



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA
EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Gestión administrativa y rendimiento laboral del personal de
emergencias de un hospital público, Lima 2022**

AUTORA:

Paredes Chavez Maritza Elizabeth (ORCID: [0000-0002-2798-4009](https://orcid.org/0000-0002-2798-4009))

ASESOR:

Mg. Sanchez Vasquez, Segundo Vicente (ORCID: [0000-0001-6882-6982](https://orcid.org/0000-0001-6882-6982))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, ciudadanía y cultura de paz

LIMA — PERÚ

2022

DEDICATORIA

A Dios, que siempre puso una luz en mi camino para enfrentar la dificultad en este proceso tan complejo.

A mi hijo Mauro, que es la razón de mi vida.

Mi abuela, por su apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

A mi asesor Segundo Sánchez, quien, con mucha paciencia, despejó cada una de mis dudas.

A todo el personal de la Universidad César Vallejo.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	vi
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y Operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimiento	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
4.1. Resultados descriptivos de las variables y dimensiones	21
4.2. Resultados inferenciales de las variables y dimensiones	25
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	47

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Confiabilidad del instrumento	19
Tabla 2: Frecuencias de la variable gestión administrativa	21
Tabla 3: Frecuencias de las dimensiones de la variable gestión administrativa...	21
Tabla 4: Frecuencias de la variable rendimiento laboral	22
Tabla 5: Frecuencias de las dimensiones de la variable rendimiento laboral.....	22
Tabla 6: Frecuencias de la variable gestión administrativa y rendimiento laboral	23
Tabla 7: Frecuencias de la variable gestión administrativa y el nivel de compromiso	23
Tabla 8: Frecuencias de la variable gestión administrativa y la resolución de problemas.....	24
Tabla 9: Frecuencias de la variable gestión administrativa y el nivel de iniciativa	24
Tabla 10: Correlación de la variable gestión administrativa y rendimiento laboral	25
Tabla 11: Correlación de la variable gestión administrativa y el nivel de compromiso	26
Tabla 12: Correlación de la variable gestión administrativa y la resolución de problemas.....	27
Tabla 13: Correlación de la variable gestión administrativa y el nivel de iniciativa de los trabajadores.....	27
Tabla 14: Matriz de consistencia	47
Tabla 15: Operacionalización de variable gestión administrativa	51
Tabla 16: Operacionalización de variable desempeño laboral	53

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1: Boceto de diseño.....	15
Figura 2: Ficha técnica cuestionario gestión administrativa	55
Figura 3: Cuestionario gestión administrativa.....	56
Figura 4: Ficha técnica cuestionario desempeño laboral	57
Figura 5: Cuestionario desempeño laboral.....	58
Figura 6: Evidencias de la prueba piloto / Data en Excel de gestión administrativa y desempeño laboral.....	59
Figura 7: Evidencias de la prueba piloto / Data en SPSS de gestión administrativa	60
Figura 8: Evidencias de la prueba piloto / Data en SPSS de desempeño laboral	61
Figura 9: Documento de validación: Carta de presentación (Experto N° 01)	62
Figura 10: Documento de validación: Certificado de validez del instrumento que mide la gestión administrativa (Experto N° 01).....	63
Figura 11: Documento de validación: Certificado de validez del instrumento que mide el rendimiento laboral (Experto N° 01).....	64
Figura 12: Firma del Experto N° 01	65
Figura 13: Registro del Experto N° 01	66
Figura 14: Documento de validación: Carta de presentación (Experto N° 02)	67
Figura 15: Documento de validación: Certificado de validez del instrumento que mide la gestión administrativa (Experto N° 02).....	68
Figura 16: Documento de validación: Certificado de validez del instrumento que mide el rendimiento laboral (Experto N° 02).....	69
Figura 17: Firma del Experto N° 02	70
Figura 18: Registro del Experto N° 02.....	71
Figura 19: Documento de validación: Carta de presentación (Experto N° 03)	72
Figura 20: Documento de validación: Certificado de validez del instrumento que mide la gestión administrativa (Experto N° 03).....	73
Figura 21: Documento de validación: Certificado de validez del instrumento que mide el rendimiento laboral (Experto N° 03).....	74
Figura 22: Firma del Experto N° 03	75
Figura 23: Registro del Experto N° 03.....	76
Figura 24: Frecuencias de la variable gestión administrativa	77

Figura 25: Frecuencias de las dimensiones de la variable gestión administrativa	77
Figura 26: Frecuencias de la variable rendimiento laboral	78
Figura 27: Frecuencias de las dimensiones de la variable rendimiento laboral ...	78
Figura 28: Frecuencias de la variable gestión administrativa y rendimiento laboral	79
Figura 29: Frecuencias de la variable gestión administrativa y el nivel de compromiso.....	79
Figura 30: Frecuencias de la variable gestión administrativa y la resolución de problemas.....	80
Figura 31: Frecuencias de la variable gestión administrativa y el nivel de iniciativa	80

RESUMEN

El sector salud en el Perú en estos tiempos está enfrentando una situación sin precedentes y la gestión administrativa, así como el rendimiento laboral del personal de salud son temas de gran importancia. El objetivo de esta investigación es determinar la relación entre la gestión administrativa y el rendimiento laboral del personal de emergencia de un hospital público, Lima 2022.

Es una investigación de tipo básica, de diseño no experimental, transversal, de nivel correlacional. El enfoque es cuantitativo. La técnica fue la encuesta y los instrumentos fueron elaborados por la autora, ambos con escala de Likert para las dos variables. Se estableció la confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach que fue de 0.826 para gestión administrativa y para rendimiento laboral 0.785. Los datos fueron ingresados al software estadístico SPSS versión 25 para las pruebas de normalidad y contrastación de las hipótesis.

La muestra aleatoria fue de 70 encuestados, encontrándose con un coeficiente de correlación (Rho de Spearman igual a 0.800) que expresa una relación positiva de magnitud considerable entre las variables. Concluyendo que, si la gestión administrativa presenta mejoras, el rendimiento laboral también mejorará en el mismo sentido o viceversa.

Palabras clave: Ambiente de trabajo, Comunicación interna, Salud pública.

ABSTRACT

The health sector in Peru in these times is facing an unprecedented situation and administrative management, as well as the work performance of health personnel are issues of great importance. The objective of this research is to determine the relationship between administrative management and work performance of emergency personnel of a public hospital, Lima 2022.

It is a basic research, non-experimental design, cross-sectional, correlational level. The approach is quantitative. The technique was the survey and the instruments were developed by the author, both with a Likert scale for the two variables. Reliability was established using Cronbach's Alpha, which was 0.826 for administrative management and 0.785 for job performance. The data was entered into the statistical software SPSS version 25 for the tests of normality and contrast of the hypotheses.

The random sample consisted of 70 respondents, finding a correlation coefficient (Spearman's Rho equal to 0.800) that expresses a positive relationship of considerable magnitude between the variables. Concluding that, if the administrative management presents improvements, the labor performance will also improve in the same sense or vice versa.

Keywords: Internal communication, Public health, Work environment.

I. INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa post pandemia, actualmente viene experimentando grandes cambios de la mano de la tecnología, permitiendo reducir tiempos en los procesos. Actualmente, tanto las organizaciones privadas como las públicas buscan la eficiencia y la enorme competencia transnacional para obtener una ventaja competitiva e intensificarla, persiguiendo metas que fortalezcan su posición en el mercado siempre cambiante. De acuerdo con Koontz et al. (2018) ésta tiene como pilares los procesos administrativos responsables de mejorar los recursos en varios campos y gestionar la formación de una organización. Basándose en lo que refiere Chiavenato (2017), el rendimiento laboral está proyectado en un concepto que guarda relación con un aspecto aplicado como instrumento esencial en el alcance de objetivos determinados por los altos cargos jerárquicos, con el fin de alcanzar un beneficio organizacional.

Caisa y Gamboa (2018) señalan errores en la gestión durante estos períodos, concluyendo que, teniendo como objeto principal el de establecer una mejoría en el rendimiento de los colaboradores, es que los gerentes generales deben determinar ciertas técnicas, las cuales se desarrollen correctamente. Un estudio de Armijo (2019) para CEPAL, Comisión Económica para América Latina y el Caribe afirma que ya hay más de tres países en Sudamérica como buenos ejemplos de manejo de las entidades públicas en general. Al-Hawary y El-Fattah (2017) estudiaron como impactan los incentivos y motivaciones que ejecutan los jefes supremos en el rendimiento laboral del staff en casas hospitalarias, sintetizando que, como líderes que son, deben ejercer un incentivo en este.

A nivel nacional, no hay presencia de una forma efectiva y diáfana de manifestar la profesionalización en el manejo de los recursos y no existe un análisis en cuanto a los responsables que toman decisiones y procesos en busca de la calidad. Desgraciadamente, se facultan altos cargos jerárquicos de confianza, generados por incentivos de carácter político, más que por nociones profesionales, lo cual hace un daño al rendimiento de los colaboradores que cuentan con una profesión y la capacidad suficiente para ejercerla. Alles (2016) indicó que es necesario el manejo de recursos humanos eficientemente,

asociado a facultades gerenciales y liderazgo. Esto último no se cumple en el contexto estatal, a pesar de la norma manifiesta. Actualmente, el manejo de las entidades del Estado es deficiente, pues no se ejerce correctamente la gestión de recursos, no hay evaluación consecutiva a los trabajadores ni el control de calidad del caso.

A nivel local no se cumple plenamente el objetivo de atender los impedimentos y problemas que ocurren de forma eficiente, más cuando existen sobre todo si hay una normatividad destinada a la mejora en el servicio a la demanda en el sector salud y la prestación de servicios públicos eficaces. En el centro hospitalario no existe una gestión administrativa eficiente, no se acata con lo que ordena la jefatura de servicios de una manera oportuna, lo cual genera serios inconvenientes en el rendimiento laboral del personal, pues además de no haber un íntegro compromiso con la gestión, no hay un trato apropiado hacia los pacientes, originándose una atención regularmente inefectiva. Asimismo, la infraestructura no es eficiente, ya que no se cuenta con la capacidad necesaria para brindar una atención apropiada.

De la misma manera, la deficiente gestión administrativa para este nosocomio, genera desmotivación y una tendencia negativa por parte de la gran mayoría de quienes forman parte del staff del hospital en contexto, haciendo que este no se sienta comprometido laboralmente, al respecto. Esto se presenta, ya que, por lo que se observa, hay una fuerte influencia entre la gestión administrativa establecida por la alta jerarquía del hospital (directorio, generalmente) y el rendimiento laboral del staff. Asimismo, el problema general se determina: ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa y el rendimiento laboral del personal de emergencias de un hospital público, Lima 2022?

Con la intención de determinar los problemas específicos del estudio en mención, se trabajó con las dimensiones de la segunda variable, concerniente al rendimiento laboral, detallándose como sigue: ¿Como se relaciona la gestión administrativa con el nivel de compromiso, la resolución de problemas y el nivel de iniciativa del personal de emergencias de un hospital público, Lima 2022?,

El estudio se justifica de manera teórica, ayudando a establecer el concepto de rendimiento y gestión de manera alternativa de abordar las definiciones, especialmente en el sector salud, que es el pilar para que la atención mejore. A nivel práctico, pretende convertirse en una herramienta de orientación para optimizar determinados inconvenientes que se presentan en la administración hospitalaria y brindar información sobre el rendimiento laboral para un desarrollo eficiente. Como justificación metodológica, la encuesta actual recomienda una herramienta para evaluar el rendimiento laboral que se aplicará a las personas, y que los futuros investigadores utilicen este trabajo como base. También existe una legitimidad social para contribuir a la labor de mejora de la gestión hospitalaria y del personal de servicio, dejando al paciente satisfecho.

El objetivo principal de este trabajo es determinar la relación entre la gestión administrativa y el rendimiento laboral del personal de emergencia de un hospital público, Lima 2022. De este punto radican los objetivos específicos, los cuales son: Establecer la relación de la gestión administrativa con el nivel de compromiso, la resolución de problemas y el nivel de iniciativa del personal de emergencias de un hospital público, Lima 2022.

Con base en la hipótesis general, se plantea que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y el rendimiento laboral del personal de emergencias de un hospital público, Lima 2022. Como hipótesis específicas se exponen que existe una relación significativa entre la gestión administrativa con el nivel de compromiso, la resolución de problemas y el nivel de iniciativa del personal de emergencias de un hospital público, Lima 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Evaluando el plano internacional, se puede evidenciar el trabajo de Gavilanes (2020), el cual plasmó un estudio cuantitativo, que tiene como propósito comprobar la gestión administrativa asociada de manera considerable con la comunicación interpersonal. Consecutivamente, el estudio fue de tipo deductivo – descriptivo, aplicada con encuesta de 18 ítems a una muestra de 36 operarios del área de laboratorio de una empresa en Chile. En los resultados se mostraron una media de 3.28 en la gestión administrativa (GA), lo que evidenció un inconveniente álgido en la dimensión de control; así como la variable comunicación, la cual tuvo una media de 2.73, reflejándose inconvenientes altos en la dimensión comunicación horizontal. En conclusión, se sustentó la efectividad en la relación de la GA y el rendimiento laboral.

Del mismo modo, Bohórquez, et al. (2020) señalaron lo preponderante que era mantener al recurso humano de una empresa incentivada, considerando a este como lo más importante, ya que del personal depende el incremento de la productividad. El trabajo fue de tipo descriptivo, recabando información, debido a la insatisfacción del 25% de los colaboradores respecto a necesidades fisiológicas; y un 35% de insatisfacción en trabajadores respecto a la necesidad de poder. Así también se evidenció un 35% de insatisfacción asociado en colaboradores que no se mostraban equitativos organizacionalmente. En conclusión, se recomendó incentivar al staff para crecer y ejecutar una mejora continua en el rendimiento laboral.

Matanhire – Zihanzu y Penn (2020) presentaron un trabajo, en el cual se tuvo como propósito averiguar las competencias gerenciales en la actualidad, en el sector salud de una provincia al sur de Zimbabue, África. Ante esto, se aplicó un cuestionario a 28 de estos profesionales, donde se ubicaron casos de una mala gestión por parte de los galenos, especialmente médicos y odontólogos manejando de manera poco convencional los nosocomios o centros de salud donde laboraban. De aquí, se concluyó la pertinencia de experimentar con una gestión en el pre grado de diseños curriculares universitarios, especialmente en economía y gestión administrativa.

De la misma manera, Pandey (2019) refirió en su trabajo el objetivo que se tiene acerca de afirmar lo fundamental que es el rendimiento de los trabajadores en los productos organizacionales, en grado general. De esta manera, hubo demandas que fueron halladas, las cuales eran de factores físicos, cognitivos y afectivos, identificando al estrés como una de las variables que más afectaba al rendimiento y productividad. Por esa misma línea, Johari, et al. (2019), analizaron un estudio en Malasia, trabajando con una muestra constituida por 208 colaboradores, detectando su rendimiento y asociándolo con la gestión administrativa. Se concluyó que el bienestar de los trabajadores alcanzaba un índice del 41.8% del rendimiento laboral.

Al mismo tiempo, Ladilucy, et al. (2018) indagaron en una investigación de más de una década, la importancia que radicaba del rendimiento laboral en las indagaciones hechas en las organizaciones, enfocándose, básicamente, en los factores que guardan relación con un incremento fundamental. De este estudio de tipo descriptivo, se concluyó que es pertinente realizar investigaciones que sirvan para desarrollar de a pocos el campo que se está estudiando, con el fin de comprender la óptica en cuanto al rendimiento laboral. Del mismo modo Méndez (2016) manifestó en su estudio el conseguir definir la fuerte incidencia de factores patológicos emocionales, como el estrés y la ansiedad laboran en el rendimiento del staff de una empresa, cuya muestra trabajada consistió en 61 trabajadores, concluyendo la dependencia de las variables con las que se trabajaron.

Hoon y Sang (2018) manifestaron en un estudio realizado en Corea del Sur, que encontraron una correlación fuerte entre el rendimiento de los trabajadores y la gestión. De acuerdo a este objetivo, se plantearon los resultados, en los cuales se encontraron que existía una tremenda ascendencia positiva en la forma de ser de la organización basada en cómo se desarrollaba la forma de aprender de los colaboradores. Asimismo, la autoeficacia generada por el personal dio un hincapié positivo en el incentivo, compromiso y rendimiento; además de encontrarse una relación significativa $r=0.874$, entre el compromiso de los trabajadores y su rendimiento.

Asimismo, Al-Hawary y El-Fattah (2017) presentaron su tesis, teniendo como misión analizar la forma en que la motivación de los líderes tiene positivos resultados en el rendimiento de los empleados de salud en 32 nosocomios de Jordania, trabajando con 353 encuestados, obteniéndose como resultados que el incentivo que se le brinda al colaborador impacta positivamente en este, haciendo crecer su rendimiento. Se concluye que los incentivos de forma financiera y laboral generarán un buen desarrollo profesionalmente al trabajador.

Por su parte, Ardilla y García (2017) concluyeron el inefectivo desempeño o rendimiento de los colaboradores que existe en la institución, la cual fue parte del contexto de este trabajo de investigación, lo cual se debe al interés casi nulo por parte de la alta jerarquía de la entidad y a la escasa capacitación ofrecida al equipo de trabajo. Por otro lado, Breeze (2017) encontró un fuerte coeficiente de correlación entre el rendimiento y la gestión; sucediendo ello cuando se establece un liderazgo oportuno que mueva el equipo correctamente, lo cual debe ser aplicado por la jefatura de la entidad. Así también, Zans (2017) concluyó en un trabajo conformado por una muestra de 59 integrantes de una facultad de una casa de estudios de nivel posgrado, que el rendimiento laboral de esta mejora continuamente si la alta jerarquía establece un correcto clima organizacional.

Caisa y Gamboa (2016) indicaron que, en la actualidad, hay muchas complicaciones plasmadas en errores en la gestión del proceso administrativo de una entidad. Detallándose tales puntos en este trabajo, concluyeron que, si se desea que el rendimiento laboral en su conjunto vaya mejorando constantemente, es de carácter obligatorio tener consigo una técnica apropiada y diseñada correctamente por los directivos y que debería ser aplicada cuanto antes. Yendo por el mismo lado, Razak et al. (2016) pusieron en evidencia que cuando existe una motivación por parte de los líderes, adicionada al cumplimiento y la disciplina en el trabajo, además de la sincronización de estas con las encuestas, le dan más empuje y fuerza de forma considerable al rendimiento laboral del personal.

En el marco nacional, se tiene que Marchena (2021) halló un $r = 0.734$ lo que indica una alta correlación entre la GA y el rendimiento de los trabajadores, dicho estudio contó con 70 encuestados, los cuales manifestaron encontrar un buen ambiente de trabajo. Asimismo, Cuenca (2020) con 142 encuestados, en una Municipalidad de la selva encontró un $F = 0.006$, que implicó una relación positiva entre la GA y el rendimiento de los trabajadores. Así mismo, Epquin (2020) encuestando 75 empleados, obtuvo un $r = 0.729$ que indicaba que la GA y el rendimiento tenían alta relación en la empresa del estado estudiada. Igualmente, los resultados de Flores y Espilco (2020) quienes encuestaron 50 empleadas de salud, obteniendo $r = 0.322$, como resultado de una baja motivación, que generaba un rendimiento laboral poco eficiente, debido a que emocionalmente no tenían apoyo de la empresa.

De igual manera, Epquin (2020) trabajó con 75 trabajadores estatales, encontrando un buen $r = 0.729$, ultimando que el rendimiento organizacional tiende a ser positivo (53.26%) por la política de gestión aplicada en la organización del Estado. Flores y Espilco (2020) se enfocaron en una investigación que englobaba a cincuenta enfermeras, generando la existencia de un componente medianamente impactante en las dimensiones vinculadas con las emociones y el rendimiento de las enfermeras. Meléndez (2020), en su tesis, sintetizó que el rendimiento laboral es una definición esencial que no debe dejarse de lado, pues es considerado como algo elemental para alcanzar la rentabilidad en una organización.

Mendivel, et al. (2020) proyectaron un análisis investigativo con correlación positiva ($r = 0.726$), entre la gestión y la calidad del servicio de una universidad del sector privado y de $r = 0.756$ relacionando la GA con el clima de trabajo. De la misma manera Otoyá (2020) obtuvo un $R = 0.720$ (correlación alta) en la GA y el rendimiento de los trabajadores, haciendo hincapié en la afabilidad hacia estos, generando confraternidad en el ambiente laboral, haciendo que la organización crezca considerablemente. Asimismo, Mariscal y Mora (2019), plasmaron en los resultados de su estudio que, en las entidades educativas nacionales, las mismas variables tenían una relación significativa e importante ($r = 0.711$).

Respecto al mismo tema, Cajo (2019) pudo comprobar que cuando la GA es aplicada deficientemente en una entidad puede generar un efecto desfavorable en los usuarios y personal administrado, buscando establecer una mejoría en los procedimientos estipulados. Del mismo modo, Padilla (2018), realizó un estudio de investigación, englobada por ochenta trabajadores de un ente público, corroborando la regular influencia que había en su gestión, enfocándose en el rendimiento laboral. Ferrer (2017) determinó en su investigación que hubo una correlación adecuada ($r = 0,776$) y pareja entre el rendimiento y la forma en como se conduce la empresa. Se constituyeron a 121 trabajadores, obteniendo un α de Cronbach de 0.935 y 0.926 para las variables parametradas; llegando a la conclusión que la relación es directa, con tendencia bilateral.

Tamay (2017) concluyó que, por una mala gestión en la administración de una universidad en Chimbote, hubo un rendimiento deficiente por parte del personal de la mencionada casa universitaria; y, justamente, producto de ello, se evaluó y se llegó a observar una desmotivación por parte de los trabajadores al momento de ejercer sus labores. Pezo (2017) realizó un trabajo en Tarapoto, San Martín, donde trabajó con una población censal de 21 empleados del Instituto Nacional Penitenciario (INPE) de la ciudad, tanto con contratados y nombrados. Al mismo tiempo, se trabajó con un cuestionario asociado con el rendimiento de los trabajadores. De ello, se obtuvo que el rendimiento estuvo en observación con un 47.62% de trabajadores, trabajándose con el resto en supervisión y seguimiento permanente; sin necesidad de buscar un control de calidad.

Por otro lado, Rodríguez (2017) realizó un estudio investigativo, en el cual indagó hasta encontrar PYMES estudiadas en donde no se había ejecutado un proceso planificado, presentándose en las que, si había un plan de trabajo, una relación positiva entre GA y satisfacción organizacional. Finalmente se tiene la investigación de Kasemsap (2017) donde argumentó que existen varios factores de la GA que influyen en la forma de trabajar de manera favorable, motivando al personal a mejorar en su productividad diaria.

En el plano teórico, Hurtado (2008) indicó que la organización debe dejarse

llevar por sus propios principios en la teoría clásica de la administración, y que, con respecto a su dimensión, conforme se va incrementando, la preocupación también debería crecer, debido a los escasos recursos, generando posibles espacios de fuga de materiales. De ello, se puede detallar las teorías de McClelland (1973) las cuales estaban asociadas a la motivación, demostrándose que los estudios que predecían el rendimiento exitoso, deberían ampliarse para desarrollar el potencial del trabajador.

Se tiene que Alles (2016) Al hablar de competencia, afirmó que esta es la capacidad de poder ejercer de manera efectiva una determinada labor, mediante un conjunto de habilidades, las cuales son de suma importancia para solucionar ciertos efectos desfavorables que puedan venir. Con respecto a ello, Bohórquez, et al (2020) indica que, otra de las teorías importantes es la de Abraham Maslow, el cual ordena las necesidades en una pirámide, priorizando a unas sobre otras, indicando que estas influyen en el rendimiento laboral de otras.

Con respecto a las teorías relacionadas al rendimiento laboral, se puede indicar lo que refirió Chiavenato (2017), el cual entrega ideas acerca del rendimiento laboral y la competitividad (eficacia) de un colaborador, intencionando aclarar ciertas pautas para su mejora, midiendo el concepto que se tiene en cuenta, ya sea por parte de los proveedores y los clientes. De la misma manera, Carpio (2020), aportó que la teoría del rendimiento integral, es útil para aplicarla a manera de recopilación de propósitos y superar estos, con respecto a la dirección empresarial.

Velásquez (2019) brindó una proposición consistente al momento de la valorización del rendimiento de los trabajadores, cuando hay compromiso de por medio en cuanto a lo común de las metas propuestas en el contexto laboral, ya sea de forma individual o grupal. Esto genera que exista una medición ecuánime y holística de los resultados. Asimismo, se da la veracidad adecuada en cuando a la consideración de la cualidad del trabajador, dejando de lado todo tipo de prejuicio en el momento en que atraviesa por el proceso de evaluación.

Chiavenato (2017) refirió que la evaluación enfocada en el rendimiento

laboral se aplica en organizaciones del sector privado y público, sirviendo como canales para cumplir con los propósitos, establecidos por la entidad. Por ello es que existe un enlace entre la calidad del trabajador con los clientes, pues es ahí donde las empresas miden el aporte laboral y humano del trabajador. Alles (2016) manifestó que las empresas suelen ser el soporte adecuado para perfilar su interés en la forma en como los empleados se desarrollan, haciendo un seguimiento motivacional.

Robbins y Coulter (2010), manifestaron que el correcto rendimiento hace que los colaboradores entreguen una atención afable al cliente, haciendo que estos califiquen de forma positiva el trato, aumentando la productividad. Así también, Breeze (2017) aseguró que la definición en mención es señalada en su relación con ciertas metas que determinan un sector, donde el staff se mantiene en compromiso, mejorando el rendimiento. Con base en ello, las investigaciones han puesto en manifestación palmaria ciertos fines empresariales, los cuales deben tener características completamente claras para llegar a los empleados y fortalecer el compromiso.

Werther (2008), manifestó que los jefes observan aquellos actos realizados por el staff, con el fin de alcanzar los propósitos, acotando que la medición se realiza de acuerdo a la competencia, colaboración y proactividad del personal. Robbins y Coulter (2010) concibieron que la variable mencionada hace referencia a la conducta laboral respecto a los objetivos, con la intención de recibir algún tipo de incentivo, considerando ella como técnica para cumplir tales objetivos. De acuerdo a ello, Stoner, et al (2016) establecieron una cierta relación entre la productividad y el nivel de compromiso para llegar a los objetos organizacionales y satisfacción personal.

Robbins y Coulter (2010) perfilaron su idea con la actitud y la forma en cómo se mueve al staff en el contexto laboral. De acuerdo a ello, Stoner, et al. (2016) pusieron en manifiesto la eficiencia por medio de operaciones idóneas, siempre respetando las normas correspondientes. Koontz, et al. (2012) confirmaron que el rendimiento laboral se proyecta en un concepto organizacional, en el cual los trabajadores se basan en el aporte de estos y su capacidad para trabajar en

equipo.

Alles (2016) indicó que la persona que lidera una organización debe descartar los juicios involucrados en el valor en el instante en que las operaciones administrativas son facultadas, teniendo en cuenta la exposición de tres dimensiones relevantes: Nivel de compromiso, resolución de problemas y nivel de iniciativa. Así también, Werther (2008) señaló que los ejecutores de un plan empresarial estudian a los empleados, acción que ayuda a cumplir los objetivos institucionales, que tienen mucha preponderancia en los objetivos trazados.

Así también, de acuerdo al nivel de compromiso, Alles (2016) manifestó que el comportamiento de un integrante del staff es estudiado con las altas jerarquías de la empresa, con la intención de ver si se están cumpliendo con los requisitos y restricciones establecidas por la entidad, lo cual sirve para alcanzar los objetivos. De acuerdo con ello, se puede extraer una síntesis que coincide en que los trabajadores que tienen un nivel de compromiso adecuado cumplen con sus funciones eficientemente, pues economizan todos los aspectos de la empresa, necesiéndose que sean reconocidos. Robbins y Coulter (2010) indicaron que, de haber una conexión adecuada con el staff, el equipo se moverá de la mejor manera y el rendimiento será el adecuado, valorada por los usuarios.

En cuanto a lo que refiere Alles (2016) para la resolución de problemas, redactó que el colaborador de una institución cualquiera debe contar con la capacidad adecuada, la cual le servirá para dar soluciones adecuadas en los problemas que llegan a manifestarse como óbice en el trabajo. Además de ello, se debe contar con un nivel de compromiso y capacidad para afrontar los problemas, manteniendo el equilibrio entre cliente y empresa.

En el nivel de iniciativa, Alles (2016) corroboró que esto se debe a la acción de operar de forma proactiva, teniendo en consideración la capacidad que debe tener parte del staff para hacer las cosas antes que se las manden, muy aparte de mantener un compromiso con las políticas de la empresa y la cultura

organizacional. La visión personal del trabajador y el compromiso necesario para con la empresa, son importantes para esta dimensión, puesto que de esta forma el colaborador tiene en sus manos la toma de decisiones que aporten a la entidad.

Chiavenato (2017) hizo hincapié en el trabajo elemental que toda organización empresarial imperativamente realizará, si es que aspira a tener una efectividad, manteniendo un ahorro económico. Fayol (2016), citado previamente por Breeze (2017) expuso su concepción acerca del carácter holístico que deben tener todas las empresas en el sector público y privado, indicando que la efectividad proviene por efecto de una cuestión laboral. De aquí se ramifican situaciones de diversas índoles: La financiera, relacionada con el capital; la comercial, que se asocia con el comercio; la de seguridad, vinculada con la protección de patrimonio; la técnica, asociada a la producción; y la administrativa que guardan sintonización con el resto.

Robbins y Coulter (2010) identificaron a la GA en diversas empresas, y detectaron objetivos que iban de la mano con la misión y visión. A su vez, manifestaron que el propósito fundamental de una gestión es la planificación idónea, por lo que se busca cumplirla en el tiempo adecuado; y se debe establecer un diagnóstico para definir las debilidades y aplicar las correcciones pertinentes, mediante el control del cumplimiento del plan de trabajo establecido.

Por otra parte, Vinueza y Sanaguano (2017) señalaron que la GA se establece como el soporte de toda organización, pues esta perfilará el desarrollo de las responsabilidades para el cumplimiento de sus objetivos, mejorando la delegación de recursos, dando ventaja al desenvolvimiento de las operaciones unitarias ejecutadas y con la cooperación del caso para que haya una reducción en los costos de la entidad.

Igualmente, Koontz, et al. (2012), manifestaron que la GA está relacionada al proceso administrativo, el cual tiene actividades que llevan la responsabilidad de fortalecer los recursos en índoles distintas, manteniendo un equilibrio organizacional. Del mismo modo, Alles (2016) refirió que este tiene que ver con

las acciones de planificación, organización, dirección y control, los cuales son necesarios para el cumplimiento de todos los objetivos factibles, mediante diversos recursos de índole material o humano, que estén al alcance de la entidad respectiva.

Hurtado (2008) indicó en su teoría de gestión administrativa que está caracterizada por su especificidad, en la cual se muestran los puntos particulares mediante funciones económicas, contables, mecánicas, etc. A su vez, su universalidad, explicado por la existencia de un organismo social, para que exista un proceso administrativo necesario para su gestión. La amplitud de ejercicios está asociado al nivel jerárquico, mediante la efectividad del caso. La unidad temporal incluye componentes de índole administrativo. La unidad jerárquica tiene que ver con el nivel autoritario esquematizado institucionalmente. Del mismo modo, están la flexibilidad, acondicionada a las necesidades y el valor instrumental para llegar a los objetivos específicos, a la esperanza de tener resultados vastos.

A su vez, la GA está dividida en cuatro dimensiones, empezando por la organización, que según Robbins y Coulter (2010) consiste en identificar las actividades adecuadas para el alcance de objetivo, asignándose los recursos materiales y humanos en el aspecto organizacional. La segunda es la planificación, según Koontz et al. (2012) tiene que ver con la herramienta aplicada en el futuro para la administración. Ante esto Robinns & Judge (2017) manifestaron que la GA es el aporte de los directivos enfocados en organizaciones, sacando mayor provecho del buen manejo de funciones de carácter administrativo. Bernal (2007) señaló que este concepto está asociado a los objetivos, cumpliéndolos con un proceso básico y adecuado para alcanzar los mejores resultados posibles.

Como tercera dimensión, se tiene a la dirección, la que, según lo expuesto por Koontz et al. (2012), es el eje central de la dinámica del resto de etapas, haciendo que funcionen de la manera más correcta posible, siendo la parte principal del proceso administrativo. Según Robbins y Coulter (2010) guarda un vínculo con la habilidad comunicativa y su capacidad de resiliencia, teniendo por

propósito la dirección de los colaboradores alcanzando los objetivos y metas organizacionales; teniéndolo como un proceso asociado con el liderazgo.

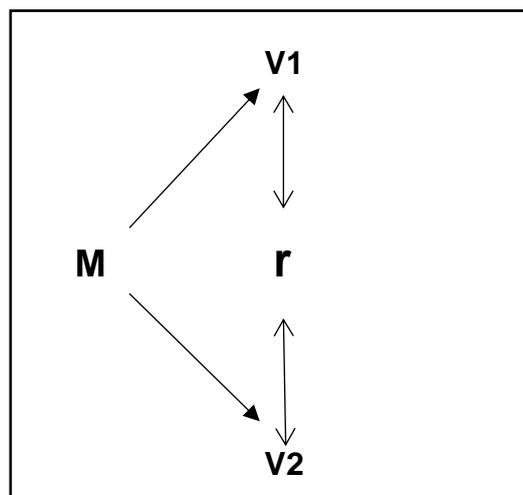
Por último, Robbins y Coulter (2010) toman a la cuarta dimensión, como el control del proceso, conceptualizándolo como una especie de retroalimentación y análisis de todo el proceso, cosa que así se empieza a proveer la información pertinente abstrayendo el rendimiento del personal que es lo que se busca, alcanzando objetivos eficientemente. Según Koontz et al. (2012), el control usa como herramientas técnicas, elementos y principios, jerarquizados en un proceso similar a la coyuntura y que sirve para la evaluación de la gestión. Chiavenato (2017) refirió que este es el procedimiento esencial, por medio de la cual se adquieren recursos elementales para dar soporte a las metas de la entidad.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación en mención es de tipo básica porque se pretende incrementar sobre los conceptos relacionados a las variables. Hernández-Sampieri y Mendoza (2019) afirmaron que el método es hipotético deductivo debido a que se van a confrontar sucesos, partiendo de hipótesis las cuales pueden ser corroboradas o refutadas, y el diseño es no experimental, ya que no hubo alguna relación o control de las variables. Salkind & Scalona (2012) refirieron que en un estudio investigativo del nivel correlacional se considera la correlación de las variables. Bernal (2016) la define como transversal, debido a que los datos fueron tomados en un momento determinado.

Figura 1: Boceto de diseño



M = Muestra

V1 = Gestión administrativa

V2 = Rendimiento laboral

r= Correlación

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1

Gestión administrativa

Al respecto Koontz, et al. (2012) refirieron que se trata de un conglomerado de proposiciones que brindan la posibilidad de establecer la administración. Presenta etapas y funciones bien definidas, de las que se desprende un conocimiento preponderante en la aplicación de métodos, principios y técnicas de una forma idónea.

Variable 2

Rendimiento laboral

Chiavenato (2017) define el rendimiento del trabajador, a modo de instrumento que permite a los supervisores medir si se está concretando lo propuesto por la alta dirección de la organización.

Operacionalización

Operacionalización de la variable Gestión administrativa: La variable llegó a medirse por medio de cuatro dimensiones, cada una con indicadores de tipo ordinal. A su vez, el instrumento a aplicar será el cuestionario, realizado por quien expone este trabajo, el cual está elaborado con base en los requerimientos de la institución y tiene veinte ítems. La recopilación de datos debido a la situación de la pandemia fue virtual. La escala fue ordinal (Likert).

Operacionalización de la variable rendimiento laboral: Cuenta con tres dimensiones que se utilizaron para probar las hipótesis. El instrumento fue el cuestionario que contó con veintidós ítems ordinales (Likert). La recopilación de los datos se hizo virtualmente, por la situación de la pandemia.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Santiváñez (2021) puntualizó que se refiere al número de elementos en su totalidad con características semejantes y, de ellos se quiere aplicar la inferencia correspondiente. Se cuenta con 110 trabajadores. Bernal (2016) planteó que son el grupo de todas las unidades de muestreo, también la denomina unidad de análisis.

Criterio de inclusión: empleados contratados.

Criterio de exclusión: empleados temporales.

Muestra

Es un conglomerado de sujetos que constituyen la población. Santiváñez (2021) sostuvo que de ella se obtiene data importante que servirá en el transcurso del trabajo. Para esta investigación, la muestra censal son 85 integrantes del servicio.

Se tiene entonces:

Población : 110 trabajadores

Nivel de confianza : 95 %

$$n = \frac{Z^2 \times \sigma^2 \times N}{e^2 (N-1) + Z^2 \times \sigma^2}$$

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5^2 \times 110}{0.05^2 (110-1) + 1.96^2 \times 0.5^2}$$

$$n = 85.384$$

La muestra será de 85 encuestados.

Muestreo

Acerca del muestreo Martínez (2020) sostuvo que es la forma de trabajo, con el deseo de constituir a los sujetos que desarrollarán la muestra. En este caso se utilizará el MAS donde cada muestra presenta igual probabilidad de poder ser seleccionada.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se recogerá la información necesaria haciendo uso del cuestionario como herramienta. Quesada (2017) sostuvo que se asocia a un grupo de elementos que cuestionan acerca de la variable.

Validez del instrumento

Para validar el presente trabajo se ha optado por la metodología de Juicio de expertos, quienes evaluaron lo enviado y emitieron sus opiniones, las cuales se ubicaron en los anexos.

Confiabilidad del instrumento

Se ha elaborado una prueba de ensayo 20 trabajadores que accedieron por motu proprio y contestaron las encuestas. se obtuvo en la $V1= 0.826$ y 0.785 para la $V2$, que según Cramer & Howitt (2004) presentan buena fiabilidad.

Tabla 1: Confiabilidad del instrumento

	α de Cronbach	N
Gestión administrativa	0,826	20
Rendimiento laboral	0.785	22

3.5. Procedimiento

El trabajo se inició con la búsqueda de la información acerca de las variables, en trabajos previos y revistas indexadas, al mismo tiempo se hacía la pesquisa sobre las dimensiones y con esa información se trabajó la matriz de consistencia en la cual se definen problemas, objetivos e hipótesis. Se continuó con la revisión en publicaciones de revistas para obtener antecedentes nacionales e internacionales (6 años de antigüedad) y textos para desarrollar el marco conceptual, y fueron tomados en cuenta, los autores más importantes sobre el tema, considerando que los libros son atemporales, a continuación se procedió con bosquejar los instrumentos en base a lo hallado, para posteriormente enviarlos a los trabajadores que respondieron fuera del plazo, sin embargo se puso obtener una data confiable de 70 encuestados

3.6. Método de análisis de datos

El análisis se llevó a cabo con los trabajadores del nosocomio y fueron 70 los que respondieron, (excluyendo al personal que previamente trabajó el ensayo de fiabilidad). Con dicha data se procesaron con el Excel las tablas y figuras para el análisis descriptivo. Las contrastaciones de las hipótesis planteadas se llevaron a cabo con el SPSS_V26 calculando el coeficiente de correlación.

3.7. Aspectos éticos

Se ha tenido en cuenta el respeto por el derecho al autor, citándolos y referenciándolos correctamente. Se ha parafraseado sin desvirtuar los conceptos iniciales. Se utilizó el formato de APA y los lineamientos del departamento de investigación universitaria, y se ha recurrido al turnitin para verificar la similitud menor al 25%. La totalidad de los encuestados tuvieron información plena y garantía de reserva. No se desvirtuó la data y está la prueba en los anexos.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos de las variables y dimensiones

Tabla 2: Frecuencias de la variable gestión administrativa

Niveles	Gestión Administrativa	
	fi	%
Malo	8	11.43%
Regular	26	37.14%
Bueno	36	51.43%
Total	70	100.00%

Se registra al 51.43% considerando que la gestión administrativa se encuentra en un nivel bueno, mientras que el 37.14% regular y el 11.43% lo ubica en un nivel malo.

Tabla 3: Frecuencias de las dimensiones de la variable gestión administrativa

Niveles	Planificación		Organización		Dirección		Control	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Malo	7	10.00%	9	12.86%	8	11.43%	9	12.86%
Regular	43	61.43%	23	32.86%	25	35.71%	25	35.71%
Bueno	20	28.57%	38	54.29%	37	52.86%	36	51.43%
Total	70	100.00%	70	100.00%	70	100.00%	70	100.00%

Se registra que, en la planificación, el 61.43% se encuentra en un nivel regular, y al equipararse con organización y dirección, están al mismo nivel con 32.86% y 35.71%, respectivamente, mientras que el control es percibido como regular con 35.71% de los encuestados.

Asimismo, se tiene que la planificación, es percibida en nivel bueno de acuerdo al 28.57% de los participantes, y al equipararse con la organización y la dirección, están al mismo nivel con un 54.29% y 52.86% respectivamente, mientras que el control es percibido de igual forma como bueno de acuerdo al

51.43% de los encuestados. La planificación, se contempla mala por el 10.00%, y al equipararse con la organización y la dirección, están al mismo nivel con un 12.86% y 11.43% respectivamente, mientras que el control también es percibido como malo de acuerdo al 12.86% de los encuestados.

Tabla 4: Frecuencias de la variable rendimiento laboral

Niveles	Rendimiento laboral	
	fi	%
Malo	9	12,86%
Regular	31	44,29%
Bueno	30	42,86%
Total	70	100,00%

Se registra al 44.29% considerando que el rendimiento laboral se desarrolla dentro de un nivel regular, mientras que el 42.86% bueno y el 12.86% lo ubica en un nivel malo.

Tabla 5: Frecuencias de las dimensiones de la variable rendimiento laboral

Niveles	Nivel de compromiso		Resolución de problemas		Nivel de iniciativa	
	fi	%	fi	%	fi	%
Malo	6	8.57%	8	11.43%	6	8.57%
Regular	30	42.86%	34	48.57%	34	48.57%
Bueno	34	48.57%	28	40.00%	30	42.86%
Total	70	100.00%	70	100.00%	70	100.00%

Se registra que, con respecto nivel de compromiso, el 42.86% lo encuentra en nivel regular, y al equipararse con la resolución de problemas y nivel de iniciativa, ambas dimensiones están al mismo nivel de acuerdo al 48.57% de los encuestados. Asimismo, se tiene que el nivel de compromiso, es percibido en un nivel bueno de acuerdo al 48.57%, y al equipararse con la resolución de problemas y nivel de iniciativa, están al mismo nivel con 40.00% y 42.86% respectivamente. Finalmente, el nivel de compromiso, es considerado en un

nivel malo de acuerdo al 8.57%, y al equipararse con la resolución de problemas y nivel de iniciativa, están al mismo nivel con 11.43% y 8.57% respectivamente.

Tabla 6: Frecuencias de la variable gestión administrativa y rendimiento laboral

Niveles	Gestión administrativa		Rendimiento laboral	
	fi	%	fi	%
Malo	8	11.43%	9	12.86%
Regular	26	37.14%	31	44.29%
Bueno	36	51.43%	30	42.86%
Total	70	100.00%	70	100.00%

Se registra que el 51.43% encuentra en un nivel bueno a la GA, mientras que el 37.14% en nivel regular y el 11.43% como malo, y al equipararse con el rendimiento laboral, el 42.86% la encuentra en un nivel bueno, el 44.29% en nivel regular y el 12.86% malo.

Resultados descriptivos entre la variable gestión administrativa y las dimensiones de la variable rendimiento laboral

Tabla 7: Frecuencias de la variable gestión administrativa y el nivel de compromiso

Niveles	Gestión administrativa		Nivel de compromiso	
	fi	%	fi	%
Malo	8	11.43%	6	8.57%
Regular	26	37.14%	30	42.86%
Bueno	36	51.43%	34	48.57%
Total	70	100.00%	70	100.00%

Se registra que el 51.43% ubica a la gestión administrativa en nivel bueno, 37.14% regular y 11.43% a nivel malo, y al equipararse con el nivel de compromiso, 48.57% la encuentra en nivel bueno, el 42.86% en nivel regular y 8.57% ubica como malo.

Tabla 8: Frecuencias de la variable gestión administrativa y la resolución de problemas

Niveles	Gestión administrativa		Resolución de problemas	
	fi	%	fi	%
Malo	8	11,43%	8	11,43%
Regular	26	37,14%	34	48,57%
Bueno	36	51,43%	28	40,00%
Total	70	100,00%	70	100,00%

Se registra que el 51.43% encuentra la GA en nivel bueno, 37.14% regular y 11.43% a nivel malo, estos resultados, y al equipararse con la resolución de problemas el 40.00% la ubica como bueno, 48.57% regular y 11.43% percibe a nivel malo.

Tabla 9: Frecuencias de la variable gestión administrativa y el nivel de iniciativa

Niveles	Gestión administrativa		Nivel de iniciativa	
	fi	%	fi	%
Malo	8	11,43%	6	8,57%
Regular	26	37,14%	34	48,57%
Bueno	36	51,43%	30	42,86%
Total	70	100,00%	70	100,00%

Se registra que 51.43% encuentra a la GA en nivel bueno, 37.14% regular y 11.43% a nivel malo y al equipararse con el nivel de iniciativa 42.86% percibe de nivel bueno, 48.57% regular y el 8.57% malo.

4.2. Resultados inferenciales de las variables y dimensiones

Para conocer el coeficiente que se debe aplicar, es necesario realizar una prueba de normalidad, la cual indica que se debe utilizar el r de Spearman.

Prueba de hipótesis general

H_i: Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y el rendimiento laboral del personal de emergencias de un hospital público, Lima 2022.

H₀: No existe una relación significativa entre la gestión administrativa y el rendimiento laboral del personal de emergencias de un hospital público, Lima 2022.

Tabla 10: Correlación de la variable gestión administrativa y rendimiento laboral

			Rendimiento laboral
R	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	,800**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	70

El p-valor es $0,000 < 0,05$ rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis de investigación, lo cual denota relación positiva de magnitud considerable entre las variables. Asimismo, presenta un $r = 0.800$, eso quiere decir que, si hay cambios en la gestión administrativa, el rendimiento laboral va a sufrir variaciones en el mismo sentido o viceversa.

Prueba de hipótesis específica 1

H₁: Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y el nivel de compromiso de los trabajadores.

H₀: No existe una relación significativa entre la gestión administrativa y el nivel de compromiso de los trabajadores.

Tabla 11: Correlación de la variable gestión administrativa y el nivel de compromiso

		Nivel de compromiso	
		Coeficiente de correlación	,825**
R	Gestión administrativa	Sig. (bilateral)	,000
		N	70

El p-valor es $0,000 < 0,05$, haciendo que se descarte la hipótesis nula y aceptando la hipótesis específica 1, lo cual denota relación entre variables. Asimismo, presenta un $r = 0.825$, positiva muy fuerte, lo cual significa que, si la gestión administrativa presenta cambios, el nivel de compromiso variará en el mismo sentido o viceversa.

Prueba de hipótesis específica 2

H₂: Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la resolución de problemas de los trabajadores.

H₀: No existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la resolución de problemas de los trabajadores.

Tabla 12: Correlación de la variable gestión administrativa y la resolución de problemas

			Resolución de problemas
R	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	,690**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	70

El p-valor es $0,000 < 0,05$ rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis específica 2, lo cual denota relación entre variables. Asimismo, presenta un $r = 0.690$, (magnitud media) eso quiere decir que, si la gestión administrativa va a sufrir variaciones, la resolución de problemas cambiará en el mismo sentido o viceversa.

Prueba de hipótesis específica 3

H₃: Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y el nivel de iniciativa de los trabajadores.

H₀: No existe una relación significativa entre la gestión administrativa y el nivel de iniciativa de los trabajadores.

Tabla 13: Correlación de la variable gestión administrativa y el nivel de iniciativa de los trabajadores

			Nivel de iniciativa de los trabajadores
R	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	,770**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	70

El p-valor es $0,000 < 0,05$ rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis específica 3, lo cual denota relación entre variables. Asimismo, presenta un coeficiente de correlación 0.770 , (una magnitud considerable) lo que implica que, si la gestión administrativa sufre cambios, el nivel de iniciativa de los colaboradores también los experimentará en el mismo sentido o viceversa.

V. DISCUSIÓN

El actual trabajo manifiesta el interés de estar al corriente sobre la relación de la GA con el rendimiento laboral del personal de emergencias de un hospital público en Lima. Se ha encontrado una deficiente gestión administrativa que genera desmotivación por parte de una gran mayoría de quienes forman parte del staff del hospital, produciendo desinterés y poco compromiso laboral, lo que repercute en un servicio de baja calidad para los usuarios que sufren con el bajo rendimiento laboral. Al respecto, Breeze (2017) relacionó el rendimiento con las metas trazadas por la organización, y la actitud de los trabajadores respecto a lo que se les solicitaba, si en realidad estaban comprometidos, podían ser promovidos o reconocidos.

El objetivo principal fue determinar la relación de la GA y el rendimiento laboral del personal de emergencias, obteniendo un p-valor de $0,000 < 0,05$. Asimismo, se obtuvo un $r = 0.800$, lo que quiere decir que, si hay cambios en la GA, el rendimiento laboral va a sufrir variaciones en el mismo sentido o viceversa. En el plano descriptivo se registra al 51.43% considerando que la gestión administrativa se encuentra en un nivel bueno, mientras que el 37.14% regular y el 11.43% lo ubica en un nivel malo. Y en sus dimensiones se registra que, en la planificación, el 61.43% se encuentra en un nivel regular, y al equipararse con organización y dirección, están al mismo nivel con 32.86% y 35.71%, respectivamente, mientras que el control es percibido como regular con 35.71% de los encuestados.

Asimismo, se tiene que la planificación, es percibida en nivel bueno de acuerdo al 28.57% de los participantes, y al equipararse con la organización y la dirección, están al mismo nivel con un 54.29% y 52.86% respectivamente, mientras que el control es percibido de igual forma como bueno de acuerdo al 51.43% de los encuestados. La planificación, se contempla mala por el 10.00%, y al equipararse con la organización y la dirección, están al mismo nivel con un 12.86% y 11.43% respectivamente, mientras que el control también es percibido como malo de acuerdo al 12.86% de los encuestados. Con respecto al rendimiento laboral se registra al 44.29% considerando que el rendimiento laboral se encuentra en nivel regular, mientras que el 42.86% bueno y el 12.86% lo ubica en un nivel malo

Respecto a sus dimensiones, con respecto nivel de compromiso, el 42.86% lo encuentra en nivel regular, y al equipararse con la resolución de problemas y nivel de iniciativa, ambas dimensiones están al mismo nivel de acuerdo al 48.57% de los encuestados. Asimismo, se tiene que el nivel de compromiso, es percibido en un nivel bueno de acuerdo al 48.57%, y al equipararse con la resolución de problemas y nivel de iniciativa, están al mismo nivel con 40.00% y 42.86% respectivamente. Finalmente, el nivel de compromiso, es considerado en un nivel malo de acuerdo al 8.57%, y al equipararse con la resolución de problemas estos resultados al ser comparado con la resolución de problemas y el nivel de iniciativa, y nivel de iniciativa, están al mismo nivel con 11.43% y 8.57% respectivamente

Los resultados obtenidos podrían parecer desalentadores debido a que no hay altos valores que se encuentren en nivel bueno, pero aplicando las estrategias apropiadas y motivando al personal, mejora el rendimiento laboral, como afirma Chiavenato (2017), aportó ideas acerca del rendimiento laboral y la competitividad (eficacia) de un colaborador, para encontrar las debilidades que deben mejorarse, por el bien de la empresa y del mismo colaborador, lo que implicará poder revisar y evaluar las opiniones de los usuarios finales e intermedios (proveedores). Una competencia, es la capacidad de poder ejercer de manera efectiva una determinada labor, mediante un conjunto de habilidades, las cuales son importantes para solucionar efectos desfavorables que puedan venir. Con respecto a ello, Bohórquez, et al (2020) indica que, otra de las teorías importantes es la de Abraham Maslow, el cual ordena las necesidades en una pirámide, priorizando a unas sobre otras, indicando que estas influyen en el rendimiento laboral de otras.

Por lo expuesto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Los resultados obtenidos coinciden con los de Caisa y Gamboa (2016) quienes indicaron que, en la actualidad, hay muchas complicaciones plasmadas en errores en la gestión del proceso administrativo de una entidad. Concluyendo con un $\chi^2 = 43.27$ que, si se desea mejorar el rendimiento laboral, es de carácter obligatorio tener consigo una técnica apropiada y diseñada correctamente por los directivos y que debería ser aplicada cuanto antes. Yendo por el mismo lado, Razak et al. (2016) pusieron en evidencia que cuando existe una motivación por parte de los líderes, adicionada al cumplimiento y la disciplina en el

trabajo, además de la sincronización de estas con las encuestas, le dan más empuje y fuerza de forma considerable al rendimiento laboral del personal.

De igual manera se converge con los resultados de Epquin (2020) encuestando 75 empleados, obtuvo un $r= 0.729$ que indicaba que la GA y el rendimiento tenían alta relación en la empresa del estado estudiada. Lo mismo sucede con Mendivel, et al. (2020) obtuvieron un alto $r=0.726$, entre GA y calidad y $r=0.756$ de GA y ambiente de desarrollo laboral, trabajando con una muestra censal de 50 encuestados. De la misma manera Otoyá (2020) obtuvo un $r=0.720$ (correlación alta) en rendimiento y la GA, concluyendo que, si la empresa ofrece una comunicación asertiva, produce un hábitat laboral positivo

En su libro Hurtado (2008) indicó que la organización debe dejarse llevar por sus propios principios en la teoría clásica de la administración, y refiriéndose a su magnitud, conforme va posicionándose, la preocupación también debería crecer, debido a los escasos recursos, generando posibles espacios de fuga de materiales. Gestionar una organización de servicios de salud requiere conocimiento, experiencia y motivación, debido a que se trabaja en gran parte con talento humano, De ello, se puede detallar las teorías de McClelland (1973) las cuales estaban asociadas a la motivación, demostrándose que los estudios que predecían el rendimiento exitoso, deberían ampliarse para desarrollar el potencial del trabajador.

Como objetivo específico primero se planteó establecer la relación de la GA con el nivel de compromiso de los trabajadores, El p-valor es $0,000 < 0,05$. El $r= 0.825$, correlación positiva muy fuerte. Esto último significa que, si la GA presenta cambios, el nivel de compromiso variará en el mismo sentido o viceversa. A nivel descriptivo el 51.43% considera que la GA se encuentra en un nivel bueno, mientras que el 37.14% en un nivel regular y solo el 11.43% en un nivel malo, y al equipararse con el nivel de compromiso se tiene que el 48.57% la considera en nivel bueno, mientras que el 42.86% regular y 8.57% malo. Se puede observar que el compromiso de los trabajadores es más del 90% entre promedio y bueno, lo que debería ser aprovechado por los directivos para optimizar el rendimiento laboral en la institución.

En el mismo orden de ideas, Chiavenato (2017) sostuvo que todo tipo de organizaciones evaluaba el rendimiento laboral de sus colaboradores, porque era una herramienta para ir viendo cómo se estaba llegando hacia los objetivos planteados. Contrastando su desempeño con el resultado en los productos o los clientes, sobre todo en las empresas de servicios donde los usuarios o beneficiarios, evalúan a la organización conforme al rendimiento y/o el servicio obtenido. Igualmente, Alles (2016) manifestó que las en la actualidad las organizaciones tienen la responsabilidad con la sociedad de ser reconocidas por sus buenas prácticas laborales, motivando a sus trabajadores, ofreciéndoles capacitaciones permanentemente, que eleven su productividad. Frente a lo expuesto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1.

Los resultados alcanzados se homologan con el trabajo de Gavilanes (2020), el cual plasmó un estudio cuantitativo, que tiene como propósito comprobar la GA asociada de manera considerable con la comunicación interpersonal, la investigación fue de tipo deductivo – descriptivo, aplicada con encuesta de 18 ítems. Obtuvo una media de 3.28 en la (GA), lo que evidenció un inconveniente álgido en la dimensión de control; así como la variable comunicación, con una media de 2.73, reflejando inconvenientes altos en la dimensión comunicación horizontal. En conclusión, se sustentó la efectividad en la relación de la GA y el rendimiento laboral. Igualmente, se tuvo que Marchena (2021), halló un $r = 0.734$ lo que indica una alta correlación entre la GA y el rendimiento de los trabajadores, dicho estudio contó con 70 encuestados, los cuales manifestaron encontrar un buen ambiente de trabajo

Asimismo, Cuenca (2020) con 142 encuestados, en una Municipalidad de la selva encontró un $F = 0.006$, que implicó una relación positiva entre la GA y el rendimiento de los trabajadores. Analizando lo propuesto por Velásquez (2019) al momento de valorar el rendimiento del trabajador, analizó el nivel de compromiso; el autor consideró que era importante conocer dicha identificación que generaba una responsabilidad implícita en el empleado, que se traduciría en resultados óptimos para la institución. Consecuentemente con ello sostuvo que era importante la parte humana y que el área de RRHH debe trabajar finamente en ello.

Como objetivo específico segundo se planteó establecer la relación de la GA con la resolución de problemas de los trabajadores. El p-valor es $0,000 < 0,05$. Y presenta un $r= 0.690$, (magnitud media) eso quiere decir que, si la gestión administrativa va a sufrir variaciones, la resolución de problemas cambiará en el mismo sentido o viceversa. A nivel descriptivo el 51.43% encuentra la GA en nivel bueno, 37.14% regular y 11.43% a nivel malo, estos resultados, y al equipararse con la resolución de problemas el 40.00% la ubica como bueno, 48.57% regular y 11.43% percibe a nivel malo. Casi el 90% no ve mal como los trabajadores solucionan inconvenientes, sin embargo, se encontró desmotivación del personal, la cual motivó la presente investigación, al respecto los autores Robbins y Coulter (2010) sostuvieron que debe comunicarse bidireccionalmente con el staff para generar una conexión importante con el equipo de trabajo.

Por otra parte, Werther (2008), al respecto afirmó que los jefes están siempre interesados y pendientes del comportamiento de los trabajadores, que los ejecutivos analizan y observan el valor añadido en los colaboradores De acuerdo a lo expresado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 2. Los resultados se corroboran con el trabajo de Bohórquez, et al. (2020) de tipo descriptivo, quienes señalaron lo preponderante de mantener al recurso humano incentivado, considerando a este como lo más importante, ya que del personal depende el incremento de la productividad. Recabando información, debido a la insatisfacción del 25% de los colaboradores respecto a necesidades fisiológicas; y un 35% de insatisfacción en trabajadores comparado a la necesidad de poder. Así también se evidenció un 35% de insatisfacción asociado en colaboradores que no se mostraban equitativos organizacionalmente.

En conclusión, se recomendó incentivar al staff para crecer y ejecutar una mejora continua en el rendimiento laboral. Igualmente, Flores y Espilco (2020) quienes encuestaron 50 empleadas de salud, obteniendo $r=0.322$, como resultado de una baja motivación, que generaba un rendimiento laboral poco eficiente, debido a que emocionalmente no tenían apoyo de la empresa. Consecutivamente, Meléndez (2020) donde concluyen que es primordial que los líderes se preocupen en mejorar el rendimiento de los trabajadores para incrementar la productividad de la empresa, encontrando entre el talento y rendimiento un medio $r=0.654$. Así también, Mariscal

y Mora (2019) encontraron un $r = 0.721$ entre GA y satisfacción laboral, sugiriendo mantener un buen sistema de capacitaciones y compensaciones para la identificación del trabajador.

En Corea del Sur Hoon y Sang (2018) encontraron una correlación fuerte entre el rendimiento de los trabajadores y la gestión. Encontraron que existía una ascendencia positiva en la forma de ser de la organización basada en cómo se desarrollaba la forma de aprender de los colaboradores. Hallando un $r = 0.874$ significativo entre el compromiso de los trabajadores y su rendimiento. Por otro lado, Rodríguez (2017) realizó un estudio investigativo, en el cual indagó hasta encontrar PYMES estudiadas en donde no se había ejecutado un proceso planificado, presentándose en las que, si había un plan de trabajo, una relación positiva entre GA y satisfacción organizacional. Finalmente se tiene la investigación de Kasemsap (2017) quien argumentó sobre varios factores de la GA que tienen que ver en el rendimiento de manera positiva y que deben ser aprovechados por los líderes de la organización para mejorar la eficiencia empresarial.

De acuerdo a la resolución de problemas, Alles (2016) indicó que es importante que el trabajador tenga la idoneidad de saber enfrentar las vicisitudes de una forma profesional, brindando comodidad a los usuarios. Y solucionando de forma eficiente cuidando siempre la imagen de la empresa, logrando que el cliente se sienta satisfecho con lo obtenido. Mi reflexión final de acuerdo a lo expuesto sería ofrecer capacitaciones constantes y motivar al personal mediante sesiones de coaching para incrementar su nivel de respuesta ante los problemas.

Como objetivo específico 3 se planteó establecer la relación de la GA con el nivel de iniciativa, El p-valor es $0,000 < 0,05$. Y $r = 0.770$, (una magnitud considerable) lo que implica que, si la GA sufre cambios, el nivel de iniciativa también los experimentará en el mismo sentido o viceversa. A nivel descriptivo el 51.43% considera a la GA en nivel bueno, el 37.14% nivel regular y 11.43% nivel malo, al equiparar con el nivel de iniciativa, el 42.86% ubica en nivel bueno, 48.57% nivel regular y el 8.57% lo percibe como malo.

Se tiene que Alles (2016), al hablar de competencia, afirmó que esta es la capacidad de poder ejercer de manera efectiva una determinada labor, mediante un conjunto de habilidades, las cuales son de suma importancia para solucionar ciertos efectos desfavorables que puedan venir. La iniciativa de un trabajador es algo innato en él, no es algo que se pueda desarrollar rápidamente como bien expuso Chiavenato (2017), que expresó que hay que brindarle confianza para que pueda proponer, así al inicio se equivoque poco a poco se alinearán con los objetivos organizacionales. En el caso del hospital, hay una mediana capacidad de iniciativa porque los jefes no son tan permisibles de innovar y tratan de ceñirse fielmente a los protocolos establecidos, sin tomar en cuenta que muchas propuestas podrían resultar muy beneficiosas e incluso modernizar la forma como se viene resolviendo las situaciones en el hospital.

Ante lo expuesto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 3, y partiendo de esto, se evidencia que existe relación positiva de magnitud considerable entre la GA y la dimensión 3. Lo que coincide con Matanhire – Zihanzu y Penn (2020) quienes, en África. Encuestaron a 28 profesionales de salud, donde se ubicaron casos de una mala gestión por parte de los galenos, especialmente médicos y odontólogos manejando de manera poco convencional los nosocomios donde laboraban. De aquí, se concluyó la pertinencia de experimentar con una gestión en el pre grado de diseños curriculares universitarios, especialmente en economía y gestión administrativa. De la misma manera, Pandey (2019) refirió el objetivo de afirmar lo fundamental que es el rendimiento de los trabajadores en los productos organizacionales. De esta manera, hubo demandas que fueron halladas, las cuales eran de factores físicos, cognitivos y afectivos, identificando al estrés como una de las variables que más afectaba al rendimiento y productividad.

Por esa misma línea, Ladilucy, et al. (2018) en una investigación de más de una década, la importancia que radicaba del rendimiento laboral en las indagaciones hechas en las organizaciones, enfocándose, básicamente, en los factores que guardan relación con un incremento fundamental. De este estudio de tipo descriptivo, se concluyó que es pertinente realizar investigaciones que sirvan para desarrollar de a pocos el campo que se está estudiando, con el fin de comprender la óptica en cuanto al rendimiento laboral. Del mismo modo Méndez (2016)

manifestó en su estudio el conseguir definir la fuerte incidencia de factores patológicos emocionales, como el estrés y la ansiedad laboran en el rendimiento del staff de una empresa, cuya muestra trabajada consistió en 61 trabajadores, concluyendo la dependencia de las variables con las que se trabajaron.

Asimismo, Al-Hawary y El-Fattah (2017) presentaron su tesis, teniendo como misión analizar la forma en que la motivación de los líderes tiene positivos resultados en el rendimiento de los empleados de salud en 32 nosocomios de Jordania, trabajando con 353 encuestados, obteniéndose como resultados que el incentivo que se le brinda al colaborador impacta positivamente en este, haciendo crecer su rendimiento. Se concluye que los incentivos de forma financiera y laboral generarán un buen desarrollo profesionalmente al trabajador. A diferencia de Ardilla y García (2017) que concluyen el inefectivo rendimiento de los colaboradores que existe en la institución, la cual fue parte del contexto de este trabajo de investigación, lo cual se debe al interés casi nulo por parte de la alta jerarquía de la entidad y a la escasa capacitación ofrecida al equipo de trabajo. Por otro lado, Breeze (2017) encontró un fuerte coeficiente de correlación $r=0.789$ entre el rendimiento y la gestión; sucediendo ello cuando se establece un liderazgo oportuno que mueva el equipo correctamente, lo cual debe ser aplicado por la jefatura de la entidad.

Así también, Zans (2017) concluyó en un trabajo conformado por una muestra de 59 integrantes de una facultad de una casa de estudios de nivel posgrado, que el rendimiento laboral de esta mejora continuamente si la alta jerarquía establece un correcto clima organizacional. Cajo (2019) pudo comprobar que cuando la GA es aplicada deficientemente ocasiona resultados perniciosos en los trabajadores y los usuarios quienes resultan perjudicados, por lo que propone optimizar los procesos generales de la empresa, En el nivel de iniciativa, Alles (2016) destacó la proactividad de los trabajadores, es decir, la capacidad de anticiparse a probables situaciones que puedan comprometer a la empresa. La visión personal del trabajador y el compromiso necesario para con la empresa, son importantes para esta dimensión.

Como aporte final, es importante permitir que las iniciativas de los miembros de la organización sean tomadas en cuenta por los jefes, ya que generaría una mayor identificación de los trabajadores. Lo cual tiene repercusiones en su rendimiento laboral, se menciona este acápite debido a que en las respuestas como se ha mencionado los empleados perciben poca atención de sus jefes. Además, la situación de emergencia sanitaria no ha permitido realizar una encuesta más amplia, con preguntas abiertas y con repreguntas por ser de tipo online, sin embargo, se obtuvo interesante información acerca de las variables y las dimensiones trabajadas en el hospital, que pueden servir para investigaciones futuras. Sin embargo, hay aspectos por mejorar, como el promover las iniciativas, para empoderar al trabajador y brindarle confianza para tomar decisiones eficientes por su cuenta en momentos difíciles sin tener que esperar a que el jefe lo apruebe.

VI. CONCLUSIONES

1. El coeficiente de correlación positiva de magnitud considerable $r= 0.800$, expresa que, si la gestión administrativa progresa, el rendimiento laboral avanzará a igual dirección o viceversa. Además, el p-valor es $0,000 < 0,05$ con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.
2. El p-valor es $0,000 < 0,05$ rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis específica 1. Asimismo, se obtuvo un $r= 0.825$, que presenta una correlación positiva de magnitud considerable con tendencia a ser muy fuerte, y expresa que, si la gestión administrativa progresa, el nivel de compromiso avanzará en igual dirección o viceversa.
3. Se tiene que el p-valor es $0,000 < 0,05$ rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis específica 2, a partir de ello se evidencia que existe relación entre la GA y la dimensión 2. Asimismo, se halló un $r= 0.690$, presentando una correlación positiva de magnitud media con tendencia a ser considerable, explicando que, si la gestión administrativa progresa, la resolución de problemas avanzará en igual dirección o viceversa.
4. El p-valor es $0,000 < 0,05$ rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis específica 3, Asimismo, presenta un $r= 0.770$, que indica una correlación positiva de magnitud considerable, eso quiere decir que, si la gestión administrativa progresa, el nivel de iniciativa de los colaboradores avanzará en igual dirección o viceversa.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la Dirección del servicio de emergencias del hospital reflexionar acerca de cómo se están gestionando los recursos materiales y humanos. En el caso de estos últimos, hallar la manera de generar un mayor rendimiento laboral, mediante la motivación, promoviendo talleres de coaching y capacitaciones periódicas.
2. Se recomienda a la Dirección del servicio de emergencias del hospital reconocer el compromiso de los colaboradores, en reuniones públicas, incluso motivándolos permanentemente, para que ese compromiso se convierta en una fuerte identificación con la institución.
3. Se recomienda a la Dirección del servicio de emergencias del hospital brindar confianza a los empleados para que puedan tomar decisiones para resolver los problemas que se presenten sin desconocer las reglas establecidas en el hospital, pero permitiéndoles acciones disruptivas que resulten en beneficio para los pacientes.
4. Se recomienda a la Dirección del servicio de emergencias del hospital tomar en cuenta las iniciativas de los trabajadores, promover reuniones en el servicio donde se escuchen las sugerencias y aportes de los trabajadores, que son quienes están en contacto permanente con los usuarios.

REFERENCIAS

- Alles, M. (2016). *Cuestiones sobre gestión de personas: ¿Qué hacer para resolverlas?* Ediciones Granica.
- Al-Hawary y El – Fattah, N. (2017). Impact of Motivation on Job Performance of Nursing Staff in Private Hospitals. *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences*, 7(2), 54 – 63. https://econpapers.repec.org/article/hurijaraf/v_3a7_3ay_3a2017_3ai_3a2_3ap_3a54-63.htm
- Akhtar, A., Naheed, K., Akhtar, S., & Farooq, U. (2018). Impact of Job Stress on Employees' Job Satisfaction: An Empirical Study of Private Banks of Pakistan. *Pakistan Journal of Social Sciences (PJSS)*, 38(1), 137-151. <https://doi.org/10.1108/IJEM-10-2016-0226>
- Ardila, A. y García, D. (2017). Construcción de un índice sintético de desempeño institucional municipal en Colombia. Universidad INNCA de Colombia. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, No. 67, Feb. 2017, pp. 125-162, ISSN 1315-2378 <https://www.redalyc.org/jatsRepo/3575/357550203005/html/index.html>
- Armijo, M. (2011). *Planificación estratégica e indicadores de desempeño en el sector público* <https://bit.ly/3xWqJ6v>
- Bakertzis, E., & Myloni, B. (2021). Profession as a major drive of work engagement and its effects on job performance among healthcare employees in Greece: A comparative analysis among doctors, nurses and administrative staff. *Health Services Management Research*, Vol 34, No (2), pp 80–91. <https://doi.org/10.1177/0951484820943592>
- Bellé, N. (2013). Experimental evidence on the relationship between public service motivation and job performance. *Public Administration Review*, V73 N1 pp. 143-153. <https://www.jstor.org/stable/23355447>
- Bernal C. (2007). *Introducción a la administración de las organizaciones: enfoque global e integral*, Pearson Prentice Hall.
- Bernal, C. (2016) *Metodología de la Investigación*. (4° Ed.). Pearson.

- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., y Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), pp. 385-390. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385&lng=es&tlng=es
- Breeze, J. (2017). *Henri Fayol: A New Definition of "Administration"* <https://doi.org/10.5465/ambpp.1980.4976160>
- Caisa, S y Gamboa, J. (2016). "La Gestión Administrativa y su impacto en el Desempeño Laboral en la Empresa Metalmeccánica Alhice de la ciudad de Ambato". <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/8058>
- Cajo, M (2019). *Implementación de un sistema de gestión administrativa* <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/5762>
- Carpio, F. (2020). *Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores del Proyecto Especial CORAH de la ciudad de Pucallpa, distrito de Callería, departamento de Ucayali, 2019* <http://repositorio.upp.edu.pe/handle/UPP/199>
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento Organizacional*. Mc Graw Hill. 3ra edición
- Cleveland, J., Huebner, L., & Agbeke, D. (2019). Lifespan perspectives on job performance, performance appraisal/management and creative performance. *In Work across the lifespan* (pp. 291-321). <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-812756-8.00012-8>
- Cramer, D. & Howitt, D. (2004) *The SAGE Dictionary of Statistics*, <http://bit.ly/3dAuuWK>
- Cuenca, C (2020). *Gestión administrativa y desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2020* <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55433>
- De Souza, BZ. (2017). Clima organizacional y gestión administrativa en la Red de Salud Condorcanqui, Amazonas – 2016. *LEX*, 24(17), 391 – 416. <https://bit.ly/3Os60i1>

- De Souza, D., Aparecida, C. y Texeira, A. (2022) Campi avançados de universidades: modelos de gestão e impactos da pandemia da Covid-19 na administração universitária. *In SciELO Preprints*. <https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/view/3648/6762>
- Eliyana, A., & Ma'arif, S. (2019). Job satisfaction and organizational commitment effect in the transformational leadership towards employee performance. *European Research on Management and Business Economics*, 25(3), 144-150. <https://doi.org/10.1016/j.iedeen.2019.05.001Get>
- Epquin, L. (2020). *Gestión administrativa y desempeño laboral en la oficina descentralizada de procesos electorales San Martín, 2020* [Tesis de Maestría en Gestión Pública-Universidad Cesar Vallejo]. <https://bit.ly/3zKHG6u>
- Farías, DC. y Oliveira, F. (2017). Gestão hospitalar no Brasil: revisão da literatura visando ao aprimoramento das práticas administrativas em hospitais. *Ciência & Saúde Coletiva*, 22(6), 1895 – 1904. <https://www.scielo.br/j/csc/a/m8TqBZKSrC3PTzjQYwKvdSN/?format=pdf&lang=pt>
- Ferrer, M (2017). *Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016* <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8993>
- Flores, L. y Espilco, E. (2020). *Universidad Nacional Del Callao Factores Motivacionales Y El Desempeño Laboral Del(a) Enfermero(a) Del Servicio De Sala De Operaciones Del Hospital Nacional Daniel Alcides* [Tesis de Maestro en Gerencia en Salud]. <https://bit.ly/39H947m>
- Fogaça, N., Rego, M., Melo, M., Armond, L., & Coelho, F. (2018). Job performance analysis: scientific studies in the main journals of management and psychology from 2006 to 2015. *Review Performance Improvement Quarterly*, 30(4), 231-247. <https://doi.org/10.1002/piq.21248>
- Gavilanes, H. (2020). *Gestión Administrativa y su relación con la comunicación interpersonal de los colaboradores del área de Laboratorio Clínico del*

Hospital del Día Sur Valdivia. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15630>

Ghaffari, S., Shah, I., Burgoyne, J., Nazri, M., & Salleh, J. (2017). The influence of motivation on job performance: A case study at Universiti Teknologi Malaysia. *Review Aust. J. Basic & Appl. Sci*, V11 N (4), pp. 92-99. <https://ssrn.com/abstract=2969825>

Ghalandari, K., Ghale, MG., Imani, M. y Babaei, L. (2012). The Effect of Emotional Labor Strategies on Employees Job Performance and Organizational Commitment in Hospital Sector: Moderating Role of Emotional Intelligence in Iran. *World Review Applied Sciences Journal*, 17(3), 319 – 326 pp. <https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.390.1986&rep=rep1&type=pdf>

Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2019). Metodología de la Investigación Las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta. 2ª ed. McGraw-Hill.

Hoon, J. y Sang, K. (2018). Job Performance in the Learning Organization: The Mediating Impacts of Self-Efficacy and Work Engagement. *International Society for Performance Improvement* Volume 30, Issue 4 pp 249-271 <https://doi.org/10.1002/piq.21251>

Hurtado, D. (2008). Principios de Administración, ITM. <https://bit.ly/3Ca96RH>

Johari, J., Shamsudin, F., Fee, T., Yahya, K y Adnan, Z. (2019), Job characteristics, employee well-being, and job performance of public sector employees in Malaysia, *Review International Journal of Public Sector Management*, Vol. 32 No. 1, pp. 102-119. <https://doi.org/10.1108/IJPSM-09-2017-0257>

Kasemsap, K. (2017). Unifying a framework of organizational culture, organizational climate, knowledge management, and job performance. In *ORGANIZATIONAL Culture and Behavior: concepts, methodologies, tools, and applications* (pp. 327-355). IGI Global. <https://bit.ly/3bvVbx0>

Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, C. (2017). Administración: Una Perspectiva Global McGraw-Hill 15 Edición

- Ladilucy, M., Fogaça, N., Barbosa, M., Cortat, R. (2018). Job Performance Analysis: Scientific Studies in the Main Journals of Management and Psychology from 2006 to 2015. *Review International Society for Performance Improvement* Volume30, Issue4 pp 231-247 <https://doi.org/10.1002/piq.21248>
- Marchena, G. (2021). *Gestión administrativa y el desempeño del empleado público del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Trujillo 2020* [Tesis de Maestra en Gestión Pública-Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/59060>
- Mariscal, Z. y Mora, J. (2019). *Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral*. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v31i1.1307>
- Matanhire-Zihanzu, C. y Penn, J. (2020). Management Competencies in the Health Sector: Case of Zimbabwean Doctors in Matabeleland South Province. *European Journal of Business and Management* Vol 12, No 14 (2020) <https://iiste.org/Journals/index.php/EJBM/article/view/52875>
- McClelland, D. (1973). Testing for competence rather than for intelligence. <https://psycnet.apa.org/doiLanding?doi=10.1037%2Fh0034092>
- Meléndez, A. (2020). *La motivación y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa consorcio Green, Tarapoto, período 2019* <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/26512>
- Meléndez, J., & Bardales, J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176
- Méndez, J. (2018). *El estrés laboral y el desempeño de los empleados del Centro Comercial COMECSA del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/10785>
- Mendivel, R., Lavado, C. y Sánchez, A. (2020) Gestión administrativa y gestión de talento humano por competencias en la Universidad peruana Los Andes, Filial Chanchamayo *Conrado*, V 16 N (72), pp. 262-268 <https://bit.ly/31lwZsv>

- Otoya, Y. (2020). *Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Clínica Ricardo Palma distrito de San Isidro - 2018* [Tesis de Maestro en Gerencia de Salud-Universidad Nacional del Callo]. <http://hdl.handle.net/20.500.12952/5518>
- Padilla, H. (2018). *Gestión administrativa en el desempeño laboral de los Trabajadores del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Lima-2018* [Tesis de Maestría en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/27847>
- Pandey, J. (2019), "Factores que afectan el desempeño laboral: una revisión integradora de la literatura", *Management Research Review*, vol. 42, núm. 2, pp. 263-289. <https://doi.org/10.1108/MRR-02-2018-0051>
- Pezo, A. (2017). *Nivel de eficiencia de la implementación de la ley servir en el desempeño laboral de los trabajadores del INPE – Tarapoto, 2016* [Tesis de maestría]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/1000>
- Razak, I., Nirwanto, N y Triatmanto, B (2016) The Impact of Product Quality and Price on Customer Satisfaction with the Mediator of Customer Value. *Review European Journal of Business and Management* Vol 30, No 13 (2016) <https://iiste.org/Journals/index.php/JMCR/article/view/34735>
- Robbins, S. y Coulter, M. (2010). *Administration* 12th edition Pearson.
- Robbins, S. & Judge, T. (2017). *Organizational behavior*. 13th edition Pearson.
- Rodríguez, F. (2017). *Gestión administrativa y crecimiento de las mypes de calzado en el distrito el porvenir, provincia de Trujillo 2016* <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/3494>
- Salkind, N & Escalona, R (2012) *Research Methods*, 3ra Ed Prentice Hall
- Santiváñez, J. (2021) *Marketing educativo y satisfacción de la comunidad educativa en el Instituto Superior Cauwe - Villa María Del Triunfo, 2020* <https://hdl.handle.net/20.500.12692/61350>
- Shafique, I., N Kalyar, M., & Ahmad, B. (2018). The nexus of ethical leadership, job performance, and turnover intention: The mediating role of job satisfaction.

- Interdisciplinary Description of Complex Systems: INDECS*, 16(1), 71-87.
<https://doi.org/10.7906/indecs.16.1.5>
- Shaju, M., & Subhashini, D. (2017). A study on the impact of job satisfaction on job performance of employees working in automobile industry. *Journal of Management Research*, V17 N(2), pp. 74-83. <https://bit.ly/31vBuAx>
- Stoner, J., Freeman, R., & Jr, D. (1996). *Administración* (Sexta edic). Pearson.
- Tamay, J. (2017). *La gestión administrativa y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chiclayo 2015* <https://bit.ly/3xTxZzA>
- Velázquez, A. (2019). *Inteligencia emocional, compromiso organizacional y desempeño laboral en operarios de Empresa Rubro Textil de San Luis 2019* <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43663>
- Werther, W. (2008) *Administración de Recursos Humanos* Mc Graw-Hill
- Van Gordon, W., Shonin, E.& Griffiths, M. (2014). Work-related mental health and job performance: Can mindfulness help? *International Journal of Mental Health and Addiction*, V12 N(2), pp. 129-137. <https://doi.org/10.1007/s11469-014-9484-3>
- Van Loon, N., Kjeldsen, A. M., Andersen, L. B., Vandenabeele, W., & Leisink, P. (2018). Only when the societal impact potential is high? A panel study of the relationship between public service motivation and perceived performance. *Review of public personnel administration*, 38(2), 139-166. <https://doi.org/10.1177/0734371X16639111>
- Vermeeren, B., Kuipers, B., & Steijn, B. (2014). Does leadership style make a difference? Linking HRM, job satisfaction, and organizational performance. *Review of Public Personnel Administration*, V34 N (2), pp.174-195. <https://doi.org/10.1177/0734371X13510853>
- Vinueza, A. y Sanaguano, J. (2017). *La Gestión administrativa y su incidencia en la salud ocupacional y riesgo laboral Universidad de Guayaquil, Ecuador* <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/3794>

Wright-Bradley, E., Shahidul, H. & Christensen, R. (2017) Job Choice and Performance: Revisiting Core Assumptions about Public Service Motivation, *International Public Management Journal*, Vol 20, N 1, pp.108-131
<https://doi.org/10.1080/10967494.2015.1088493>

Zans, A. (2017) *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua 2016*. [Maestría tesis, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua]
<https://repositorio.unan.edu.ni/4744/>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Tabla 14: Matriz de consistencia

Gestión administrativa y rendimiento laboral del personal de emergencias de un hospital público, Lima 2022							
Maritza Paredes Chávez							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
			Variable GESTIÓN ADMINISTRATIVA				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
			<p>Problema General</p> <p>¿Cómo se relaciona la gestión administrativa y el rendimiento laboral del personal de emergencias de un hospital público, Lima 2022?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>a) ¿Como se relaciona la gestión administrativa con el nivel de compromiso del personal de emergencias de un</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación de la gestión administrativa y el rendimiento laboral del personal de emergencias de un hospital público, Lima 2022.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>a) Establecer la relación de la gestión administrativa con el nivel de compromiso del personal de emergencias de un</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y el rendimiento laboral del personal de emergencias de un hospital público, Lima 2022</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>a) Existe una relación significativa entre la gestión administrativa con el nivel de compromiso del personal de</p>	<p>Planificación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Misión • Visión • Objetivos • Estrategias 	<p>1,2,3,4,5</p>
<p>Organización</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personal • Cargos • Funciones • Procesos 	<p>6,7,8,9,10</p>	<p>Mala (5-11)</p> <p>Regular (12-18)</p> <p>Buena</p>					

<p>hospital público, Lima 2022?</p> <p>b) ¿Como se relaciona la gestión administrativa con la resolución de problemas del personal de emergencias de un hospital público, Lima 2022?</p> <p>c) ¿Como se relaciona la gestión administrativa con el nivel de iniciativa del personal de emergencias de un hospital público, Lima 2022?</p>	<p>hospital público, Lima 2022</p> <p>b) Establecer la relación de la gestión administrativa con la resolución de problemas del personal de emergencias de un hospital público, Lima 2022.</p> <p>c) Establecer la relación de la gestión administrativa con el nivel de iniciativa del personal de emergencias de un hospital público, Lima 2022.</p>	<p>emergencias de un hospital público, Lima 2022.</p> <p>b) existe una relación significativa entre la gestión administrativa con la resolución de problemas del personal de emergencias de un hospital público, Lima 2022.</p> <p>c) Existe una relación significativa entre la gestión administrativa con el nivel de iniciativa del personal de emergencias de un hospital público, Lima 2022.</p>					(19-25)
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> Organización de los recursos Empowerment Decisiones 	11,12,13,14,15		<p>Mala (5-11)</p> <p>Regular (12-18)</p> <p>Buena (19-25)</p>
			Control	<ul style="list-style-type: none"> Supervisión Verificación Orientación 	16,17,18,19,20		<p>Mala (5-11)</p> <p>Regular (12-18)</p> <p>Buena (19-25)</p>
			Variable DESEMPEÑO LABORAL				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
Nivel de compromiso	<ul style="list-style-type: none"> Compromiso con los objetivos Cumplen con las responsabilidades 	1,2,3,4,5,6,7,8	ORDINAL	Malo (8-18)			

				<ul style="list-style-type: none"> Muestran ética profesional 		Nunca Casi nunca Algunas veces Casi siempre Siempre	Regular (19-29) Bueno (30-40)
			Resolución de problemas	<ul style="list-style-type: none"> Son empáticos Hay dialogo Hay buen trabajo en equipo 	9,10,11,12, 13,14,15	Malo (7-16) Regular (17-26) Bueno (27-35)	

			Nivel de iniciativa	<ul style="list-style-type: none"> • Demuestra Proactividad en todo nivel • A mediano y largo plazo tiene visión • Asumen liderazgo al conducir equipos de trabajo. 	16,17,18,19, 20,21,22		Malo (7-16) Regular (17-26) Bueno (27-35)
--	--	--	---------------------	--	-----------------------	--	--

Anexo 2. Tabla de operacionalización de variable gestión administrativa

Tabla 15: Operacionalización de variable gestión administrativa

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y Valores	Rango
Gestión Administrativa	Koontz, et al. (2012) refirieron que es un conglomerado de proposiciones que brindan la posibilidad de establecer la administración. Presenta etapas y funciones bien definidas, de las que se desprende un conocimiento preponderante en la aplicación de métodos, principios y técnicas de una forma idónea.	La medición de la variable se realizó, tomando cuatro dimensiones: Planeación, organización, dirección y control, con indicadores de escala ordinal. A su vez, el instrumento a utilizar será el cuestionario trabajado por la causante del presente trabajo, el cual está elaborado en base a los	Planificación	Visión Misión Objetivos Estrategias	1 al 5	Ordinales Escala de Likert. Siempre (5) Casi siempre (4)	Mala (5-11) Regular (12-18) Buena (19-25)
			Organización	Personal Cargos Funciones Procesos	6 al 10	A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Mala (5-11) Regular (12-18)

Anexo 3. Tabla de operacionalización de variable desempeño laboral

Tabla 16: Operacionalización de variable desempeño laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y Valores	Niveles y Rangos
Rendimiento Laboral	Chiavenato (2017) define que el rendimiento laboral se estudia de acuerdo a factores relacionados con el comportamiento, tales como la disciplina, cooperación, actitud, responsabilidad, iniciativa, discreción, inventiva, capacidad de realización, etc. Así también, con respecto a factores de operación, tales como la comprensión del trabajo, calidad, cantidad, precisión, liderazgo, etc.	La variable está ramificada por tres dimensiones: Nivel de compromiso, resolución de problemas y nivel de iniciativa, las cuales servirán para las pruebas de hipótesis respectivas. El instrumento será el cuestionario elaborado por la autora del trabajo, estando comprendido por veintidós ítems. Se	Nivel de compromiso	Compromiso de los objetivos. Cumplimiento de responsabilidades. Muestran ética profesional. Se plantean objetivos de buen desempeño.	1-8	Ordinales Escala de Likert.	Malo (8-18) Regular (19-29) Bueno (30-40)
			Resolución de problemas	Son proactivos ante los problemas laborales Son empáticos ante los problemas de los trabajadores Hay dialogo con los trabajadores	9-15	1. Nunca. 2. Casi nunca. 3. A veces. 4. Casi siempre. 5. Siempre.	Malo (7-16)

Anexo 4. Cuestionario gestión administrativa

Figura 2: Ficha técnica cuestionario gestión administrativa

INSTRUMENTO 1: CUESTIONARIO DE GESTION ADMINISTRATIVA

Ficha Técnica

Nombre	: Gestión Administrativa
Autor	: Maritza Elizabeth Paredes Chavez
Año	: 2022
Administración	: Individual
Tiempo de aplicación	: Aproximadamente 20 a 25 minutos
Ambiente de aplicación	: Hospital (área de Emergencia)
Objetivo	: Medir la variable de la gestión administrativa por medio de sus dimensiones: Planificación, organización, dirección y control
Significación	: Está referida a evaluar la labor administrativa del servicio de emergencia del Hospital

Estructura:

La escala de apreciación cuenta con 20 ítems y cada ítem está estructurado con cinco clases de respuestas: 1) Nunca, 2) Casi nunca, 3) Algunas veces, 4) Casi siempre y 5) Siempre.

Figura 3: Cuestionario gestión administrativa

CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Instrucciones:

Tomando en cuenta su percepción personal de los servicios que brinda el hospital, por favor responda los enunciados de acuerdo a la siguiente escala:

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

DIMENSIONES/ítems	1	2	3	4	5
DIMENSION 1: Planificación					
1. La visión de la institución es clara y comprensible					
2. La misión refleja claramente las características de la institución					
3. Los objetivos expresan los cambios que la institución se propone					
4. La planificación en la institución presenta resultados					
5. Se ha formulado el presupuesto y se ha establecido las fuentes de financiamiento (infraestructura, mobiliario y materiales)					
DIMENSION 2: Organización					
6. Se ha elaborado en equipo el Plan Anual de Trabajo					
7. Usted conoce como está organizada la institución					
8. Se define las tareas con equidad e idoneidad					
9. Las funciones del personal están definidas					
10. Se cumplen las normas establecidas en el reglamento interno.					
DIMENSION 3: Dirección					
11. El director motiva a que se use bien los recursos de la institución					
12. Los miembros de la institución asumen con responsabilidad las tareas y la concreción de las actividades técnico-profesionales					
13. Se toman las decisiones democráticamente					
14. Se estimula la participación del personal					
15. Se formula un plan para cada actividad					
DIMENSION 4: Control					
16. La evaluación es usada para mejorar los procesos administrativos					
17. Usted considera que hay un sistema transparente de supervisión					
18. Se evalúa cada proceso administrativo					
19. Se verifica las tareas administrativas realizadas en la institución					
20. Se orienta el trabajo administrativo en forma adecuada					

Anexo 5. Cuestionario desempeño laboral

Figura 4: Ficha técnica cuestionario desempeño laboral

INSTRUMENTO 2: CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Ficha Técnica

Nombre	: Desempeño Laboral
Autor	: Maritza paredes Chávez
Año	: 2022
Administración	: Individual
Tiempo de aplicación	: Aproximadamente 25 a 30 minutos
Ambiente de aplicación	: Hospital (área de Emergencia)
Objetivo	: Medir la variable desempeño laboral por medio de sus dimensiones: Nivel de compromiso, Resolución de problemas y Nivel de iniciativa
Significación	: Está referida a evaluar el desempeño laboral de los trabajadores del servicio de emergencia del Hospital

Estructura:

La escala de apreciación cuenta con 20 ítems y cada ítem está estructurado con cinco clases de respuestas: 1) Nunca, 2) Casi nunca, 3) Algunas veces, 4) Casi siempre y 5) Siempre.

Figura 5: Cuestionario desempeño laboral

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Instrucciones:

Basado en su percepción de los servicios que brinda el hospital, por favor responda los enunciados de acuerdo a la siguiente escala:

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

NIVEL DE COMPROMISO	1	2	3	4	5
1. Tus jefes afirman que muestras un perfil ético profesional					
2. Tienes como probar que cumples con responsabilidad las tareas asumidas					
3. Superas los inconvenientes cuando realizas la planificación dentro de tu área					
4. Estableces para ti mismo objetivos de alto desempeño.					
5. Planificas con suficiente antelación a la ejecución de actividades					
6. Cumples con los objetivos establecidos por la organización					
7. Aprovechas y maximizas los recursos asignados con criterio.					
8. Coordinas previamente las actividades a planificar con tus superiores y tus compañeros de trabajo.					
RESOLUCION DE PROBLEMAS					
9. Brindas soluciones a los problemas de trabajo					
10. Comprendes las emociones de tu compañeros					
11. Dialogas con tus compañeros tratando de apoyar cuando tienen un problema					
12. Trabajas en equipo frente a casos delicados					
13. Realizas aportes importantes para mejorar tu trabajo, sugiriendo formas permita lograr los objetivos de la institución					
14. Asumes funciones de manera inmediata cuando observas que no se logran cumplir los objetivos eficientemente y en los plazos otorgados.					
15. Propones métodos de solución de problemas laborales y lo difundes a tus colegas de trabajo.					

NIVEL DE INICIATIVA	1	2	3	4	5
Demuestras proactividad en tu trabajo					
17. Te preocupas por capacitarte y obtener certificación, utilizando tus propios recursos económicos					
Posees visión de mediano y largo plazo					
Asumes la conducción de equipos de trabajo					
Aplicas las normas de cumplimiento institucional porque las conoces					
Muestras respeto por el cumplimiento de las normas internas de la institución.					
Cumples con los procedimientos administrativos y legales de acuerdo a la normas vigentes en la institución					

Anexo 6. Evidencias de la prueba piloto / Data en Excel de gestión administrativa y desempeño laboral

Figura 6: Evidencias de la prueba piloto / Data en Excel de gestión administrativa y desempeño laboral

GESTIÓN ADMINISTRATIVA																								
D1: Planificación					D2: Organización					D3: Dirección					D4: Control									
P1	P2	P3	P4	P5	TOTAL	P6	P7	P8	P9	P10	TOTAL	P11	P12	P13	P14	P15	TOTAL	P16	P17	P18	P19	P20	TOTAL	
1	4	5	5	4	5	23	5	5	5	4	4	23	5	4	3	4	3	19	5	5	4	3	3	20
2	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	21	5	4	4	5	5	23	5	4	4	4	4	21
3	3	3	4	3	4	17	3	5	5	4	3	20	4	4	4	4	4	20	5	4	3	3	5	20
4	4	3	5	5	5	22	4	4	3	5	4	20	5	5	5	5	5	25	5	3	4	5	5	22
5	4	3	3	4	4	18	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	4	2	2	3	4	15
6	4	4	3	3	3	17	3	3	3	4	3	16	3	3	4	3	3	16	4	3	3	3	4	17
7	4	3	4	4	4	19	4	4	3	4	4	19	5	5	4	4	4	22	5	3	3	4	4	19
8	5	4	3	5	3	20	4	5	3	4	3	19	3	4	4	3	4	18	5	3	3	3	4	18
9	5	5	5	5	4	24	5	4	3	5	3	20	5	5	5	3	3	21	5	3	3	3	5	19
10	3	4	3	5	4	19	4	5	4	4	3	20	3	4	3	4	4	18	4	4	3	4	4	19
11	4	4	3	3	5	19	3	5	4	3	4	19	4	5	4	4	3	20	5	3	4	3	4	19
12	4	3	3	4	4	18	5	4	3	5	4	21	5	5	5	4	4	23	5	3	3	5	5	21
13	4	3	4	5	4	20	5	4	4	4	3	20	5	4	5	4	4	22	4	4	3	3	3	17
14	5	4	3	5	4	21	5	4	5	4	3	21	5	4	4	5	5	23	5	3	3	3	5	19
15	4	4	4	3	3	18	4	4	3	4	3	18	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20
16	4	3	3	4	4	18	4	4	3	4	4	19	3	4	4	3	4	18	5	3	3	4	4	19
17	4	3	3	3	3	17	4	5	3	4	3	19	5	5	5	3	3	21	5	3	3	3	4	18
18	4	3	4	4	4	19	5	4	3	5	3	20	3	4	3	4	4	18	5	3	3	3	5	19
19	5	4	3	5	3	20	4	5	4	4	3	20	4	5	4	4	3	20	4	4	3	4	4	19
20	5	5	5	5	4	24	3	5	4	3	4	19	5	5	5	4	4	23	5	3	4	3	4	19

DESEMPEÑO LABORAL																									
D1: NIVEL DE COMPROMISO								D2: RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS							D3: NIVEL DE INICIATIVA										
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	TOTAL	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	TOTAL	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	TOTAL	
1	5	5	4	4	3	4	5	5	35	5	3	4	5	4	4	4	29	5	5	3	2	4	5	5	29
2	5	4	4	4	4	4	4	4	33	4	4	4	4	4	5	5	30	4	5	5	4	4	4	5	31
3	5	5	5	5	4	4	4	4	37	5	5	5	5	4	4	4	32	5	5	4	3	3	4	4	28
4	5	5	5	5	4	5	5	5	39	4	5	4	5	3	4	3	28	3	4	4	3	5	5	5	29
5	4	4	3	3	4	4	3	3	29	4	3	3	4	3	3	3	23	3	4	3	3	3	4	4	24
6	4	4	4	4	4	3	4	4	31	4	3	3	4	4	4	3	25	3	4	4	3	4	4	4	26
7	5	5	5	5	5	5	4	5	39	4	4	3	5	4	4	4	28	5	4	5	4	5	5	5	33
8	4	5	4	4	3	3	4	4	31	4	4	4	4	4	3	3	26	5	5	3	4	3	3	3	26
9	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	3	3	5	5	5	3	29	5	5	5	3	3	3	3	27
10	5	5	4	4	4	4	4	4	34	4	4	4	5	4	4	4	29	4	5	4	4	4	4	5	30
11	5	5	4	5	4	4	5	5	37	4	4	4	3	4	5	4	28	5	5	4	5	5	5	5	34
12	5	5	4	3	3	4	4	5	33	4	5	5	5	4	3	4	30	5	4	4	3	5	5	5	31
13	5	5	4	5	5	4	4	4	36	4	4	4	5	4	3	3	27	5	5	4	3	3	5	5	30
14	5	4	4	3	3	3	4	4	31	5	5	5	5	5	4	4	33	4	3	4	3	4	4	4	26
15	4	4	4	5	4	4	4	4	33	4	4	3	4	4	3	4	26	4	5	5	5	4	4	4	31
16	5	5	5	5	5	5	5	5	40	4	4	3	5	4	4	4	28	3	4	4	3	5	5	5	29
17	5	5	4	4	4	4	4	4	34	4	4	4	4	4	3	3	26	3	4	3	3	3	4	4	24
18	5	5	4	5	4	4	5	5	37	5	3	3	5	5	5	3	29	3	4	4	3	4	4	4	26
19	5	4	3	3	4	4	5	5	33	4	4	4	5	4	4	4	29	5	4	5	4	5	5	5	33
20	5	5	4	5	5	4	4	4	36	4	4	4	3	4	5	4	28	5	5	3	4	3	3	3	26

Anexo 7. Evidencias de la prueba piloto SPSS / gestión administrativa

Figura 7: Evidencias de la prueba piloto / Data en SPSS de gestión administrativa

Visible: 20 de 20 variables

	It_1	It_2	It_3	It_4	It_5	It_6	It_7	It_8	It_9	It_10	It_11	It_12	It_13	It_14	It_15	It_16	It_17	It_18	It_19	It_20
1	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	3	4	3	5	5	4	3	3
2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4
3	3	3	4	3	4	3	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	3	5
4	4	3	5	5	5	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5
5	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	4
6	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4
7	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	3	3	4	4
8	5	4	3	5	3	4	5	3	4	3	3	4	4	3	4	5	3	3	3	4
9	5	5	5	5	4	5	4	3	5	3	5	5	5	3	3	5	3	3	3	5
10	3	4	3	5	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4
11	4	4	3	3	5	3	5	4	3	4	4	5	4	4	3	5	3	4	3	4
12	4	3	3	4	4	5	4	3	5	4	5	5	5	4	4	5	3	3	5	5
13	4	3	4	5	4	5	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3
14	5	4	3	5	4	5	4	5	4	3	5	4	4	5	5	5	3	3	3	5
15	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
16	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	3	3	4	4
17	4	4	3	3	3	4	5	3	4	3	5	5	5	3	3	5	3	3	3	4
18	4	3	4	4	4	5	4	3	5	3	3	4	3	4	4	5	3	3	3	5
19	5	4	3	5	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4
20	5	5	5	5	4	3	5	4	3	4	5	5	5	4	4	5	3	4	3	4

Su periodo de uso temporal para IBM SPSS Statistics caducará en 5181 días.

```

RELIABILITY
/VARIABLES=It_1 It_2 It_3 It_4 It_5 It_6 It_7 It_8 It_9 It_10 It_11 It_12 It_13 It_14 It_15 It_16
It_17 It_18 It_19 It_20
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
    
```

Fiabilidad

[ConjuntoDatos=0]

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,826	20

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Inicio de sesión

Anexo 8. Evidencias de la prueba piloto SPSS / desempeño laboral

Figura 8: Evidencias de la prueba piloto / Data en SPSS de desempeño laboral

ALFA DL.sav [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

20: P20 3 Visible: 22 de 22 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	F
1	5	5	4	4	3	4	5	5	5	3	4	5	4	4	4	5	5	3	2	
2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4
3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	3	
4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	4	3	3	4	4	3	
5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
6	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	
7	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	5	4	
8	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	3	4	
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	
10	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	
11	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5	4	
12	5	5	4	3	3	4	4	5	4	5	5	5	4	3	4	5	4	4	3	
13	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	5	4	3	
14	5	4	4	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	
15	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	5	5	
16	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	3	
17	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	
18	5	5	4	5	4	4	5	5	5	3	3	5	5	5	3	3	4	4	3	
19	5	5	4	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	
20	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	3	4	
21																				
22																				
23																				
24																				
25																				
26																				
27																				

Vista de datos Vista de variables

*Resultado3 [Documento3] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Titulo

Registro

Fiabilidad

Titulo

Notas

Escala: ALL VARIABLES

Titulo

Resumen de procesamie

Estadísticas de fiabilidad

RELIABILITY

```

/VARIABLES=P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 P13 P14 P15 P16 P17 P18 P19 P20 P21 P22
/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
    
```

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	20	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,785	22

Anexo 9. Documento de validación de instrumentos (Experto N° 01)

Figura 9: Documento de validación: Carta de presentación (Experto N° 01)

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señorita : **Maritza Elizabeth Paredes Chávez**

Presente

Asunto : Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de **Maestría en Gestión Pública** de la Universidad César Vallejo, en la sede **Lima Norte**, promoción **2022-01**, aula **1**, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Gestión administrativa y rendimiento laboral del personal de emergencias de un hospital público, Lima 2022**, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firma : _____
Nombre completo : Maritza Elizabeth Paredes Chávez
DNI : 42052048

Figura 10: Documento de validación: Certificado de validez del instrumento que mide la gestión administrativa (Experto N° 01)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION ADMINISTRATIVA.

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Planificación.							
1	La visión de la institución es clara y comprensible.	x		x		x		
2	La misión refleja claramente las características de la institución.	x		x		x		
3	Los objetivos expresan los cambios que la institución se propone.	x		x		x		
4	La planificación en la institución presenta resultados.	x		x		x		
5	Se ha formulado el presupuesto y se ha establecido las fuentes de financiamiento (infraestructura, mobiliario y materiales).	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Organización.	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Se ha elaborado en equipo el Plan Anual de Trabajo.	x		x		x		
7	Usted conoce como está organizada la institución.	x		x		x		
8	Se define las tareas con equidad e idoneidad.	x		x		x		
9	Las funciones del personal están definidas.	x		x		x		
10	Se cumplen las normas establecidas en el reglamento interno.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Dirección.	Si	No	Si	No	Si	No	
11	El director motiva a que se use bien los recursos de la institución.	x		x		x		
12	Los miembros de la institución asumen con responsabilidad las tareas y la concreción de las actividades técnico-profesionales.	x		x		x		
13	Se toman las decisiones democráticamente.	x		x		x		
14	Se estimula la participación del personal.	x		x		x		
15	Se formula un plan para cada actividad.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: Control.	Si	No	Si	No	Si	No	
16	La evaluación es usada para mejorar los procesos administrativos.	x		x		x		
17	Usted considera que hay un sistema transparente de supervisión.	x		x		x		
18	Se evalúa cada proceso administrativo.	x		x		x		
19	Se verifica las tareas administrativas realizadas en la institución.	x		x		x		
20	Se orienta el trabajo administrativo en forma adecuada.	x		x		x		

Figura 11: Documento de validación: Certificado de validez del instrumento que mide el rendimiento laboral (Experto N° 01)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL RENDIMIENTO LABORAL.

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Nivel de compromiso							
1	Tus jefes afirman que muestras un perfil ético profesional	x		x		x		
2	Tienes como probar que cumples con responsabilidad las tareas asumidas	x		x		x		
3	Superas los inconvenientes cuando realizas la planificación dentro de tu área	x		x		x		
4	Estableces para ti mismo objetivos de alto desempeño.	x		x		x		
5	Planificas con suficiente antelación a la ejecución de actividades	x		x		x		
6	Cumples con los objetivos establecidos por la organización	x		x		x		
7	Aprovechas y maximizas los recursos asignados con criterio.	x		x		x		
8	Coordinas previamente las actividades a planificar con tus superiores y tus compañeros de trabajo.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Resolución de problemas.							
9	Brindas soluciones a los problemas de trabajo.	x		x		x		
10	Comprendes las emociones de tus compañeros.	x		x		x		
11	Dialogas con tus compañeros tratando de apoyar cuando tienen un problema.	x		x		x		
12	Trabajas en equipo frente a casos delicados.	x		x		x		
13	Realizas aportes importantes para mejorar tu trabajo, sugiriendo formas permita lograr los objetivos de la institución.	x		x		x		
14	Asumes funciones de manera inmediata cuando observas que no se logran cumplir los objetivos eficientemente y en los plazos otorgados.	x		x		x		
15	Propones métodos de solución de problemas laborales y lo difundes a tus colegas de trabajo.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Nivel de iniciativas.							
16	Demuestras proactividad en tu trabajo.	x		x		x		
17	Te preocupas por capacitarte y obtener certificación, utilizando tus propios recursos económicos.	x		x		x		
18	Posees visión de mediano y largo plazo.	x		x		x		
19	Asumes la conducción de equipos de trabajo.	x		x		x		
20	Aplicas las normas de cumplimiento institucional porque las conoces.	x		x		x		
21	Muestras respeto por el cumplimiento de las normas internas de la institución.	x		x		x		
22	Cumples con los procedimientos administrativos y legales de acuerdo a las normas vigentes en la institución.	x		x		x		

Figura 12: Firma del Experto N° 01

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Tuesta Maldonado Maria Santos DNI: 43104289

Especialidad del validador: Mg en Gestión Pública

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

12 de mayo del 2022



Firma del Experto Informante.

Figura 13: Registro del Experto N° 01

REGISTRO NACIONAL DE
GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Aplicativo Guía

(**) Si existe alguna observación en tu nombre o DNI [haz clic aquí.](#)

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
TUESTA MALDONADO, MARIA SANTOS DNI 43104289	BACHILLER EN DERECHO Fecha de diploma: 21/07/2009 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
TUESTA MALDONADO, MARIA SANTOS DNI 43104289	ABOGADA Fecha de diploma: 14/03/2013 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
TUESTA MALDONADO, MARIA SANTOS DNI 43104289	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 17/01/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 11/01/2020 Fecha egreso: 31/07/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

(***) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe/>

Anexo 10. Documento de validación de instrumentos (Experto N° 02)

Figura 14: Documento de validación: Carta de presentación (Experto N° 02)

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señorita : **Maritza Elizabeth Paredes Chávez**

Presente

Asunto : Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de **Maestría en Gestión Pública** de la Universidad César Vallejo, en la sede **Lima Norte**, promoción **2022-01**, aula **1**, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Gestión administrativa y rendimiento laboral del personal de emergencias de un hospital público, Lima 2022**, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firma : _____
Nombre completo : Maritza Elizabeth Paredes Chávez
DNI : 42052048

Figura 15: Documento de validación: Certificado de validez del instrumento que mide la gestión administrativa (Experto N° 02)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION ADMINISTRATIVA.

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Planificación.							
1	La visión de la institución es clara y comprensible.	x		x		x		
2	La misión refleja claramente las características de la institución.	x		x		x		
3	Los objetivos expresan los cambios que la institución se propone.	x		x		x		
4	La planificación en la institución presenta resultados.	x		x		x		
5	Se ha formulado el presupuesto y se ha establecido las fuentes de financiamiento (infraestructura, mobiliario y materiales).	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Organización.	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Se ha elaborado en equipo el Plan Anual de Trabajo.	x		x		x		
7	Usted conoce como está organizada la institución.	x		x		x		
8	Se define las tareas con equidad e idoneidad.	x		x		x		
9	Las funciones del personal están definidas.	x		x		x		
10	Se cumplen las normas establecidas en el reglamento interno.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Dirección.	Si	No	Si	No	Si	No	
11	El director motiva a que se use bien los recursos de la institución.	x		x		x		
12	Los miembros de la institución asumen con responsabilidad las tareas y la concreción de las actividades técnico-profesionales.	x		x		x		
13	Se toman las decisiones democráticamente.	x		x		x		
14	Se estimula la participación del personal.	x		x		x		
15	Se formula un plan para cada actividad.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: Control.	Si	No	Si	No	Si	No	
16	La evaluación es usada para mejorar los procesos administrativos.	x		x		x		
17	Usted considera que hay un sistema transparente de supervisión.	x		x		x		
18	Se evalúa cada proceso administrativo.	x		x		x		
19	Se verifica las tareas administrativas realizadas en la institución.	x		x		x		
20	Se orienta el trabajo administrativo en forma adecuada.	x		x		x		

Figura 16: Documento de validación: Certificado de validez del instrumento que mide el rendimiento laboral (Experto N° 02)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL RENDIMIENTO LABORAL.

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Nivel de compromiso							
1	Tus jefes afirman que muestras un perfil ético profesional	x		x		x		
2	Tienes como probar que cumples con responsabilidad las tareas asumidas	x		x		x		
3	Superas los inconvenientes cuando realizas la planificación dentro de tu área	x		x		x		
4	Estableces para ti mismo objetivos de alto desempeño.	x		x		x		
5	Planificas con suficiente antelación a la ejecución de actividades	x		x		x		
6	Cumples con los objetivos establecidos por la organización	x		x		x		
7	Aprovechas y maximizas los recursos asignados con criterio.	x		x		x		
8	Coordinas previamente las actividades a planificar con tus superiores y tus compañeros de trabajo.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Resolución de problemas.	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Brindas soluciones a los problemas de trabajo.	x		x		x		
10	Comprendes las emociones de tus compañeros.	x		x		x		
11	Dialogas con tus compañeros tratando de apoyar cuando tienen un problema.	x		x		x		
12	Trabajas en equipo frente a casos delicados.	x		x		x		
13	Realizas aportes importantes para mejorar tu trabajo, sugiriendo formas para lograr los objetivos de la institución.	x		x		x		
14	Asumes funciones de manera inmediata cuando observas que no se logran cumplir los objetivos eficientemente y en los plazos otorgados.	x		x		x		
15	Propones métodos de solución de problemas laborales y lo difundes a tus colegas de trabajo.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Nivel de iniciativas.	Si	No	x	No	x	No	
16	Demuestras proactividad en tu trabajo.	x		x		x		
17	Te preocupas por capacitarte y obtener certificación, utilizando tus propios recursos económicos.	x		x		x		
18	Posees visión de mediano y largo plazo.	x		x		x		
19	Asumes la conducción de equipos de trabajo.	x		x		x		
20	Aplicas las normas de cumplimiento institucional porque las conoces.	x		x		x		
21	Muestras respeto por el cumplimiento de las normas internas de la institución.	x		x		x		
22	Cumples con los procedimientos administrativos y legales de acuerdo a las normas vigentes en la institución.	x		x		x		

Figura 17: Firma del Experto N° 02

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Cueva Chávez Paolo César **DNI:** 18226079

Especialidad del validador: Mg en Gestión Pública

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

12 de mayo del 2022



Firma del Experto Informante.

Figura 18: Registro del Experto N° 02

REGISTRO NACIONAL DE
GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Aplicativo Guía

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
CUEVA CHAVEZ, PAOLO CESAR DNI 18226079	BACHILLER EN CIENCIAS BIOLÓGICAS Fecha de diploma: 06/03/2009 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
CUEVA CHAVEZ, PAOLO CESAR DNI 18226079	BIOLOGO PESQUERO Fecha de diploma: 17/12/2010 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
CUEVA CHAVEZ, PAOLO CESAR DNI 18226079	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 08/03/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <i>PERU</i>
CUEVA CHAVEZ, PAOLO CESAR DNI 18226079	LICENCIADO EN EDUCACION ESPECIALIDAD EDUCACION FISICA Fecha de diploma: 28/11/2013 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <i>PERU</i>
CUEVA CHAVEZ, PAOLO CESAR DNI 18226079	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 13/12/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 11/04/2020 Fecha egreso: 31/07/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

Anexo 11. Documento de validación de instrumentos (Experto N° 03)

Figura 19: Documento de validación: Carta de presentación (Experto N° 03)

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señorita : **Maritza Elizabeth Paredes Chávez**

Presente

Asunto : Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de **Maestría en Gestión Pública** de la Universidad César Vallejo, en la sede **Lima Norte**, promoción **2022-01**, aula **1**, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Gestión administrativa y rendimiento laboral del personal de emergencias de un hospital público, Lima 2022**, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firma : _____
Nombre completo : Maritza Elizabeth Paredes Chávez
DNI : 42052048

Figura 20: Documento de validación: Certificado de validez del instrumento que mide la gestión administrativa (Experto N° 03)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION ADMINISTRATIVA.

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Planificación.							
1	La visión de la institución es clara y comprensible.	x		x		x		
2	La misión refleja claramente las características de la institución.	x		x		x		
3	Los objetivos expresan los cambios que la institución se propone.	x		x		x		
4	La planificación en la institución presenta resultados.	x		x		x		
5	Se ha formulado el presupuesto y se ha establecido las fuentes de financiamiento (infraestructura, mobiliario y materiales).	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Organización.	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Se ha elaborado en equipo el Plan Anual de Trabajo.	x		x		x		
7	Usted conoce como está organizada la institución.	x		x		x		
8	Se define las tareas con equidad e idoneidad.	x		x		x		
9	Las funciones del personal están definidas.	x		x		x		
10	Se cumplen las normas establecidas en el reglamento interno.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Dirección.	Si	No	Si	No	Si	No	
11	El director motiva a que se use bien los recursos de la institución.	x		x		x		
12	Los miembros de la institución asumen con responsabilidad las tareas y la concreción de las actividades técnico-profesionales.	x		x		x		
13	Se toman las decisiones democráticamente.	x		x		x		
14	Se estimula la participación del personal.	x		x		x		
15	Se formula un plan para cada actividad.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: Control.	Si	No	Si	No	Si	No	
16	La evaluación es usada para mejorar los procesos administrativos.	x		x		x		
17	Usted considera que hay un sistema transparente de supervisión.	x		x		x		
18	Se evalúa cada proceso administrativo.	x		x		x		
19	Se verifica las tareas administrativas realizadas en la institución.	x		x		x		
20	Se orienta el trabajo administrativo en forma adecuada.	x		x		x		

Figura 21: Documento de validación: Certificado de validez del instrumento que mide el rendimiento laboral (Experto N° 03)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL RENDIMIENTO LABORAL.

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Nivel de compromiso							
1	Tus jefes afirman que muestras un perfil ético profesional	x		x		x		
2	Tienes como probar que cumples con responsabilidad las tareas asumidas	x		x		x		
3	Superas los inconvenientes cuando realizas la planificación dentro de tu área	x		x		x		
4	Estableces para ti mismo objetivos de alto desempeño.	x		x		x		
5	Planificas con suficiente antelación a la ejecución de actividades	x		x		x		
6	Cumples con los objetivos establecidos por la organización	x		x		x		
7	Aprovechas y maximizas los recursos asignados con criterio.	x		x		x		
8	Coordinas previamente las actividades a planificar con tus superiores y tus compañeros de trabajo.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Resolución de problemas.	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Brindas soluciones a los problemas de trabajo.	x		x		x		
10	Comprendes las emociones de tus compañeros.	x		x		x		
11	Dialogas con tus compañeros tratando de apoyar cuando tienen un problema.	x		x		x		
12	Trabajas en equipo frente a casos delicados.	x		x		x		
13	Realizas aportes importantes para mejorar tu trabajo, sugiriendo formas para lograr los objetivos de la institución.	x		x		x		
14	Asumes funciones de manera inmediata cuando observas que no se logran cumplir los objetivos eficientemente y en los plazos otorgados.	x		x		x		
15	Propones métodos de solución de problemas laborales y lo difundes a tus colegas de trabajo.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Nivel de iniciativas.	Si	No	x	No	x	No	
16	Demuestras proactividad en tu trabajo.	x		x		x		
17	Te preocupas por capacitarte y obtener certificación, utilizando tus propios recursos económicos.	x		x		x		
18	Posees visión de mediano y largo plazo.	x		x		x		
19	Asumes la conducción de equipos de trabajo.	x		x		x		
20	Aplicas las normas de cumplimiento institucional porque las conoces.	x		x		x		
21	Muestras respeto por el cumplimiento de las normas internas de la institución.	x		x		x		
22	Cumples con los procedimientos administrativos y legales de acuerdo a las normas vigentes en la institución.	x		x		x		

Figura 22: Firma del Experto N° 03

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Ruiz Razuri Karen Paola **DNI:** 73692778

Especialidad del validador: Mg en Gestión Pública

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

12 de mayo del 2022



Firma del Experto Informante.

Figura 23: Registro del Experto N° 03

REGISTRO NACIONAL DE
GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

[Aplicativo](#) [Guía](#)

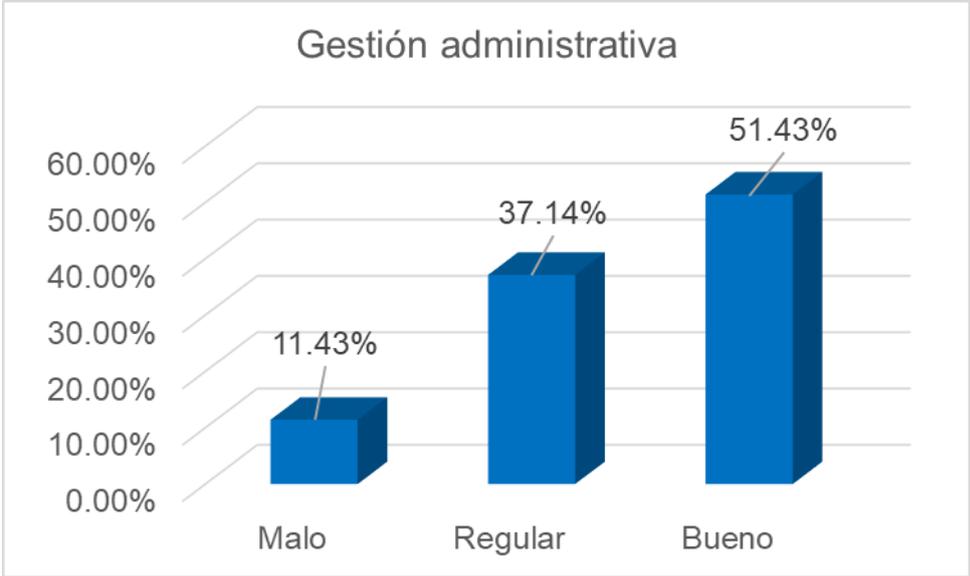
(**) Si existe alguna observación en tu nombre o DNI [haz clic aquí](#).

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
RUIZ RAZURI, KAREN PAOLA DNI 73692778	BACHILLER EN CONTABILIDAD Fecha de diploma: 30/03/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 01/04/2014 Fecha egreso: 23/12/2015	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
RUIZ RAZURI, KAREN PAOLA DNI 73692778	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 28/06/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
RUIZ RAZURI, KAREN PAOLA DNI 73692778	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 10/11/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 11/04/2020 Fecha egreso: 31/07/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

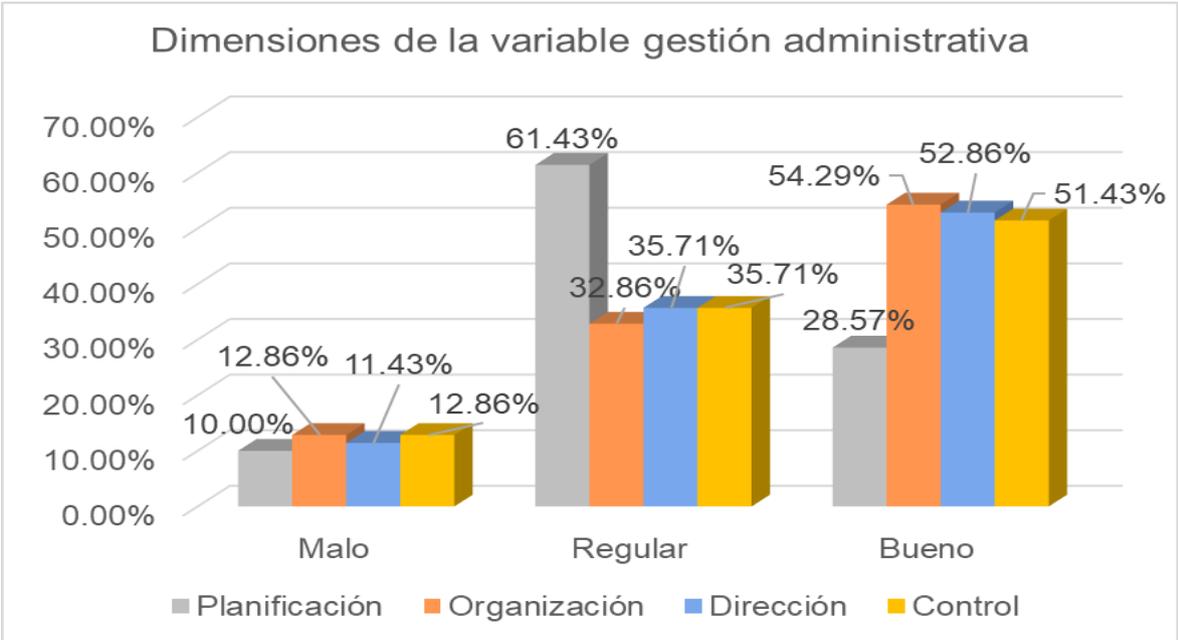
Anexo 12. Gráficos de resultados descriptivos

Figura 24: Frecuencias de la variable gestión administrativa



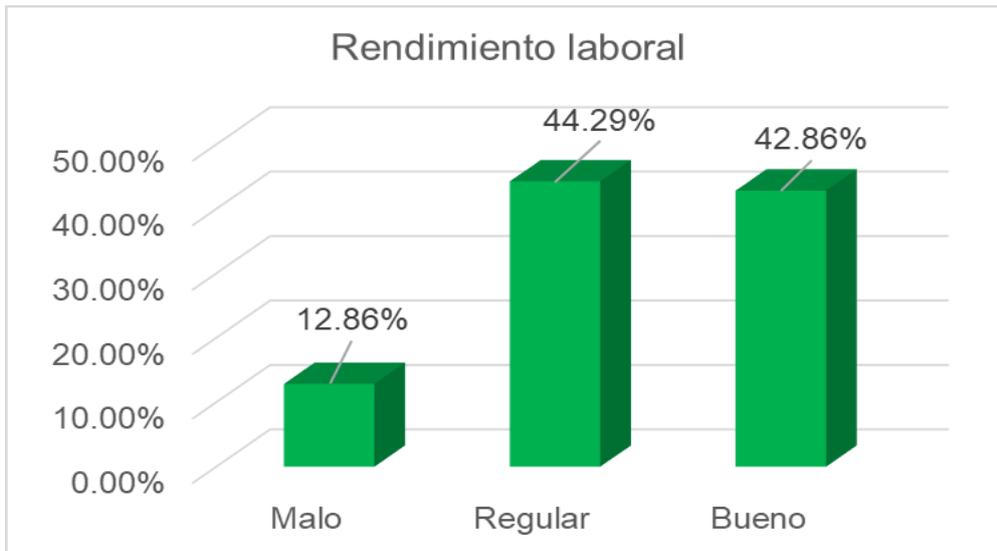
Nota. Elaboración propia a partir de la tabla de frecuencias

Figura 25: Frecuencias de las dimensiones de la variable gestión administrativa



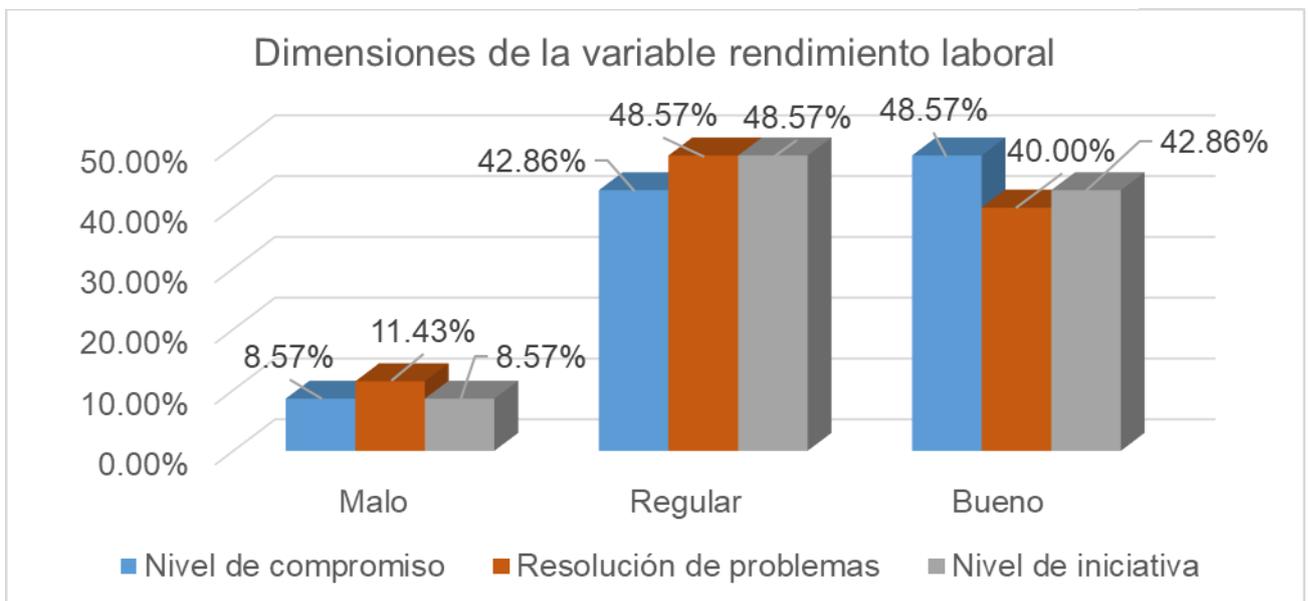
Nota. Elaboración propia a partir de la tabla de frecuencias

Figura 26: Frecuencias de la variable rendimiento laboral



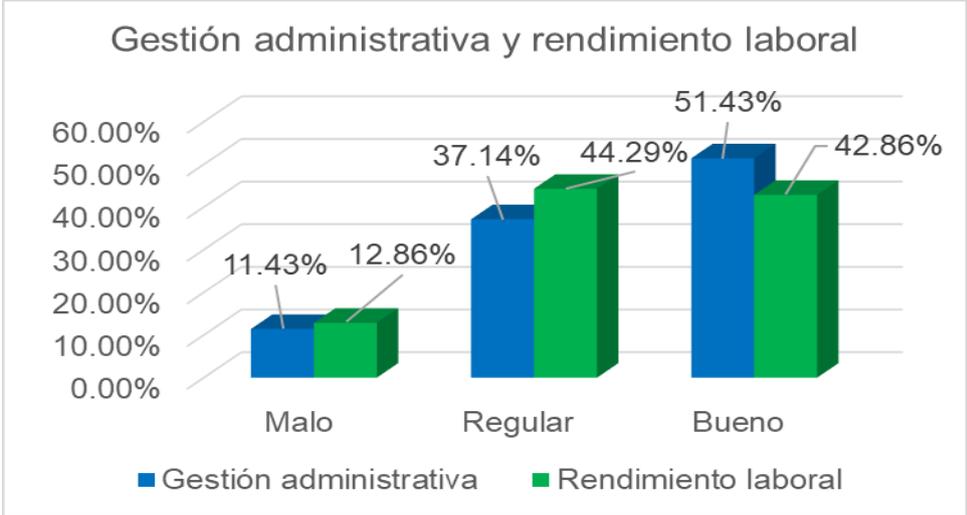
Nota. Elaboración propia a partir de la tabla de frecuencias

Figura 27: Frecuencias de las dimensiones de la variable rendimiento laboral



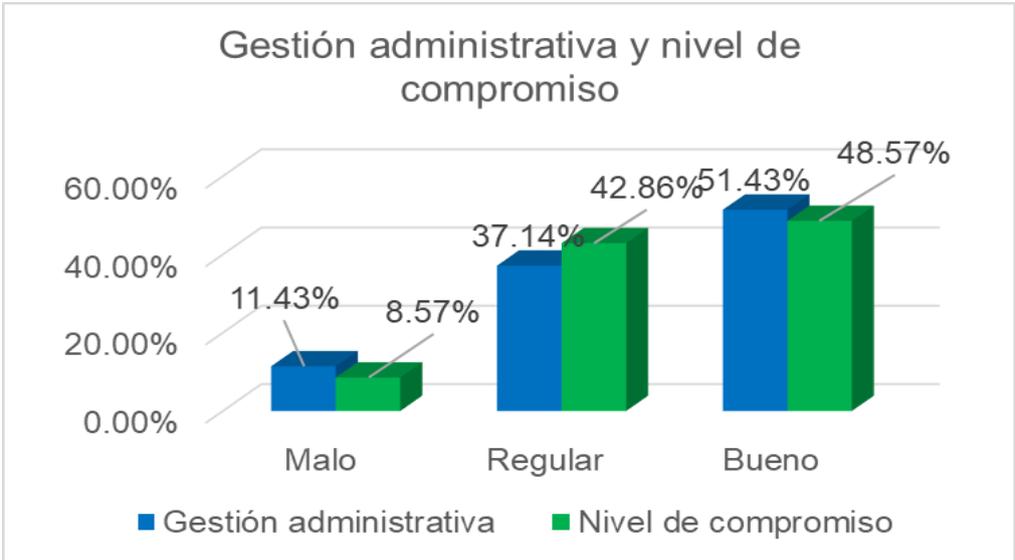
Nota. Elaboración propia a partir de la tabla de frecuencias

Figura 28: Frecuencias de la variable gestión administrativa y rendimiento laboral



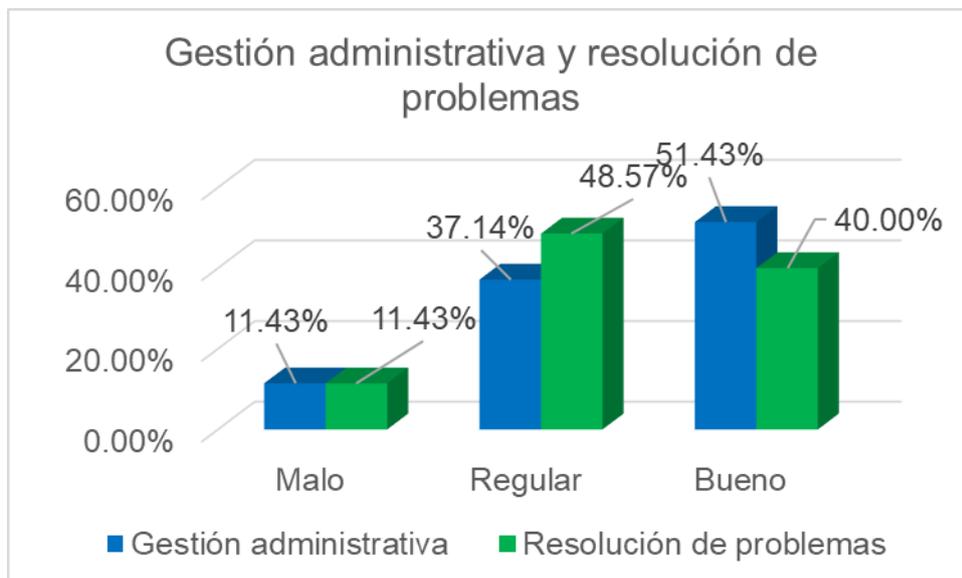
Nota. Elaboración propia a partir de la tabla de frecuencias

Figura 29: Frecuencias de la variable gestión administrativa y el nivel de compromiso



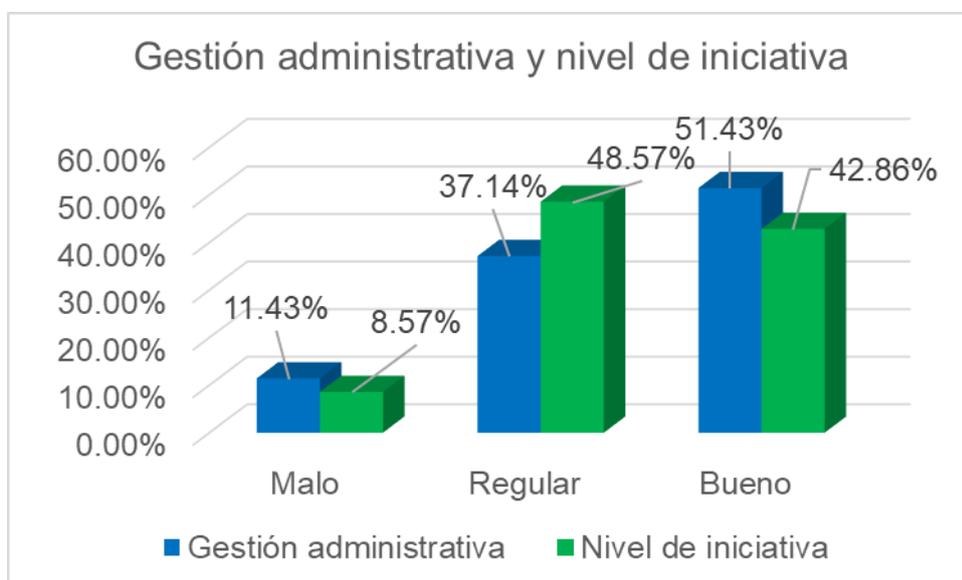
Nota. Elaboración propia a partir de la tabla de frecuencias

Figura 30: Frecuencias de la variable gestión administrativa y la resolución de problemas



Nota. Elaboración propia a partir de la tabla de frecuencias

Figura 31: Frecuencias de la variable gestión administrativa y el nivel de iniciativa



Nota. Elaboración propia a partir de la tabla de frecuencias