



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**El conocimiento de la planeación y su relación con el
desempeño laboral de los trabajadores de la oficina
ejecutiva de administración del Hospital Santa Rosa –
Lima, 2013**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Br. Angela Aurora Montes Chavez

ASESOR:

Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales y Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección

PERÚ - 2015

Dedicatoria

A mis hijos Angello y Sebastian que son mi razon de ser, y a Saul por su su apoyo incondicional.

Agradecimiento

A todos los docentes de la Escuela de Postgrado de la “Universidad César Vallejo”, en especial al MBA Samuel Enrique Rivera Vásquez por su valiosa enseñanza y permanente orientación, durante nuestros estudios de Maestría, al Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont, por su asesoría; y los trabajadores de las oficinas de Recursos Humanos, Logística, Economía y Servicios Generales del Hospital Santa Rosa; por su valiosa colaboración durante el desarrollo de la presente investigación.

Declaración Jurada

Yo Angela Aurora Montes Chávez, estudiante del Programa. Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 10193746, con la tesis titulada “El conocimiento de la planeación y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la oficina ejecutiva de administración del hospital Santa Rosa - Lima, 2013”.

Declaro bajo juramento que:

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

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

Lima, 19 de marzo de 2014

Firma.....

Angela Aurora Montes Chávez

DNI: 10193746

Índice

| | Pág. |
|---|-------------|
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaración Jurada | v |
| Presentación | vi |
| Índice | vii |
| Índice de Tablas | x |
| Índice de Figuras | xii |
| Resumen | xiii |
| Abstract | xiv |
| Introducción | xv |
| | |
| I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN | |
| 1.1 Planteamiento del problema | 18 |
| 1.2 Formulación del problema | 19 |
| 1.3 Justificación | 20 |
| 1.4 Limitaciones | 21 |
| 1.5 Antecedentes | 21 |
| 1.6 Objetivos | 28 |
| 1.6.1 General | 28 |
| 1.6.2 Específicos | 29 |
| | |
| II. MARCO TEÓRICO | |
| 2.1 Bases teóricas de la variable Planeación | 31 |
| 2.1.1 Teorías | 31 |
| 2.1.2 Tipos de Planeación | 33 |
| 2.1.3 Definición de Planeamiento Estratégico | 37 |
| 2.1.4 Dimensiones | 43 |
| 2.2 Bases teóricas de la variable Desempeño Laboral | 49 |
| 2.2.1 Teorías | 49 |
| 2.2.2 Definición de Desempeño Laboral | 58 |

| | | |
|-------------|--|----|
| 2.2.3 | Dimensiones | 60 |
| | | |
| III. | MARCO METODOLÓGICO | |
| 3.1 | Hipótesis | 66 |
| 3.2 | Variables | 67 |
| | 3.2.1 Definición conceptual | 67 |
| | 3.2.2 Definición operacional | 68 |
| 3.3 | Metodología | 69 |
| | 3.3.1 Tipo de estudio | 69 |
| | 3.3.2 Diseño de estudio | 70 |
| 3.4 | Población y muestra | 71 |
| | 3.4.1 Población | 71 |
| | 3.4.2 Muestra | 72 |
| 3.5 | Método de investigación | 77 |
| 3.6 | Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 77 |
| | 3.6.1 Técnicas | 77 |
| | 3.6.2 Instrumentos | 78 |
| | 3.6.3 Validez y confiabilidad | 80 |
| 3.7 | Métodos de análisis de datos | 81 |
| | | |
| IV. | RESULTADO | |
| 4.1 | Descripción de resultados | 85 |
| | 4.1.1 Descripción del Conocimiento de la Planeación y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina Ejecutiva de Administración del Hospital Santa Rosa – Lima, 2013. | 85 |
| | 4.1.2 Descripción del Conocimiento de la Planeación en su dimensión factibilidad y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina Ejecutiva de Administración del Hospital Santa Rosa, Lima – 2013. | 86 |
| | 4.1.3 Descripción del Conocimiento de la Planeación en su dimensión objetividad y cuantificación y el Desempeño | |

| | |
|---|-----|
| Laboral de los Trabajadores de la Oficina Ejecutiva de Administración del Hospital Santa Rosa, Lima – 2013. | 87 |
| 4.1.4 Descripción del Conocimiento de la Planeación en su dimensión flexibilidad y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina Ejecutiva de Administración del Hospital Santa Rosa, Lima – 2013. | 89 |
| 4.1.5 Descripción del Conocimiento de la Planeación en su dimensión unidad y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina Ejecutiva de Administración del Hospital Santa Rosa, Lima – 2013. | 90 |
| 4.1.6 Descripción del Conocimiento de la Planeación en su dimensión del cambio de estrategia y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina Ejecutiva de Administración del Hospital Santa Rosa, Lima – 2013. | 92 |
| 4.2 Prueba de Hipótesis | 93 |
| 4.3 Discusión | 99 |
| | |
| CONCLUSIONES | 102 |
| SUGERENCIAS | 104 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 107 |
| | |
| ANEXOS | |
| Anexo 1. Matriz de Consistencia | |
| Anexo 2. Instrumentos | |
| Anexo 3. Validez del instrumento por juicio de expertos | |
| Anexo 4. Base de datos | |
| Anexo 5. Tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Rho Spearman | |

Índice de Tablas

| | | Pág. |
|----------|---|-------------|
| Tabla 1 | Operacionalización de la variable Planeación | 68 |
| Tabla 2 | Operacionalización de la variable Desempeño Laboral | 69 |
| Tabla 3 | Población | 72 |
| Tabla 4 | Muestra | 73 |
| Tabla 5 | Distribución muestral por regímenes | 74 |
| Tabla 6 | Validez del instrumento | 80 |
| Tabla 7 | Confiabilidad cuestionario de conocimiento de planeación | 81 |
| Tabla 8 | Confiabilidad cuestionario de conocimiento de desempeño laboral | 81 |
| Tabla 9 | Conocimiento de la Planeación y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina Ejecutiva de Administración del Hospital Santa Rosa – Lima, 2013 | 85 |
| Tabla 10 | Conocimiento de la Planeación en su dimensión factibilidad y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina Ejecutiva de Administración del Hospital Santa Rosa, Lima – 2013. | 87 |
| Tabla 11 | Conocimiento de la Planeación en su dimensión objetividad y cuantificación y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina Ejecutiva de Administración del Hospital Santa Rosa, Lima – 2013. | 88 |
| Tabla 12 | Conocimiento de la Planeación en su dimensión flexibilidad y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina Ejecutiva de Administración del Hospital Santa Rosa, Lima – 2013. | 89 |
| Tabla 13 | Conocimiento de la Planeación en su dimensión unidad y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina Ejecutiva de Administración del Hospital Santa Rosa, Lima – 2013. | 91 |
| Tabla 14 | Conocimiento de la Planeación en su dimensión | |

| | | |
|----------|---|----|
| | del cambio de estrategia y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina Ejecutiva de Administración del Hospital Santa Rosa, Lima – 2013. | 92 |
| Tabla 15 | Correlación Conocimiento de la Planeación y Desempeño Laboral | 94 |
| Tabla 16 | Correlación conocimiento de la Planeación en su dimensión factibilidad y Desempeño Laboral | 95 |
| Tabla 17 | Correlación conocimiento de la Planeación en su dimensión objetividad y cuantificación y Desempeño Laboral | 96 |
| Tabla 18 | Correlación conocimiento de la Planeación en su dimensión flexibilidad y Desempeño Laboral | 97 |
| Tabla 19 | Correlación conocimiento de la Planeación en su dimensión unidad y Desempeño Laboral | 98 |
| Tabla 20 | Correlación conocimiento de la Planeación en su dimensión del cambio de estrategias y Desempeño Laboral | 99 |

Índice de Figuras

| | | Pág. |
|-----------|---|-------------|
| Figura 1 | Jerarquía de las necesidades de Maslow | 50 |
| Figura 2 | Tipos de factores para la motivación | 54 |
| Figura 3 | Comparativo de modelos de Maslow y Herzberg | 55 |
| Figura 4 | Distribución porcentual por Regímenes (2014) | 75 |
| Figura 5 | Distribución porcentual por Sexo (2014) | 76 |
| Figura 6 | Distribución porcentual por Oficinas (2014) | 76 |
| Figura 7 | Diagrama de Columnas 3D del conocimiento de la Planeación y el Desempeño Laboral. | 86 |
| Figura 8 | Diagrama de Columnas 3D del conocimiento de Planeación en su dimensión factibilidad y el Desempeño Laboral. | 87 |
| Figura 9 | Diagrama de Columnas 3D del Conocimiento de la Planeación en su dimensión objetividad y cuantificación y el Desempeño Laboral | 88 |
| Figura 10 | Diagrama de Columnas 3D del conocimiento de la Planeación en su dimensión flexibilidad y el Desempeño Laboral | 90 |
| Figura 11 | Diagrama de Columnas 3D del Conocimiento de la Planeación en su dimensión unidad y el Desempeño Laboral | 91 |
| Figura 12 | Diagrama de Columnas 3D del Conocimiento de la Planeación en su dimensión cambio de estrategia y el Desempeño Laboral | 93 |

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general, establecer la relación que existe entre el conocimiento de la planeación y el desempeño laboral de los trabajadores de la oficina ejecutiva de administración del hospital Santa Rosa - Lima, 2013; la población fue de 188 trabajadores administrativos, de las oficinas de Recursos Humanos, Logística, Economía y Servicios Generales, la muestra probabilística de 126 trabajadores, en los cuales se han empleado las variables: conocimiento sobre planeación y desempeño laboral.

El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transeccional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: Cuestionario sobre el Conocimiento de la Planeación, el cual estuvo constituido por 20 preguntas en la escala de Likert (Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo, totalmente de acuerdo) y el Cuestionario de Ejecución Desempeño Laboral, el cual estuvo constituido por 10 preguntas en la escala de Likert (Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo, totalmente de acuerdo), que brindaron información acerca del conocimiento de la planeación y su relación con el desempeño laboral, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: eexiste relación entre el conocimiento de la planeación y el desempeño laboral de los trabajadores de la oficina ejecutiva de administración del hospital Santa Rosa – Lima, 2013; habiéndose determinado un coeficiente de correlación Rho de Spearman 0,759, lo que represento un nivel de correlación alta

Palabras claves: Conocimiento de planeación y desempeño laboral.

Abstract

The present study had the general objective, establish the relationship between knowledge of planning and its relationship to job performance of the employees of the executive office of administration Santa Rosa Hospital - Lima, 2013; the population was 188 administrative workers, offices of Human Resources, Logistics, Economy and General Services, a probability sample of 126 workers, which have been used variables: knowledge about planning and job performance.

The method used in the research was the hypothetical-deductive. This research used for its purpose the non-experimental correlational level transeccional court, which collected information on a specific period, which was developed to apply the tools: Questionnaire Knowledge of Planning, which consisted of 20 questions in the Likert scale (strongly disagree, disagree, neither agree nor disagree, agree, strongly agree) and Questionnaire Execution Job Performance, which consisted of 10 questions in Likert scale (strongly disagree, disagree, neither agree nor disagree, agree, strongly agree), which provided information about knowledge of planning their relationship to job performance through evaluation of its different dimensions, the results are presented graphically and verbatim.

The research concluded that there is significant evidence to say that: There is a relationship between knowledge of Planning and Job Performance of Employees in the Executive Office of Administration Hospital Santa Rosa - Lima, 2013; having determined a correlation coefficient Spearman Rho 0.759, which represented a high level of correlation

Keywords: Knowledge of planning and work performance.

Introducción

Es importante indicar que en la realización de las labores administrativas cotidianas del personal administrativo de la oficina ejecutiva de administración (recursos humanos, logística, economía y servicios generales) del Hospital Santa Rosa, por lo general es rutinario, esta rutina se ve claramente en el personal con 30 a 35 años de servicios que en muchos casos no utilizan las herramientas de gestión disponibles por falta de conocimientos en algunos casos y en otros por falta de identificación con la gestión administrativa de turno, debido a los constantes cambios en las autoridades ya que estos ocupan los cargos por periodos.

Justamente la importancia de la presente investigación está en establecer la relación que existe entre el conocimiento de la planeación y el desempeño laboral, en sus distintas dimensiones. En tal sentido esta investigación tiene como objetivos específicos establecer la relación entre el conocimiento de la planeación y las dimensiones de: factibilidad, objetividad y cuantificación, flexibilidad, unidad y cambio de estrategia. Entre las principales conclusiones de la presente investigación, se tiene que existe evidencia significativa para afirmar que: existe relación entre el conocimiento de la planeación y el desempeño laboral de los trabajadores de la oficina ejecutiva de administración del Hospital Santa Rosa – Lima, 2013; habiéndose determinado un coeficiente de correlación Rho de Spearman 0,759, lo que represento un nivel de correlación alta.

Se ha utilizado el método hipotético deductivo para contrastar las hipótesis y comprobar los resultados favorables de la investigación propuesta. Se ha desarrollado el estudio en sendos capítulos determinados por la Universidad César Vallejo en su reglamento, como son: Primero: Constituido por el planteamiento del problema, formulación, justificación, limitaciones, antecedentes y sus objetivos a tratar. Segundo: Se presenta el marco teórico, en ella se sustenta la investigación y las ideas básicas para formular y desarrollar la presente investigación. Tercero: Constituido por el marco metodológico, en ella se presentan las hipótesis, que permiten dar una solución provisional al problema planteado y las variables e indicadores. Cuarto: En este capítulo se exponen los

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