada
44	GADM_TOT	Númerico	8	0		{1, DEFICIE}	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
45	PLAN_TOT	Númerico	8	0		{1, DEFICIE}	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
46	ORG_TOT	Númerico	8	0		{1, DEFICIE}	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
47	DIR_TOT	Númerico	8	0		{1, DEFICIE}	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
48	CONT_TOT	Númerico	8	0		{1, DEFICIE}	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
49	D_LAB_TOT	Númerico	8	0		{1, DEFICIE}	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada