



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS
Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS:

EL PROCESO ADMINISTRATIVO EN EL HOSPITAL SANTA ROSA DE LA CIUDAD
DE PUERTO MALDONADO, 2017.

Presentado por:

Br. José Gabriel Bendezú Champi

Título a optar Licenciado de Administración

ASESORA: Lic. Adm. María del Carmen León

Casafranca

Madre de Dios- Perú

2017



PRESENTACIÓN

**SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECÓNICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO.**

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, pongo a su distinguida consideración la tesis titulada

**EL PROCESO ADMINISTRATIVO EN EL HOSPITAL SANTA ROSA DE LA
CIUDAD DE PUERTO MALDONADO, 2017.**

Con el objetivo de optar el título profesional de licenciado en Administración.

El siguiente trabajo tratará netamente sobre la descripción del tema en cuestión y sus implicancias en la institución ya mencionada, cualquier sugerencia u observación será beneficiosa para incrementar en conocimiento profesional.

EL AUTOR



AGRADECIMIENTO

Primeramente doy gracias a Dios por haberme guiado en esta investigación y permitir llegar hasta este punto para lograr mis objetivos; a mi asesora la Lic. Adm. María del Carmen León Casafranca, por la guía en este trabajo de investigación

A mi madre, por haberme apoyado de manera especial en cada momento, con sus recomendaciones, con la constante motivación y perseverancia para ser una persona persistente con objetivos claros y haber logrado llegar hasta este importante momento en mi formación profesional.



DEDICATORIA

A mi centro de estudios la Universidad Andina del Cusco, que en sus aulas me ha permitido formarme profesionalmente y estar preparado en el mundo laboral competitivo, a mis docentes universitarios por sus enseñanzas en aula.

A mi querida madre Carmen Ninfa Champi Monterroso.

Que me ha formado con buenos sentimientos y valores que me permite seguir adelante en mi formación profesional y proyectos de vida.



NOMBRES Y APELLIDOS DEL JURADO DE LA TESIS Y DEL ASESOR

MGT. ALEX CAMILO VELÁSQUEZ BERNAL
JURADO

MGT. KELMA KARINNA GONZÁLES ÁLVAREZ
JURADO

LIC. ADM. MARÍA DEL CARMEN LEÓN CASAFRANCA
ASESORA



ÍNDICE GENERAL

PRESENTACIÓNi

AGRADECIMIENTO ii

DEDICATORIA iii

ÍNDICE DE TABLAS xii

ÍNDICE DE GRÁFICOS xii

ÍNDICE DE FIGURAS xiii

RESUMEN xv

ABSTRACT xvi

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN..... 1

1.1.Planteamiento del problema 1

1.2.Formulación del problema.....3

 1.2.1.Problema general3

 1.2.2.Problemas específicos3

1.3.Objetivos de la investigación.....3

 1.3.1.Objetivo general3

 1.3.2.Objetivos específicos.....4



1.4.Justificación de la investigación.....4

 1.4.1.Relevancia social4

 1.4.2.Implicancias prácticas4

 1.4.3.Valor teórico.....5

 1.4.4.Utilidad metodológica5

 1.4.5.Viabilidad o factibilidad.....5

1.5.Delimitación de la investigación6

 1.5.1.Delimitación temporal6

 1.5.2.Delimitación espacial6

 1.5.3.Delimitación conceptual.....6

CAPÍTULO II: MARCO TÓRICO7

2.1.Antecedentes de la investigación.....7

 2.1.1.Antecedentes internacionales7

 2.1.2.Antecedentes nacionales.....10

 2.1.3.Antecedentes locales18

2.2.Bases legales.....18

2.3.Bases teóricas20



2.3.1.Proceso administrativo	20
2.3.1.1.Concepto de proceso administrativo	20
2.3.1.2.Etapas del proceso administrativo	21
2.3.1.3.Importancia del proceso administrativo	23
2.3.1.4.Objetivos del proceso administrativo.....	28
2.3.1.5.Funciones del proceso administrativo.....	31
2.3.1.6.Documentos de gestión	37
2.4.Marco conceptual	42
2.4.1.Planeación	42
2.4.1.1.Filosofía y valores	42
2.4.1.2.Misión y Visión.....	43
2.4.1.3.Objetivos	44
2.4.1.4.Estrategias	44
2.4.1.5.Políticas.....	44
2.4.1.6.Programas	45
2.4.1.7.Presupuesto	45
2.4.2.Organización	45



2.4.2.1.División de trabajo.....	45
2.4.2.2.Coordinación.....	46
2.4.3.Integración.....	46
2.4.3.1.Selección.....	46
2.4.3.2.Determinación de requisito.....	47
2.4.3.3.Análisis de proveedores.....	47
2.4.3.4.Contratación.....	48
2.4.4.Dirección.....	48
2.4.4.1.Toma de decisiones.....	48
2.4.4.2.Motivación.....	48
2.4.4.3.Comunicación.....	49
2.4.4.4.Liderazgo.....	49
2.4.5.Control.....	50
2.4.5.1.Establecimiento de estándares.....	50
2.4.5.2.Medición.....	50
2.4.5.3.Corrección.....	51
2.4.5.4.Retroalimentación.....	51



2.5.Marco institucional	52
2.5.1.Razón social	52
2.5.2.Localización	52
2.5.3.Visión	52
2.5.4.Misión.....	53
2.5.5.Principios y valores institucionales	53
2.5.6.Organigrama.....	54
2.6.Variable de estudio	55
a)Variable	55
b)Conceptualización de la variable	55
c)Operacionalización de variable	56
CAPÍTULO III: MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	57
3.1.Tipo de investigación	57
3.2.Enfoque de investigación.....	57
3.3.Diseño de la investigación.....	58
3.4.Alcance de la investigación	58
3.5.Población y muestra de la investigación	58



3.5.1.Población58

3.5.2.Muestra58

3.6.Técnica e instrumento de recolección de datos60

3.6.1.Técnica60

3.6.2.Instrumento.....60

3.7.Procesamiento de datos60

CAPÍTULO IV: RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN61

4.1.Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado61

4.1.1.Presentación del instrumento aplicado61

4.1.2.Fiabilidad del instrumento aplicado63

4.2.Resultados generales para la variable: Proceso administrativo65

4.2.1.Resultados generales para la variable: Planeación67

4.2.2.Resultados generales para la variable: Organización69

4.2.3.Resultados generales para la variable: Integración71

4.2.4.Resultados generales para la variable: Dirección.....73

4.2.5.Resultados generales para la variable: Control75

CONCLUSIONES



RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFÍA

ANEXO



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Conceptualización de la variable.....	55
Tabla 2. Operacionalización de variable	56
Tabla 3. Distribución de los ítems del cuestionario.....	61
Tabla 4. Escala de baremo del total del proceso administrativo	62
Tabla 5. Escala de baremo de la dimensión: Planeación.....	62
Tabla 6. Escala de baremo de la dimensión: Organización.....	62
Tabla 7. Escala de baremo de la dimensión: Integración	62
Tabla 8 . Escala de baremo de la dimensión: Dirección.....	63
Tabla 9. Escala de baremo de la dimensión: Control	63
Tabla 10 Estadísticas de fiabilidad	64
Tabla 11. Total del proceso administrativo	65
Tabla 12. Resultados de la dimensión: Planeación	67
Tabla 13. Resultados de la dimensión: Organización	69
Tabla 14. Resultado de la dimensión: Integración	71
Tabla 15. Resultados de la dimensión: Dirección	73
Tabla 16. Resultado de la dimensión: Control	75



ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Total del proceso administrativo	65
Gráfico 2. Resultados de la dimensión: Planeación	67
Gráfico 3. Resultados de la dimensión: Organización	69
Gráfico 4. Resultado de la dimensión: Integración	71
Gráfico 5. Resultados de la dimensión: Dirección	73
Gráfico 6 . Resultado de la dimensión: Control	75



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Etapas del proceso administrativo.....21

Figura 2. Marco conceptual de los objetivos30

Figura 3. Importancia de la Planeación33



RESUMEN

El presente trabajo de investigación, está enfocado a describir el proceso administrativo del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2017, comprende sus etapas de planeación, organización, integración, dirección y control.

El presente trabajo de investigación, tiene un diseño no experimental de carácter descriptivo, cuyo propósito es describir la situación del proceso administrativo del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2017. Los colaboradores trabajadores seleccionados de la institución fueron 59, con quienes se trabajó mediante una muestra general, habiéndoseles aplicado un instrumento – cuestionario, que de acuerdo a las pruebas estadísticas el análisis de Alfa de Cronbach ha indicado una puntuación de 0,950, con lo que se demuestra que existe una alta fiabilidad.

Luego de describir los antecedentes, los estudios previos y el marco teórico que es la base que sustenta el presente trabajo de investigación, se ha procedido a realizar un análisis estadístico, concluyendo que la variable proceso administrativo es ni adecuado ni inadecuado, según la percepción de los trabajadores del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. 2017.

PALABRA CLAVE:

PROCESO ADMINISTRATIVO

El autor

**ABSTRACT**

The present research work is focused on describing the administrative process in the Santa Rosa Hospital of Puerto Maldonado, 2017, in its planning, organization, integration, management and control stages.

The present research work has a non-experimental design of descriptive character, whose purpose is to describe the situation of the administrative process of the Hospital Santa Rosa of Puerto Maldonado, 2017. The collaborators selected workers of the institution were 59, with whom they worked through a general sample, having applied an instrument - questionnaire, that according to the statistical tests, the analysis of Cronbach's Alpha has indicated a score of 0.950, which shows that there is a high reliability.

After describing the background, previous studies and the theoretical framework that is the basis for the present research, we proceeded to perform a statistical analysis, concluding that the administrative process variable is neither adequate nor inadequate, according to the perception of the workers of the Santa Rosa Hospital in Puerto Maldonado. 2017

KEYWORD:

ADMINISTRATIVE PROCESS

The author



CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

El proceso administrativo es definido como el conjunto de fases o etapas sucesivas, que la administración realiza y que comprende la planeación, la organización, la integración, la dirección y el control. (Münch, 2007, p. 37).

El proceso administrativo se remonta a la historia antigua de la humanidad como en Grecia, Egipto, Roma, Babilonia, China, donde los aplicaban de manera empírica a favor de sus propósitos, posteriormente con la aparición de la administración como disciplina conducente donde las organizaciones alcanzan sus objetivos de las organizaciones, la aplicación del proceso administrativo con sus características, es indispensable en todo organismo social, pues favorece a una conducción adecuada de las organizaciones dotándolas de orden y sustituyendo la práctica de la improvisación tanto en instituciones estatales y particulares para garantizar el logro de sus objetivos.

En el Perú, las organizaciones conducidas en sus inicios de manera espontánea se han incorporado paulatinamente los elementos técnicos y herramientas de la administración en todo los campos de su aplicación, particularmente en el campo público cuya finalidad es atender las necesidades de la población. Es importante alcanzar tales fines como los de la empresa que son económicos por lo tanto las empresas e



instituciones tienen en el proceso administrativo, una herramienta útil que se debe utilizar adecuadamente.

El Hospital Santa Rosa de la ciudad de Puerto Maldonado, es un órgano desconcentrado de la Dirección Regional de Salud, con categoría II, responsable de atender la salud del espacio jurisdiccional del Gobierno Regional de Madre de Dios.

Sabemos que en estos últimos años se habla del modernismo de la administración pública, por lo cual el gobierno central ha presentado una diversidad de dispositivos legales, para que las instituciones públicas adecuen sus documentos de gestión, por ende para que los procedimientos administrativos estén orientados a los lineamientos de política diseñados en el Plan del Bicentenario al 2021, para el caso del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, mejorar la atención de salud de la población y reducir los indicadores negativos es este aspecto. Vemos como problema mayor que se está presentando es la escasa planificación por no contar con diseño de políticas, prioridades, estrategias, programas y proyectos que estén dirigidas al bienestar de la salud de la población, es así que encontramos el Plan Estratégico Institucional solo al 2017, instrumento de importancia en la planificación, de otro lado, a los trabajadores de las diferentes áreas, no se les da a conocer en forma clara sus deberes y obligaciones, motivo por la cual no asumen sus responsabilidades inherentes al cargo que desempeñan, otra de los problemas grandes es la falta de comunicación con fluidez, ocasionando malestar y perjudicando a los trabajadores en el desarrollo de sus funciones, consecuentemente viene afectando el logro de sus objetivos y metas institucionales.



1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo es el proceso administrativo en el Hospital Santa Rosa de la ciudad de Puerto Maldonado, 2017?

1.2.2. Problemas específicos

P.E.1. ¿Cómo es la planeación del proceso administrativo en el Hospital Santa Rosa de la ciudad de Puerto Maldonado, 2017?

P.E.2. ¿Cómo es la organización del proceso administrativo en el Hospital Santa Rosa de la ciudad de Puerto Maldonado, 2017?

P.E.3. ¿Cómo es la integración del proceso administrativo en el Hospital Santa Rosa de la ciudad de Puerto Maldonado, 2017.

P.E.4. ¿Cómo es la dirección del proceso administrativo en el Hospital Santa Rosa de la ciudad de Puerto Maldonado, 2017.

P.E.5. ¿Cómo es el control del proceso administrativo en el Hospital Santa Rosa de la ciudad de Puerto Maldonado, 2017.

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Describir el proceso administrativo en el Hospital Santa Rosa de la ciudad de Puerto Maldonado, 2017.



1.3.2. Objetivos específicos

O.B.1. Describir la planeación del proceso administrativo en el Hospital Santa Rosa de la ciudad de Puerto Maldonado, 2017.

O.B.2. Describir la organización del proceso administrativo en el Hospital Santa Rosa de la ciudad de Puerto Maldonado, 2017.

O.B.3. Describir la integración del proceso administrativo en el Hospital Santa Rosa de la ciudad de Puerto Maldonado 2017.

O.B.4. Describir la dirección del proceso administrativo en el Hospital Santa Rosa de la ciudad de Puerto Maldonado, 2017.

O.B.5. Describir el control del proceso administrativo en el Hospital Santa Rosa de la ciudad de Puerto Maldonado, 2017.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Relevancia social

Esta comprende el estudio base que sostiene la utilidad y calidad de información que contribuirá incrementar conocimientos sobre el proceso administrativo en la institución pública seleccionada.

1.4.2. Implicancias prácticas

El estudio es importante porque se obtendrá información que brindará elementos de análisis para tomar mejores decisiones a fin de mejorar el proceso administrativo en esta institución pública , que contribuya a lograr de sus objetivos,



y una atención adecuada a la población que demanda los servicios del Hospital Santa Rosa.

1.4.3. Valor teórico

Este trabajo es una investigación que está basado en las diferentes teorías que existen en relación al problema señalado acerca del proceso administrativo lo que contribuirá a un mejor entendimiento del proceso administrativo y manejo de las dimensiones señaladas.

1.4.4. Utilidad metodológica

Tomando en consideración la utilidad metodológica que se desarrolla en este trabajo de investigación, nos permitirá obtener una nueva fuente de información con un esquema lógico, sistemático y secuencial, en los procedimientos empleados y las encuestas de datos.

1.4.5. Viabilidad o factibilidad

Estas son las razones por lo que este trabajo de investigación es viable o factible, que se detalla a continuación:

- Esta investigación es de utilidad para el Hospital Santa Rosa de la ciudad de Puerto Maldonado, debido a que contribuirá a corregir el proceso administrativo.
- La realización de este trabajo de investigación cuenta con el tiempo y los recursos necesarios.
- Esta investigación cuenta con información de fácil acceso.



1.5. Delimitación de la investigación

1.5.1. Delimitación temporal

Durante 4 meses se efectuara esta investigación, tiempo estimado para lograr los objetivos planteados a investigar.

1.5.2. Delimitación espacial

La presente investigación se realizará en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado.

1.5.3. Delimitación conceptual

Este es un trabajo de investigación que concierne a las áreas administrativas y asistenciales del Hospital Santa Rosa de la ciudad de Puerto Maldonado en relación al proceso administrativo.



CAPÍTULO II: MARCO TÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

A. AUTOR: Digna Beatriz López Vega

TÍTULO: “ANÁLISIS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO Y SU INCIDENCIA EN LA OPERATIVIDAD DE LA EMPRESA MERCREDI S.A, UBICADA EN EL CANTON EL TRIUNFO, PROVINCIA DEL GUAYAS.”

UNIVERSIDAD: Universidad Estatal de Milagro

CONCLUSIONES:

- En MERCREDI S.A se ha concluido que es deficiente el proceso administrativo, debido a que la planificación, dirección, organización y control de los recursos humanos y materiales no se realiza debidamente, este hecho ha motivado en los empleados dificultad en efectuar sus funciones de manera eficaz, perjudicando negativamente la operatividad de la organización, estas actitudes pueden conducir en riesgo la satisfacción del cliente.
- Además alno contar con la misión, la visión, los planes, los objetivos y las estrategias institucionales, el desarrollo económico de la organización será



afectado, porque no se precisa cual es el horizonte que debe seguir para su crecimiento de MERCREDI S.A., esta situación hace que los empleados no conozcan cual es el horizonte de la organización, hacia donde estan sus proyecciones que se pretende alcanzar.

- La inadecuada estructura organizacional de la empresa, no permite realizar una apropiada segregación de funciones, provocando desorden al momento de designar las actividades, por tal razón, dos o más empleados realizan las mismas labores independientemente de su cargo y no pueden cumplir ninguna función de manera eficiente, desaprovechando así el potencial que cada empleado posee.
- La entrega de incentivos como medio de motivación para el personal no es equitativa, pues solo un empleado goza de este beneficio; motivo por el cual, la mayoría de ellos no se esfuerza por cumplir sus actividades asignadas, así que realizan sus tareas solo por mantener su trabajo, más no porque tienen espíritu de pertenencia y compromiso hacia la empresa.
- En cuanto al control se concluye la ausencia de mecanismos para la evaluación al personal, por lo que no se puede saber en nivel de eficiencia y eficacia de los empleados en el desempeño de sus funciones, consecuentemente no se puede estimar el aporte que estos dan hacia su organización.

B. AUTOR: Lic. Silvia Elena Flores Orozco



TITULO: ‘‘PROCESO ADMINISTRATIVO Y GESTION EMPRESARIAL EN COPROABAS, JINOTEGA, 2010-2013’’

UNIVERSIDAD: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua

CONCLUSIONES:

- Menciona que de acuerdo a los instrumentos aplicados los resultados en la investigación, se concluye que: El proceso Administrativo y Gestión Empresarial de la Cooperativa de Producto de Alimentos Básicos RL, se lleva a cabo en forma parcial, no es la forma más adecuado de desarrollar las funciones del proceso administrativo, siendo esta deficiente.
- Asimismo, de la valoración a los procesos administrativos y gestión de la organización se ha concluido que no se aplican correctamente estos procesos, debido a los limitados conocimientos administrativos de su personal de los órganos directivos de la organización y la falta de compromiso en algunos empleados para el desarrollo de su organización. Esta es la carencia de capacitación del personal.
- Con relación a la valoración de la planeación y la gestión del proceso administrativo en la organización, se concluye que esta es limitada por que sus colaboradores de los órganos directivos tienen conocimientos limitados en la administración y de otro lado la falta de compromiso hacia su organización. Esta también es una muestra de falta de capacidades de los empleados.



- Además, el desempeño de la gestión administrativa no es la más adecuada porque no existe un buen desempeño en el manejo de los procesos administrativos, por la falta de compromiso de los trabajadores.
- Finalmente, observamos que de la evaluación a los trabajadores mediante encuestas, se ha determinado que no cuentan con un programa que motive al personal para un mejor desempeño de sus funciones.

2.1.2. Antecedentes nacionales

A. AUTOR: Bach. WILFREDO HUAMAN COILA

TÍTULO: “LOS INFORMES DE AUDITORIA, SU EFICACIA EN LA IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES Y EL PROCESO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR EN LA EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD - ELECTRO PUNO S.A.A., PERIODO 2011-2015”.

UNIVERSIDAD: Universidad Nacional del Altiplano

CONCLUSIONES:

La presente tesis, abarcó el estudio de la efectividad del proceso administrativo sancionador, la eficacia de la oficina del Órgano de Control Institucional y el nivel de implementación de recomendaciones, en la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad – Electro Puno S.A.A, concluyendo:



- El nivel de eficacia del Órgano de Control Institucional en la elaboración y emisión de informes de auditoría es bajo, toda vez que el nivel de eficacia en los periodos 2011-2015 es del 33.33%, presentando mayores deficiencias en los periodos 2012-2014 al no concluir con los servicios de control posterior programados para el Plan Anual de Control en los periodos respectivos.
- El nivel de implementación de recomendaciones como resultado de la eficacia que ha emitido el Órgano de Control Institucional en sus informes, es bajo, toda vez que de un total de 46 recomendaciones derivadas de informes de auditoría de naturaleza administrativa, 33 recomendaciones se encuentran Implementadas, representando un 71% del total de recomendaciones.
- El nivel de efectividad del Proceso Administrativo Sancionador es bajo, toda vez que de un total de 78 procesos administrativos derivados de informes de auditoría, ninguno de ellos presenta sanción efectiva; y si bien la influencia de los informes de auditoría sobre el origen del Proceso Administrativo Sancionador es significativa, ello no garantiza la imposición de una sanción, puesto que la responsabilidad de sancionar recae, anteriormente, en el titular de la Entidad y a la fecha en la Contraloría General de la Republica.

B. AUTOR: WILDER IGNACIO VELAZCO

TÍTULO: "PROPORCIONALIDAD ENTRE SANCIONES Y FALTAS EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DISCIPLINARIOS EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO - PUNO PERIODO 2006".



UNIVERSIDAD: Universidad Nacional del Altiplano

CONCLUSIONES:

- La proporcionalidad en las faltas respecto a las sanciones, es incongruente; por una parte se observa que no existe resistencia a las órdenes de sus superiores relacionadas a cumplir sus labores, no existe falta verbal al superior, no existe apropiación en beneficio propio o de terceros, no existe malos tratos por parte de la autoridad la prevaricación o el uso de funciones con fines de beneficio propio, no existen perjuicios materiales a las infraestructuras y/o instalaciones de propiedad de la entidad, no existe actos de inmoralidad y no existe inasistencia injustificada al centro de trabajo, los que hacen el 85.03%, consignados en los expedientes de procesos administrativos de la UNA – Puno y a voz de los trabajadores administrativos el 75.41 %; lo que se visualiza de una a dos faltas, como mínimo, en los expedientes y según los administrativos.

- Existe diferencia estadística altamente significativa, entre las categorías de las sanciones disciplinarias impuestas por la autoridad jerárquico superior; a razón de que son injustificadas y severas por las faltas cometidas por los Trabajadores y Ex Trabajadores Administrativos en la UNA-PUNO. Existen dieciocho suspensiones sin goce de remuneración, seis ceses temporales sin goce de remuneración, siete amonestaciones escritas y tres destituciones de trabajadores administrativos; de 34 expedientes de procesos administrativos y según la encuesta a los trabajadores; doce amonestaciones por escrito, treinta y tres suspensiones sin goce de remuneración, dieciocho ceses



temporales sin goce de remuneración y siete destituciones de trabajadores administrativos. Siendo sancionados de conformidad con lo establecido por la Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneración del Sector Público D. Leg. 276, Art. 28°, existiendo incongruencia en la proporcionalidad de faltas y las sanciones impuestas.

- El criterio de graduación que existe en las sanciones impuestas, en relación a las faltas cometidas no tienen la misma progresividad, así se observa que existen 3 destituciones de trabajadores administrativos, por haber cometido las mismas faltas, sin embargo; en los ceses temporales sin goce de remuneraciones, fueron cesado temporalmente por haber cometido la misma falta; en oposición a las tres destituciones de trabajadores administrativos. La proporcionalidad, es incongruente, por una parte se observa que no existe resistencia en los trabajadores en cumplir las órdenes de sus superiores pertinentes a sus funciones, no existe falta verbal al superior, no existe apropiación en favor propio o de terceros, no existe maltratos por parte de quienes administran, el aprovechamiento de las funciones para beneficio propio o de lucro, no existen daños materiales a los locales y/o instalaciones de la propiedad de la entidad, no existe actos inmorales y no existe inasistencia injustificada de su trabajo, por el contrario, existen dieciocho suspensiones sin goce de remuneración, seis ceses temporales sin goce de remuneración, siete amonestaciones escritas y tres destituciones de trabajadores administrativos. Por un lado, se observa que no existen faltas considerables cometidas por los trabajadores administrativos, y por el otro,



si existen sanciones a dichos trabajadores administrativos; del mismo modo se visualiza que existe negligencia en el desempeño de cargos o funciones, existiendo incumplimiento de la Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneración del Sector Público D. Leg. 276, Art. 28. Esto con referente a treinta y cuatro Expedientes de Procesos Administrativos de la UNA Puno, observados y/o investigados en el año 2006.

- Se observa que los trabajadores administrativos desconocen las normas de la carrera administrativa y de remuneración del sector público. Decreto Legislativo No 276. Art. 28°, con 52.46% que corresponde a 32 trabajadores administrativos; considerándose una de las causas de las faltas cometidas; en cambio las autoridades administrativas conocen en su totalidad dichas normas. El desconocimiento de las normas por parte de los servidores se infiere por el descuido de las autoridades al no hacerles conocer la normatividad vigente y aplicable a la entidad al momento de su contrato y/o nombramiento; la falta de organización de seminarios o cursos respecto a las normas existentes; asimismo, los servidores administrativos; deben por sí mismos adquirir o interesarse en saber cuáles son sus derechos, obligaciones y deberes al momento que ingresan a laborar al sector público.
- Se observa que no existen faltas considerables cometidas por los trabajadores administrativos, y por el otro, si existen sanciones considerables a dichos trabajadores administrativos; del mismo modo se visualiza que existe negligencia en el desempeño de cargos o funciones, existiendo incumplimiento de la Ley de la carrera Administrativa y de Remuneración



del Sector Público D. Leg. 276, Art. 28. Esto con referente a treinta y cuatro Expedientes de Procesos Administrativos de la Una Puno, observados y/o investigados en el año 2006.

- El estadístico calculado de la Ji-Cuadrado es de 10.1386 es sumamente menor al valor crítico de $0.05 = 21.026$. El valor calculado por las variables; faltas cometidas y sanciones a los trabajadores es inferior a la tabla estadística, entonces ambas variables son independientes y que las faltas cometidas son desproporcionales a las sanciones impuestas. El cual resulta una correlación insignificativa en ambas variables o que son variables altamente independientes.

C. AUTOR: BACH. GIANCARLO RAÚL INFANTE GIRÓN

TÍTULO: “IMPACTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SOFTWARE ALLIANCE EN LA DURACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA IGLESIA ALIANZA CRISTIANA Y MISIONERA DE CAJAMARCA”.

UNIVERSIDAD: Universidad Privada del Norte

CONCLUSIONES:

- La implementación de ALLIANCE en un ambiente de pruebas mostró un impacto positivo, mejorando significativamente la administración de la información interna de los miembros de la Iglesia Alianza Cristiana y Misionera de Cajamarca, reduciendo un 60% los tiempos, con lo que se concluye que la hipótesis se ha cumplido y por ende es válida.



- El contexto actual de la iglesia y la definición de las actividades de cada proceso de la misma permitió identificar cuáles eran los aspectos que se tendrían que mejorar para diseñar una propuesta de un proceso que permita sistematizar la gran parte de las actividades en tiempo más corto y consecuentemente más ágiles. Esta sería una propuesta de ahorro de tiempo y costo.
- Scrum como metodología ágil de gestión y desarrollo no es una camisa de fuerza comparada a otras metodologías, ya que podemos incluir en el proceso los artefactos que creamos justos y necesarios para dar valor al proceso y que no generen retrasos o alto costo de mantenimiento.
- La implementación de ALLIANCE logra un impacto importante en la disminución de tiempo de cada proceso de la iglesia y logrando integrar la información gestionada en cada uno en un repositorio único de información, favoreciendo a la rápida gestión y veracidad de la información brindada.
- Realizar un estudio de Post Test, ayuda a verificar el impacto de nuestro proyecto y nos brinda una información en campo real sobre cuánto es lo que puede llegar a impactar la implementación de un software sobre las necesidades de un negocio.
- El uso de una arquitectura en capas ha sido muy conveniente para lograr una aplicación robusta y flexible, adecuada para afrontar cambios en cualquier nivel de la arquitectura sin afectar la solución en su totalidad.



D. AUTOR: BR. JORGE RICARDO TISNADO IPANAQUE

TÍTULO: “MEJORAMIENTO EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA UGEL N° 01 EL PORVENIR QUE CONTRIBUYA AL DESARROLLO EDUCATIVO DE SU JURISDICCIÓN EN EL AÑO 2013”

UNIVERSIDAD: UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO

CONCLUSIONES

- Menciona que se concluye, que en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01 El Porvenir, en algunas áreas de la sede administrativa no cuentan con autonomía, lo que viene ocasionando que en los diferentes procesos administrativos más conocidos no fluyan con rapidez que debe realizarse.
- Además dice que de la evaluación a los procesos administrativos, no hay desarrollo eficiente en las funciones institucionales y pedagógicas, porque la estructura de los procesos administrativos con que se cuenta es de rígida y burocrática, lo que está ocasionando la insatisfacción en los docentes.
- También concluye que para generar satisfacción en los docentes se deben de corregir progresivamente las deficiencias vinculadas a los procesos de gestión existentes.
- Además dice que no se pueden cumplir las funciones a cabalidad porque existe un déficit de recursos materiales en la Unidad de Gestión Educativa Local. Esto se refleja en cada avance parcial de sus planes de trabajo y la falta de cumplimiento de las actividades programadas. La cantidad de las necesidades institucionales de los centros educativos sobre todo referentes a



la asesoría y supervisión académica, no son atendidos por el personal asignado.

- También señala que para la satisfacción de los docentes cuenta con una herramienta de gestión de calidad, un proceso dinámico que genera eficiencia y disminuya la burocratización, que garantice el desarrollo educativo. Además se concluye que se ha elevado el grado de satisfacción del docente de su ámbito debido al mejoramiento de los procesos administrativos. Lo que significa que mejorando los procedimientos administrativos la satisfacción del docente se eleva.

2.1.3. Antecedentes locales

No se encontraron antecedentes locales.

2.2. Bases legales

- Ley N° 27658 - Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado
- Decreto Legislativo N° 276 - Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público.
- Decreto Supremo N° 013-2002-SA. - Aprueba el Reglamento de la Ley N° 27657- Ley del Ministerio de Salud.
- Decreto Supremo N 014 -2002-SA - Aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud
- Decreto Supremo N° 005-90-PCM - Reglamento de la Ley de Carrera Administrativa.



- Resolución Ministerial N° 371-2003-SA/DM – Aprueba la Directiva N° 007-MINSA/OGPE- V.01: “Directiva para la Formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional”
- Ley N° 28175 Marco del Empleo Público.
- Ley N° 27867 – Ley Orgánica de Gobiernos Regionales y la Ley de Bases de la Descentralización – Ley N° 27783.
- D.S. N° 043-2004-PCM “Lineamientos Técnicos para la Formulación y Aprobación del Cuadro para Asignación de Personal (CAP) de los Organismos Públicos”.
- DS Nro. 043-2006-PCM Aprueban lineamientos para la elaboración y aprobación del Reglamento de Organización y Funciones por parte de las entidades de la Administración Pública.
- Ordenanza Regional Nro. 004-2012-RMDD/CR, Que aprueba el Cuadro Para Asignación de Personal de la UE. 401 Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado.
- Resolución Ministerial Nro. 595-2008/MINSA Modificado por la RM Nro. 554-2010/MINSA
- Ordenanza Regional Nro. 035-2012-RMDD/CR. del 14 de diciembre del 2012 que aprueba el Cuadro Para Asignación de Personal y Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Santa Rosa.

2.3. Bases teóricas

2.3.1. Proceso administrativo

2.3.1.1. Concepto de proceso administrativo

Para el estudio de la administración es una metodología fundamental. Es un instrumento indispensable que los otros enfoques o escuelas administrativas del entorno puede aprovechar, aunque esta forme parte del proceso administrativo, su importancia guarda similitud con las operaciones aritméticas de las más básicas; sin estas operaciones básicas no es posible realizar ninguna operación matemática. Considerándose que un proceso es el conjunto etapas o pasos para realizar una actividad, en este mismo contexto las etapas del proceso administrativo es básico para aplicar indistintamente cualquier escuela administrativa. Como metodología el proceso administrativo conduce al empresario, administrador o cualquier persona dirigir eficazmente su organización, la administración es estudiado como un proceso integrado que pasa por etapas y que responde en cada etapa preguntas consideradas primordiales: ¿Qué? ¿Para qué? ¿Cómo? ¿Con quién? ¿Cuándo? y ¿Dónde?; incógnitas que deben plantearse siempre durante el ejercicio de la administración. (Münch, 2007, p. 36).

El Proceso Administrativo se emplea a toda índole de empresas, en el desarrollo del proceso administrativo de las empresas locales y nacionales existe una diferencia básica con relación del proceso administrativo de las empresas locales y nacionales con relación de los negocios internacionales y globales, la cual se debe a la complejidad creciente de estos últimos por su

dimensión y sus importancias multiculturales, multiétnicas, multinacionalidades, etc. (Bernal, 2007, p. 97).

2.3.1.2. Etapas del proceso administrativo

Con relación al proceso administrativo y sus etapas que comprende, existen diversas opiniones; no obstante que los elementos esenciales para los autores sean los mismos. Analizaremos el proceso administrativo en las cinco etapas, puesto que este criterio es el más sencillo para fines didácticos y que además es uno de los más difundidos. En el siguiente cuadro presentamos una síntesis que comprende el proceso administrativo en sus fases, etapas y elementos. (Münch, 2007, p. 38).

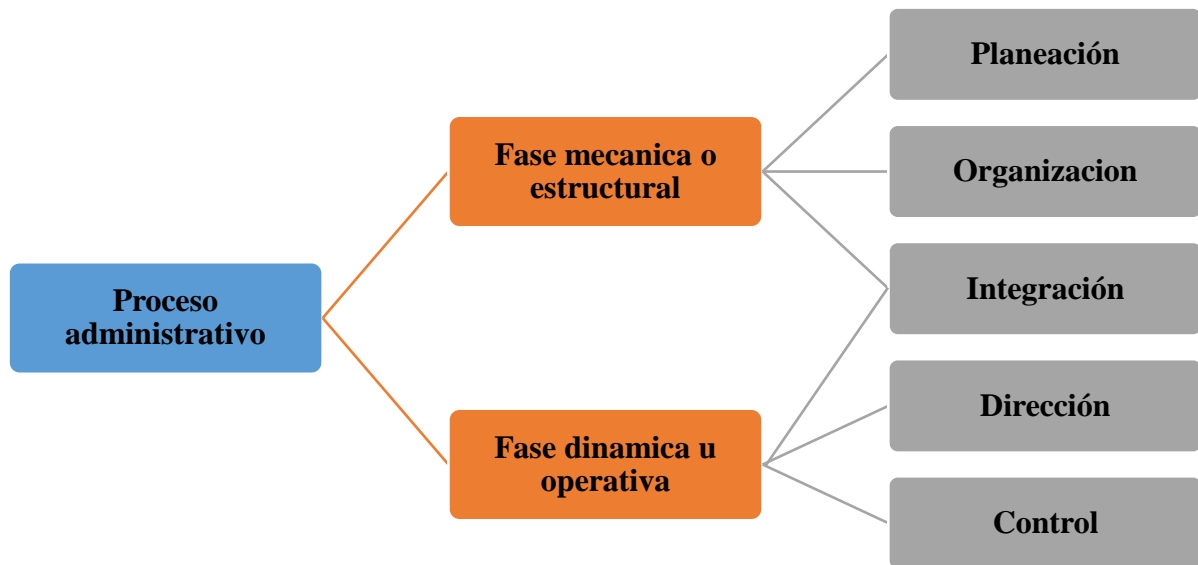


Figura 1. Etapas del proceso administrativo



Mediante las fases del proceso administrativo los recursos se usan en forma racional considerándose así como una disciplina. Para su aplicación su modelo ha sido estructurado denominándose hoy como proceso administrativo que básicamente comprende los aspectos siguientes:

- **Planeación:** La finalidad es la integración y la coordinación en la organización, para desarrollar las actividades, para lo cual se debe haber determinado los objetivos y construido las estrategias de acuerdo a un proceso para formular los programas.
- **Organización:** Esta referido a crear la estructura de la organización, en establecer que tareas que se deben realizar para lograr lo planificado, se diseñan los puestos de trabajo y se describen la actividades, se establecen los procedimientos y asignan (quien rinde cuentas a quién y dónde se toma decisiones).
- **Dirección:** En la organización este proceso tiene relación con la motivación y el liderazgo de las personas, asimismo tiene relación con las formas de comunicación, la solución de conflictos, manejo de cambios y otros, con la finalidad que los trabajadores alcancen lograr los objetivos de la planeación.
- **Control:** Es aquel proceso que tiene la finalidad de retroalimentar la información, le indica la dinámica del entorno y del desempeño, con la finalidad de alcanzar los objetivos de forma óptima. (Bernal Torres C. , 2007, p. 96).



2.3.1.3. Importancia del proceso administrativo

En cada etapa del proceso administrativo se aplica técnicas y metodologías específicas:

Planeación:

- Consiste en orientar los recursos y aprovechar los esfuerzos.
- Los indicadores de incertidumbre se reduce.
- Los esfuerzos y recursos se encaminan y se aprovechan mucho mejor.
- Se hace frente a las contingencias.
- La toma de decisiones se realiza mediante técnicas, y no de corazonadas.
- El sistema de control lo considera como base. (Münch, 2007, p. 39).

Entre otros la planeación es importante porque:

- Constituye la base para que el proceso administrativo tengan un sentido adecuado en la consecución del mismo.
- Para obtener las bases que se requiere, se utilizan investigaciones adecuadas.
- Para hacer frente a los problemas la empresa se prepara con fortaleza.
- Para la definición dela empresa se toma en cuenta todo el medio ambiente interno.



- Su enfoque es a futuro para mejorar y progresar.
- Estudia el medio ambiente para aprovechar las oportunidades.
- El ejecutivo tiene la oportunidad de tomar las mejores decisiones en la evaluación de alternativas.
- De acuerdo a la estructura de la entidad se proyecta adecuadamente el tiempo y los recursos.
- Trabaja con efectividad para que el plan resulte exitoso.
- Para que se dé el control prepara las bases.
- Para la realización de la organización se establece las bases.
- Es el pilar principal para ejecutar una correcta dirección. (Luna, 2014, p. 59).

Organización:

- Proporciona las metodologías para que se realicen eficientemente las actividades.
- Mejora la productividad y se rebaja los costos
- Evita que las funciones se dupliquen reduciendo o eliminándolo. (Münch, 2007, p.39).

La importante de la organización es porque:



- La estructura de las empresas de define de forma correcta.
- Para el funcionamiento de sus integrantes de manera eficiente, se determina los niveles jerárquicos.
- En la departamentalización no se duplican las funciones.
- Es el camino para alcanzar lo planificado.
- Para que exista un orden en la división del trabajo se coordina.
- Para que sean confiables las bases de la dirección y del control, se determina una estructura. (Luna, 2014, p. 74).

Integración:

- Los resultados dependen de la calidad de insumos: implica que los costos se reducirá
- Los recursos humanos se seleccionan correctamente.
- Descripción detallada de los recursos en sus características, cantidades y calidad. (Münch, 2007, p. 39).

La organización requiere de recursos humanos con capacidades integrales que cuenten con actitud y aptitud para que puedan realizar sus funciones con responsabilidad, es más para realizar el proceso productivo con materiales de calidad, se requiere de recursos económicos, con equipos y maquinarias de tecnología avanzada y remunerar a su personal con



salarios y sueldos por encima del mercado laboral; por otro lado, para que no se interrumpan las funciones o las actividades de la organización los recursos materiales deben estar oportunamente en las respectivas áreas de la empresa. Para aplicar la administración con ventaja competitiva, la organización requiere de la tecnología como modelo o recurso estratégico. Las funciones de la empresa se darán correctamente con los recursos explicados para el crecimiento de la organización. Los recursos indicados hacen posible que se lleven a cabo eficientemente las funciones en la institución, y que contribuirá al crecimiento de la organización. (Luna, 2014, p. 104)

Dirección:

- Se ejecutan las actividades.
- Se toman decisiones.
- Son adecuadas las actitudes, conductas y comportamientos.
- En los grupos de trabajo se influyen, guían o dirigen. (Münch, 2007, p. 39).

La dirección es relevante porque:

- Es el medio en la que los recursos humanos de la organización y del ejecutivo se logra motivar.



- Mediante la aplicación del proceso de comunicación se logra el movimiento de forma sinérgica.
- Se constituye en movimiento como un proceso continuo, lo que se ha establecido en la organización y en la planeación.
- Se sustenta un adecuado clima laboral entre los directivos y sus colaboradores de la empresa.
- Las decisiones en la organización se dan para lograr a futuro lo planeado.
- Es considerada como base para aplicar el control. (Luna, 2014, p. 106)

Control:

- La efectividad de la gestión se comprueba.
- Fomenta asegurar la calidad.
- En la en la empresa estan protegidos todos los activos.
- Se dictan políticas para reducir costos y tiempo, así como para evitar errores. (Münch, 2007, p. 39).

Además es importante por los siguientes aspectos:

- Es importante el control porque detecta las desviaciones que se pueden dar en las etapas del proceso administrativo: planeación, organización, integración y dirección.



- Se dan las acciones correctivas para corregir las desviaciones encontradas.
- Cuando se generan problemas son detectados en cada una de sus partes de la empresa.
- Tiene la capacidad para analizar las variaciones y proponer las soluciones más pertinentes.
- Se desarrolla en la persona, grupo, actitudes, aptitudes y en las cosas.
(Luna, 2014, p. 117).

2.3.1.4. Objetivos del proceso administrativo

Los objetivos de proceso administrativo se basan en los siguientes:

- Definir el proceso administrativo.
- Definir la importancia y el concepto de la planeación.
- Explicar qué significa el FODA.
- Detallar la planeación en sus fases.
- Precisar la importancia y significado de la organización.
- Describir la organización y sus etapas.
- Explicar la importancia y el concepto de la dirección.
- Dar a conocer el proceso de dirección y sus etapas.



- Definir la importancia de control y concepto.
- Explicar el proceso de control y sus etapas.
- Explicar el proceso administrativo y su importancia.
- Citar dos técnicas en cada etapa del proceso administrativo.
- Elaborar una gráfica de Gantt.
- Explicar en la aplicación del proceso administrativo la importancia del compromiso, colaboración y responsabilidad.
- Desarrollar con de honestidad, compromiso, colaboración y responsabilidad valores y actitudes. (Münch, 2007, pág. 34).

Clasificación de objetivos

Se clasifican de acuerdo al area qque abarque y del tiempo, pueden ser los siguientes:

1. **Estrategias o generales.** Se forman a largo tiempo y comprenden toda la organizacion.
2. **Tácticas o departamentales.** Comprende un sector o seccion de la organizacion, se establecen corto o mediano plazo y estan sujetos a los objetivos generales.
3. **Operacionales o específicos.** En relacion a los objetivos generales y a los objetivos departamentales establecidos invariablemente a corto

plazo, se detallan las actividades por niveles de secciones o areas especificas de la organizacion

Los objetivos operacionales pueden ser:

- **Seccionales.** Comprende a un grupo o seccion.
- **Individuales.** Las metas son individuales, como su mismo nombre

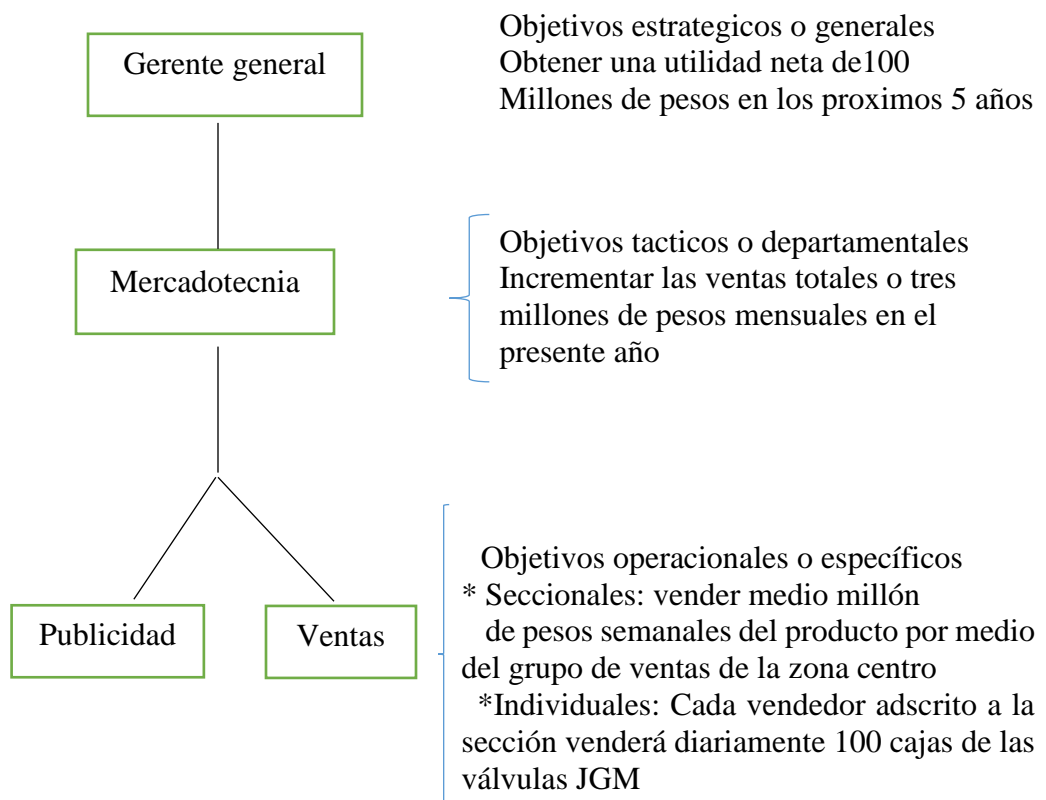


Figura 2. Marco conceptual de los objetivos

Al determinar los objetivos es muy necesario observar ciertos lineamientos, se debe tomarse en cuenta las dos características ya mencionadas:

- ✓ Registrarlo por escrito.



- ✓ Para alcanzar no confundir con las estrategias o los medios.
- ✓ Cuando se crean los objetivos se debe recordar las preguntas clave de la administración que son las siguientes: ¿Qué, cómo, dónde, quién, cuándo y por qué?
- ✓ Todos los integrantes de la organización deben de conocer y entender a la perfección los objetivos.

Los constantes cambios de los objetivos ocasionan conflictos y confusiones, deben ser estables. (Münch & Garcia, 2012, p. 93-94).

2.3.1.5. Funciones del proceso administrativo

A. Planeación

Indica el horizonte hacia donde se encamina la organización dentro de un contexto a futuro, proyecta los resultados minimizando los riesgos, para alcanzar los propósitos con mayores probabilidades de éxito implementa las estrategias. (Münch, 2007, p. 40)

Para decidir las acciones necesarias que se pretende lograr, se debe seleccionar las misiones y los objetivos, para tomar decisiones se debe tomar una línea de acción entre varias alternativas. En los cuales se proporcionan perspectivas racionales para la consecución de objetivos preseleccionados. (Koontz & Weihrich, 2013, p. 85-86)



Para varios investigadores la planeación del proceso administrativo es considerada como una función más controvertida, porque cree que se restringe la creatividad, la innovación en un entorno dinámico y complejo como la actual, considerados como factores claves en ambiente de incertidumbre y cambio. En cambio para quienes defienden la planeación, justifican que la dinámica y la incertidumbre del futuro son factores que dan lugar a la creatividad y la innovación para proyectarse hacia el futuro, para que logren diseñar acciones con mucha creatividad e innovadoras para construir un futuro mejor, sean las personas, las organizaciones y los países. Según varios estudios se ha demostrado que los individuos, organizaciones y países que planifican sus actividades tienen más probabilidades de lograr sus objetivos con mayores éxitos que aquellas que no lo realizan. La mayoría de las organizaciones persiguen modelos formales y bien específicos, aunque la planeación tenga carácter informal. En respecto, es importante la planeación porque resalta cada vez más en algunos de los argumentos de importancia, que pueden ser los siguientes. Entonces decimos que la planeación en las organizaciones cumple un proceso fundamental.

- ✓ Las organizaciones se caracterizan por complejos cambios del entorno interno y externo, se planifica para dar respuesta de manera contundente estos cambios.
- ✓ Los recursos día a día son más limitados, para su mejor aprovechamiento se planea.

- ✓ En la organización para orientar las decisiones y construir la ruta hacia donde se destinan los esfuerzos de los empleados, se planea.
- ✓ Se planea para explicar lo que es importante conseguir y para reducir la incertidumbre.
- ✓ Se planea con el fin de evaluar el desarrollo de la dinámica de las organizaciones y para contar con normas de desempeño. Bernal, A. & Sierra, H. 2008. (p. 53).

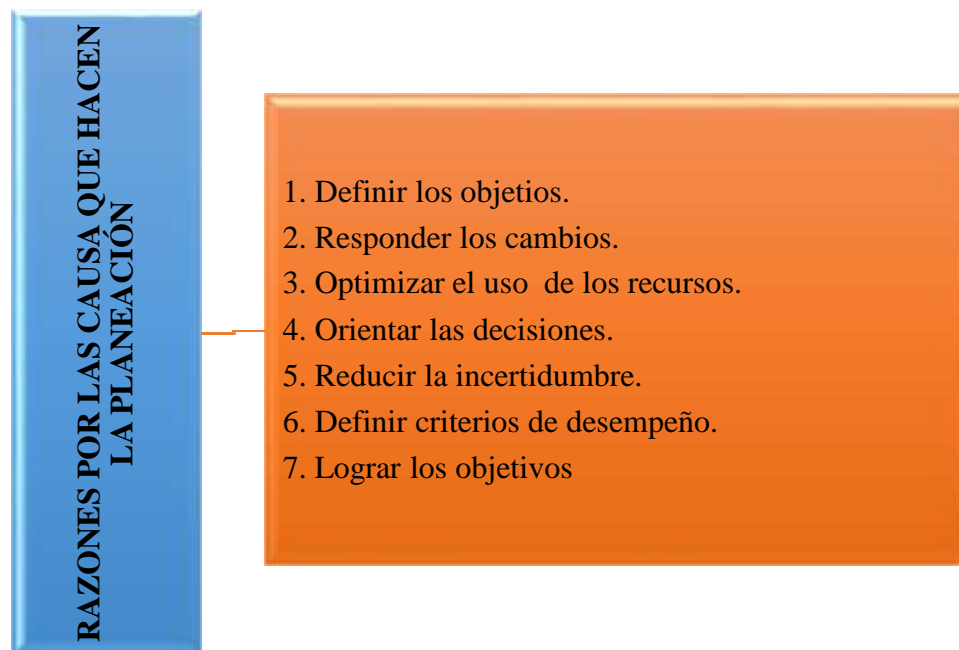


Figura 3. Importancia de la Planeación

B. Organización

La organización está referido a diseñar y determinar las estructuras, los procesos, las funciones, las responsabilidades, los métodos a establecerse, se debe aplicar técnicas y, métodos orientados para simplificar el trabajo. (Münch, 2007, p. 45).



Nos dice que la organización es la labor importante de los gerentes, que en algunos escenarios no es entendible o apreciado, una vez establecido los objetivos y planes de la organización, se pone en marcha el proceso. Cuando los gerentes buscan que las actividades laborales se realicen de forma eficiente y eficazmente, para ello organizan, diseñan la estructura y definen cuales son las actividades que debe de ejecutarse. (Robbins & Coulter, 2010, p. 181)

Organizar significa desarrollar en forma coordinada los planes proyectados para alcanzar resultados, que previamente se hayan designado recursos suficientes y competentes. Ante cambios inminentes y competitivos del entorno, cada vez más se exige a las organizaciones para que diseñen sus estructuras, organicen sus recursos, sus funciones o cargos, para que puedan responder ante estos cambios.- deben planear sus estructuras. (Bernal & Sierra, 2008, p. 116).

C. Integración

Es la función mediante el cual se seleccionan y se logra los recursos necesarios para desarrollar los planes, los recursos humanos deben comprenderse, se requiere recursos financieros, materiales y tecnológicos; los más importantes son los últimos. (Münch, 2007, p. 49).

Que todo organismo social, cualquiera sea su magnitud, para poder operar con eficacia, requiere recursos de carácter humano,



material, tecnológico y financiero, los cuales, si no se integran, conservan y desarrollan de forma correcta, limitarían fuertemente la obtención de los resultados de máxima eficacia que se esperan alcanzar. (Benavides, 2014, p. 153).

De acuerdo a la estructura de la organización los puestos deben estar cubiertos y se debe de mantener. Para alcanzar esta finalidad se identifican los requerimientos de la fuerza de trabajo, se toman en cuenta a los recursos humanos disponibles, se reclutan, seleccionan, colocan, ascienden, evalúan, planean las carreras entre otros. (Koontz & Weihrich, 2013, p. 210).

D. Dirección

Dentro del proceso administrativo, la dirección ejecuta todas las fases por medio de la conducción y administración de los recursos, ejerciendo el liderazgo con el propósito de lograr establecer la misión y visión de la organización. (Münch 2007: p. 51).

La dirección es una fase importante tal como opinan Bernal & Sierra: “El proceso de dirección se da en forma integrada el proceso administrativo, y ´por ello, para muchos estudiosos de la administración, el éxito de cualquier compañía depende fundamentalmente de un efectivo o poco efectivo proceso de dirección” (2008: p. 148).

En el proceso administrativo la dirección se da en forma completa. Entonces decimos, que el éxito de una organización



dependerá de una buena o mala aplicación del proceso administrativo, según opinión de los estudiosos de la administración. (Bernal, 2007, p. 118).

E. Control

El control es una de las etapas del proceso administrativo mediante el cual se diseñan esquemas para valorar cuantitativamente los resultados conseguidos, que permita corregir las desviaciones, advertir y optimizar constantemente los métodos aplicados. (Münch, 2007, p. 55).

Es la comprobación actualizada de los resultados y pasados con relación a los esperados, sean estas parcialmente con la finalidad de elaborar otros planes mejorados, en todo el control involucra, obligatoriamente en la cotejo de los logros con lo esperado. Esta comparación se debe hacerse al término de cada periodo determinado, es decir, cuando se ha visto ya si los resultados obtenidos no alcanzaron, igualaron, superaron o se apartaron de lo esperado, este es un procedimiento que constituye el control sobre resultados. (Reyes, 2007, p. 440).

Es el proceso en la cual el desempeño laboral se monitorea, se compara y se corrige. Dice que los trabajadores de las diferentes unidades deber ser supervisados por el gerente, aunque este piense que estan trabajando de acuerdo a lo planificado; para conocer el desarrollo



de los trabajadores deben ser evaluados las actividades que hayan realizado en las áreas comparado con estándares esperados, de esta manera se puede conocer realmente si los trabajadores están trabajando tal como se espera. Para alcanzar los objetivos, se deben realizar los controles que correspondan de esta manera se garantiza que las tareas se hayan cumplido. (Robbins. & Coulter, 2010, p. 398-399).

2.3.1.6. Documentos de gestión

Los instrumentos de gestión constituyen normas de carácter técnico normativo que orientan el funcionamiento de la organización, son normas internas de la administración, entre ellas se encuentra el ROF: que es el Reglamento de Organización y Funciones, el MOF: que es el Manual de Organización y Funciones, el CAP: denominado Cuadro para Asignación de Personal, el PAP: que es el Presupuesto Analítico de Personal. Es preciso mencionar que por mandato de la Ley del Servicio Civil estos dos últimos se están fusionando en un nuevo instrumento de gestión denominado como cuadro de puestos de la entidad (CPE), que se aprueba mediante resolución del Consejo Directivo de Servir con opinión favorable de la Dirección General de Presupuesto Público del Ministerio de Economía y Finanzas.

El Manual de Procedimientos (MAPRO) es también considerado como documento de gestión, que sirve para regular los procedimientos administrativos; los planes institucionales, de acuerdo a las normas legales sobre planeamiento estratégico; el TUPA: es el Texto Único de Procedimientos Administrativos, que en la administración cumple un rol

fundamental frente a los administrados; de la misma manera el Plan Anual de Contrataciones de la entidad en representación al Estado, documento último que es regulado por la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento.

Las normas mencionadas mientras sus efectos no constituyan actos administrativos, estos pueden afectar a los administrados en una situación concreta. Por otro lado estas instrumentos son actos administrativos internos que solo tienen alcance particular en la gestión. En la organización interna constituyen normas generales que no afectan intereses o derechos de los administrados y que se encuentran sometidos a las otras fuentes.

Por otro lado, los instrumentos de gestión requieren un tratamiento integral en nuestro ordenamiento administrativo. Poseen una regulación pero la misma es obsoleta y no se encuentra integrada debidamente, contenida en decretos supremos (como es el caso del ROF y del CAP) así como en directivas del disuelto Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), lo cual impide una regulación eficiente. (Guzmán Napurí, 2016).

➤ **Importancia del documento de gestión:** Permiten que se construyan los objetivos funcionales, funciones generales, estructura orgánica, los cargos necesarios, las funciones y requisitos de los cargos, los componentes e interrelaciones de los procesos organizacionales y los procedimientos de las entidades que coadyuvan al establecimiento de un adecuado control interno. Todas las entidades públicas deben de contar con estos instrumentos de gestión ya que contribuirán al proceso de



modernización del Estado. (Chuchón Alvizuri, Chuquipoma Ojeda, Florián Gómez, & Pinto Bardales, 2015).

Tipos de documentos de gestión:

- **Reglamento de organización y funciones (ROF):** Dentro de una institución se constituye como un documento técnico normativo porque define la estructura orgánica de una organización, se determina la misión, visión y objetivos que orienta el esfuerzo institucional. Se detallan las funciones generales y las funciones específicas de la institución a nivel de unidades orgánicas, diseñando sus relaciones y sus responsabilidades. (Salas Macchiavello, 2010).
- **Manual de organización y funciones (MOF):** Es un documento de gestión institucional de carácter técnico normativo en la que se detalla y se señala la función básica, las funciones específicas, las relaciones de autoridad, dependencia y coordinación, así como los requisitos de los cargos o puestos de trabajo. (Biblioteca virtual en salud, 2015).
- **Cuadro de asignación de personal (CAP):** Es un instrumento de gestión institucional de carácter técnico normativo donde se detalla el contenido de los cargos que una organización prevé como necesarios para su normal funcionamiento de acuerdo a su estructura orgánica vigente y por un periodo determinado de tiempo. (Nortencio, 2012).



- **Presupuesto analítico del personal (PAP):** Es el documento en el cual se considera el presupuesto para los servicios específicos del personal permanente y del eventual, en función de la disponibilidad presupuestal y el cumplimiento de las metas de los subprogramas, actividades y/o proyectos de cada Programa Presupuestario, previamente definidos en la estructura programática, teniendo en cuenta los CAP y lo dispuesto por las normas de austeridad en vigencia. (Nortencio, 2012).

- **Texto Único de Procedimientos Administrativo (TUPA):** considerado también de carácter importante en la administración pública, siendo el órgano normativo la Presidencia del Consejo de Ministros y la define como sigue: “El Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) es el documento de gestión pública que compila los procedimientos administrativos y servicios exclusivos que regula y brinda una entidad pública. Este documento debe estar a disposición de los ciudadanos de acuerdo a ley, para que éstos puedan hacer las gestiones que consideren pertinentes en igualdad de condiciones y con suficiente información. Es importante porque ordena de manera homogénea un conjunto de trámites que son brindados por las instituciones públicas, precisa su tiempo y costo, reduce la discrecionalidad y parcialidad de los funcionarios y permite agilizar diversos trámites que los usuarios deben realizar. El TUPA brinda claridad de qué cosas deben hacer los usuarios para realizar la



gestión ante la entidad respectiva”. (Presidencia del Consejo de Ministros, 2009, pág. 9).

- **Manual de procedimientos (MAPRO):** Es un documento de gestión que la entidad debe tener y donde esta descrito las actividades que deben realizarse de acuerdo a las funciones en cada área a varias según la organización. Además en este documento se detalla casa uno de los puestos de las unidades administrativas detallando las funciones y su participación. Además pueden contener información, modelos de formularios, bienes de capital, maquinarias, equipos para oficina a usarse y otros que promuevan al crecimiento de las acciones de la empresa. En este documento está registrado tal cual la información básica del funcionamiento de cada una de las unidades, facilita el control interno y su evaluación, facilita las lobbies del auditoria, la supervisión al trabajo consiente o no que realizan los trabajadores y los jefes en la entidad. (Municipalidad provincial de Moyobamba, 2011).
- **Plan estratégico institucional (PEI):** Es un instrumento necesario que sirve como guía para formular planes operativos en forma anual en cada organización y según las unidades de nivel táctico-operativo. Como partida se deben de considerar los objetivos operativos que estan diseñados en el Plan estratégico. Para lo cual se deberán diseñarse hasta el nivel de actividades y a partir de ellas, establecer la secuencia de ejecución; la cuantificación y asignación de los

recursos previstos: sean humanos, físicos, institucionales, financieros, etc. (Marin Diaz, 2011).

- **Plan operativo institucional (POI):** El Plan Operativo Institucional (POI) o Plan Operativo Anual (concepto utilizado en otros países latinoamericanos) contribuye a la gestión de una institución para el logro de sus objetivos estratégicos ya que especifica las actividades y proyectos en cronograma para un periodo determinado, en función de las acciones estratégicas definidas previamente en su Plan Estratégico Institucional (PEI). Dichas acciones deben estar alineadas con el Sistema de Presupuesto Público. (Mejor gestión para el desarrollo, 2016).

2.4. Marco conceptual

2.4.1. Planeación

2.4.1.1. Filosofía y valores

Filosofía: Münch (2007) dice: “conjunto de valores, practicas, objetvos, creencias y politicas, que son la razon de la empresa y representan el compromiso de la organización ante la spociedad”. (p. 42).

Luna (2014) señala que: “la organización y sus miembros integrantes se administran por un conjunto de postulados, valores, creencia y compromisos”. (p. 39).



Valores: Münch (2007) señala: “pautas o principios que orientan la conducta de los individuos en la organización. Todos los miembros de la empresa deben compartir y practicar estos valores”. (p. 42).

Luna (2014) precisa que: “es una convicción solida sobre lo que es apropiado, que guía las acciones y conducta de los empleados en el cumplimiento de los propósitos de la organización.”. (p. 62).

2.4.1.2. Misión y Visión

Misión: Describe el accionar al que está orientado la empresa y define ampliamente el propósito de la empresa. (Münch, 2007, p. 42).

Describe a los clientes y sus necesidades que la organización debe de satisfacer, los bienes y servicios que oferta o los mercados que está atendiendo en la actualidad o que pretende atender en el futuro, como el objetivo o razón de ser de la organización. (Hellriegel, Jackson, & Slocum, Jr., 2009, p. 217).

Visión: Describe la aspiración que se pretende alcanzar en el futuro. Forja el futuro de la organización y provee dirección. (Münch, 2007, p. 42).

Habitualmente estan orientados al corazón y la mente de sus integrantes y hace conocer el objetivo y sus proyecciones principales de una organización. (Hellriegel, Jackson, & Slocum, Jr., 2009, p. 216).



2.4.1.3. Objetivos

Resultados específicos que se pretenden alcanzar, que se miden y se cuantifican en un tiempo, para lograr la misión. (Münch, 2007, p. 42).

Para que la organización cumpla en lograr sus metas el objetivo debe ser el punto blanco. (Benavides, 2014, p. 35).

2.4.1.4. Estrategias

Es una labor que mayormente lo realizan los gerentes, quienes son responsables de definir los lineamientos generales de la organización, para posteriormente formular los planes que deben ser a mediano y largo plazo. (Münch, 2007, p. 40).

Además tenemos Koontz & Weihrich (2013) “se establecen los objetivos básicos de una empresa a largo plazo y se determinan las líneas de acción, así como la asignación de los recursos necesarios para la consecución de esas metas”. (p. 87).

2.4.1.5. Políticas

Para alcanzar los objetivos que es la finalidad, se sigue una ruta de acción que impone la dirección, así como el uso de los recursos. (Münch, 2007, p. 42).

Las políticas establecen pautas, parámetros generales para el tomador de decisiones, en lugar de establecer específicamente que debe o



no debe hacer, esta es la diferencia de una regla. (Robbins. & Coulter, 2010, p. 142).

2.4.1.6. Programas

Comprende las tareas, compromisos y los tiempos que se requiera para diseñar las estrategias. (Münch, 2007, p. 42).

En un esquema donde se diseña el orden de las actividades específicas que se deben de realizar orientadas a lograr los objetivos, y el tiempo necesario para ejecutar cada una de las actividades y cada uno de los eventos que contribuyan en su consecución. (Münch & García, 2012, p. 110).

2.4.1.7. Presupuesto

Para lograr alcanzar los objetivos se cuantifica los recursos en monetario y no monetario. (Münch, 2007, p. 42).

Son los planes escritos valorizados; en otras palabras, es la forma como se espera los resultados en términos cuantitativos. (Luna, 2014, p. 60).

2.4.2. Organización

2.4.2.1. División de trabajo

Con la finalidad de realizar un trabajo con mayor eficiencia, se debe de separar y delimitar las actividades, esta acción se llama división del trabajo. (Münch, 2007, p. 46).



En la organización el trabajo está dividido en tareas más pequeñas. Los individuos llevan diferentes tareas a lo largo de una organización. (Bateman & Snell, 2009, p. 290).

2.4.2.2. Coordinación

Según Münch (2207) “la coordinación es la manera de concertar y alinear los esfuerzos para efectuar de forma eficiente una tarea”. (p. 47).

Para cumplir con los objetivos de la organización cada una de sus partes debe estar en forma coordinada y equilibrada en su departamentalización de sus recursos. (Luna, 2014, p. 74).

2.4.3. Integración

2.4.3.1. Selección

Como guía del proceso de selección debe realizar el sustento en el análisis del puesto. De otra forma si se realiza empíricamente, mediante intuiciones o recomendaciones esta favorecerá a recursos humanos ineficientes o que no reúne con lo requerido en el perfil. (Münch, 2014, p. 88).

El objetivo es seleccionar, entre los diferentes candidatos, aquel cada puesto en concreto y deben ser los más adecuados según con el principio que se ha comparado, se deben desechar a los postulantes más inadecuados por diversos conceptos hasta seleccionar al apropiado, tomando en cuenta los requisitos del puesto. (Reyes, 2007, p. 341-342).



2.4.3.2. Determinación de requisito

En las promociones internas se deben de identificar a los candidatos calificados, la utilización de un sistema de información computarizada puede ayudar mucho, en la selección de un conjunto amplio de recursos humanos; en concreto, para anticipar requisitos de personal, nuevas vacantes, bajas, necesidades de desarrollo y planeación de una carrera profesional, debe ser en base a un plan. (Koontz, et al, 2012, p. 304).

Identificar y atraer solicitantes capaces en tomar medidas que reduzca la oferta de trabajo dentro de la organización y promover actividades de reestructuración o disminución de la organización. (Robbins, et al, 2013, p. 168).

2.4.3.3. Análisis de proveedores

Todos los proveedores deben ser confiables, bajo ningún criterio se debe reducir la calidad de los insumos de las áreas de sean de un menor costo. (Münch, 2014, p. 90).

La empresa necesita en muchas ocasiones obtener preferencia en el abastecimiento de materia prima, rapidez en su entrega y entre otros. (Reyes, 2007, p. 362).

2.4.3.4. Contratación

Comprende actividades relacionadas para cobertura de los puestos vacantes de una empresa, mediante selección de las principales solicitantes para trabajar en un puesto. (Hellriegel et al, 2009, p. 435).

Luego que el postulante ha logrado aprobar las etapas del concurso se procede a la entrevista donde se le comunica que ha aprobado para su contratación, paralelamente se le informa las condiciones y el puesto de trabajo. (Münch, 2014, p. 87).

2.4.4. Dirección

2.4.4.1. Toma de decisiones

Para Münch (2007) define: (la toma de decisiones viene a ser un proceso metódico y razonable, mediante el cual se elige entre varias alternativas el curso de una acción más óptima). p. 51).

Para Hitt, Black, & Porter (2006) dice que: “es un proceso de especificar la naturaleza de un problema o una oportunidad particulares y de seleccionar entre las alternativas disponibles para resolver un problema o aprovechar una oportunidad”. (p. 301)

2.4.4.2. Motivación

Es la responsabilidad del gerente que tradicionalmente así se le atribuye, referida a la manera como se le motiva al personal para elevar la



productividad, la motivación se define como; mover impulsar a la acción, conducir, esta es una descripción más concreta. (Münch, 2007, p. 52).

Se define como la acción de estimular a los empleados durante su trabajo que tiene la finalidad de alentarlos para cumplir con las metas programadas, entonces la motivación son acciones que promueven el accionar de la empresa, mediante la dirección, que conduce a la realización del trabajo con el propósito de lograr los objetivos. (Luna, 2014, p. 112).

2.4.4.3. Comunicación

Comunicación es un proceso por medio de la cual la información se comunica y se recepciona. (Münch, 2007, p. 52).

Es la acción donde intervienen un emisor y un receptor para transferir información. (Koontz & Weihrich, 2013, p. 337).

2.4.4.4. Liderazgo

El liderazgo o estilo de dirección está referido a las características y técnicas en que el gerente realiza para orientar a sus trabajadores de la organización. (Münch, 2007, p. 53).

El liderazgo se ha fijado como el proceso de inspirar y dirigir la conducta de otros para lograr algún objetivo, lo que significa hacer que los sujetos sigan un rumbo establecido en una organización. (Benavides, 2014, p. 192).

2.4.5. Control

2.4.5.1. Establecimiento de estándares

Un estándar sirve como guía u objetivo para realizar el control, siendo esta una unidad de medida. Los estándares de control son conocidos como indicadores deben de alcanzar las funciones más elementales y unidades clave de resultados, estos estándares deben de alcanzar las funciones más básicas y unidades clave de resultados; asimismo es conocido como indicadores. (Münch, 2007, p. 56).

Es un nivel de desempeño establecido que sirve de modelo o punto de referencia, que puede establecerse un estándar para servir de modelo para actividad específica. (Benavides, 2014, p. 274).

2.4.5.2. Medición

La medición de los resultados consiste en aplicar elementos para que la ejecución se evaluado. La medición, con referencia a los estándares, involucra detectar las desviaciones, las fallas, las acciones no conformes. La aplicación de elementos para medir en algunos casos se torna complicado sobre todo en evaluaciones cualitativas. Los procedimientos de información y los indicadores, se usa para ejecutar esta función. La certeza del proceso de medición está relacionada a la oportuna recepción de la información, en el tiempo, que sea confiable, precisa, veraz, que conduzca a medir el fenómeno seleccionado con mecanismos de medida



seleccionada, que sea conducido por los medios adecuados y que fluyan más. (Münch, 2007, p. 56-57).

Entonces para la aplicación de medidas se deben aplicar los estándares y la información debe ser precisa y oportuna para una eficaz medición del desarrollo de las tareas. La ejecución de los resultados tiene una valoración, para medir se deben de aplicar unidades de medida estándares. (Luna, 2014, p. 119).

2.4.5.3. Corrección

Mediante la corrección se aplican unidades de media para descartar las desviaciones o no conformidades tomando en cuenta los estándares. Para realizar una acción de correcciones primeramente se debe evaluar si es una desviación, causa o síntoma. (Münch, 2007, p. 57).

El control es una acción correctiva, útil, concreta y tangible que permite integrar las desviaciones con los estándares. (Münch & García, 2012, p. 213).

2.4.5.4. Retroalimentación

La retroinformación radica en mejorar los resultados logrados mediante un proceso de retroalimentación, la información de calidad dependerá de la retroalimentación ligada fundamentalmente al nivel y grado de celeridad con que se retroalimente el sistema, es primordial para



alcanzar mejoras constantes y el soporte de la planeación. (Münch, 2007, p. 57).

La retroalimentación es importante durante el proceso de control, la información que se transmite será integrado al sistema administrativo en el tiempo, los resultados de la calidad de información, se vera de acuerdo al grado y oportunidad que se haya realizado. (Luna, 2014, p. 119).

2.5. Marco institucional

2.5.1. Razón social

Hospital Santa Rosa

2.5.2. Localización

El domicilio legal, se encuentra ubicado en el Jirón Cajamarca N° 171 de la ciudad de Puerto Maldonado, provincia y distrito de Tambopata, del departamento de Madre de Dios.

2.5.3. Visión

Al año 2017 el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado “Será un hospital modelo acreditado según su nivel, que garantice la atención de salud especializada con equidad, calidad, eficiencia y acceso a la población más vulnerable y excluida, basado en evidencias, con el desarrollo de su potencial humano, trabajo en equipo y una fuerte cultura organizacional; con principios de universalidad, participación y contribuyendo al logro de una comunidad saludable”.

2.5.4. Misión

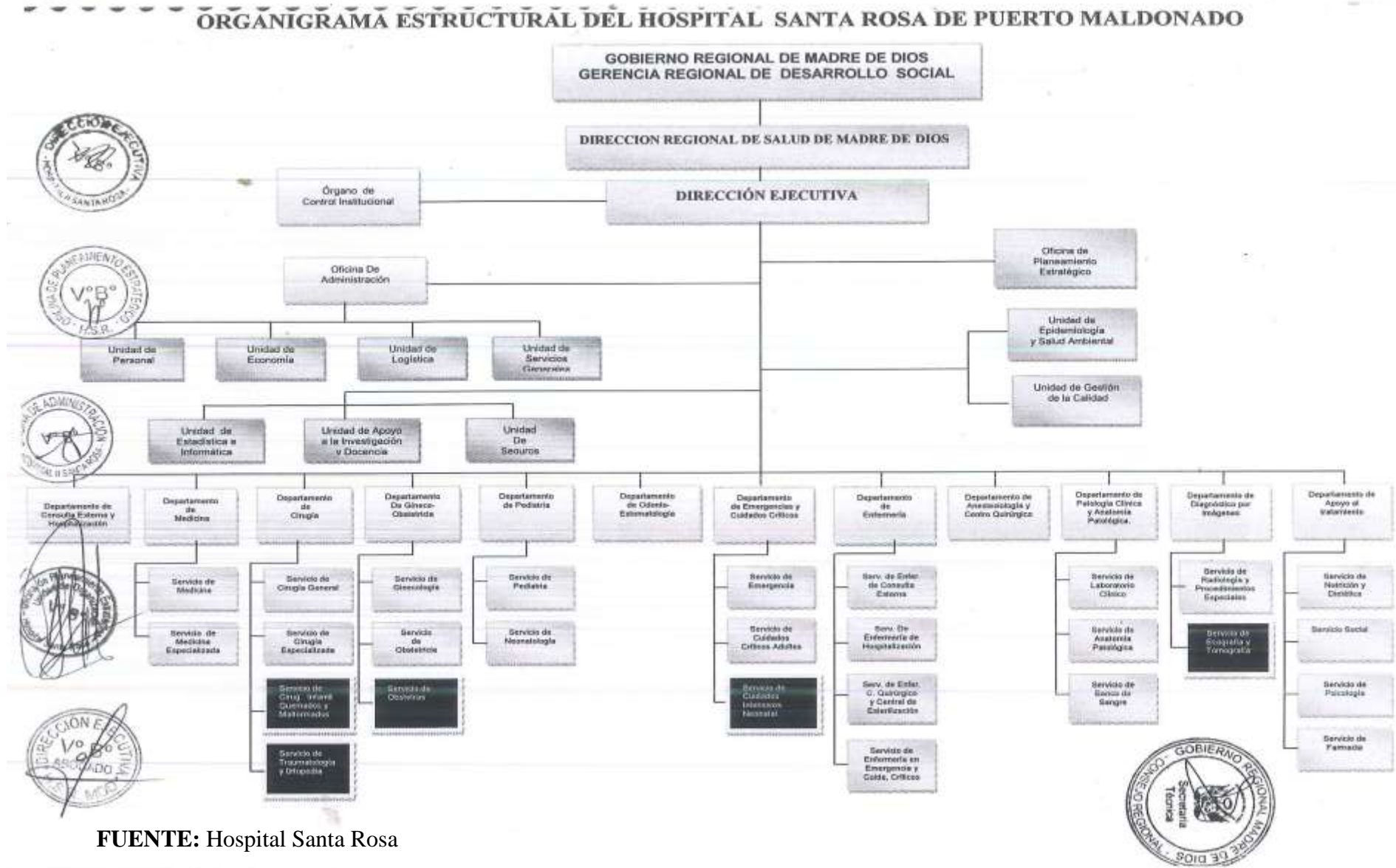
El Hospital Santa Rosa de nivel II- 2 tiene como Misión brindar atención con calidad y calidez para prevenir los riesgos, proteger del daño, recuperar la salud y rehabilitar las capacidades de los usuarios, en condiciones de plena accesibilidad y de atención a la persona desde su concepción hasta su muerte natural”.

2.5.5. Principios y valores institucionales

- **Lealtad:** Lealtad con la institución, con uno mismo, con las personas que nos rodean y que la convivencia sea atrayente.
- **Honestidad:** Encaminado al cumplimiento del trabajo a diario y en la asistencia de los servicios que brinda la institución, procediendo con rectitud, disciplina, honradez y mística.
- **Solidaridad:** Acción de ser capaces de comprender los sentimientos, angustias y los problemas y demás estados, expresado en actitudes de ayuda y apoyo moral al paciente en estado crítico, facilitando su recuperación. Así como con los compañeros de trabajo que permita el beneficio de la institución.
- **Inclusión Social:** Brindar servicios de salud sin distinción de sexo, raza, religión, condición social o económica.



2.5.6. Organigrama



FUENTE: Hospital Santa Rosa

2.6. Variable de estudio

a) Variable

Variable independiente: Proceso Administrativo

b) Conceptualización de la variable

Tabla 1. Conceptualización de la variable

Variable	Dimensiones
<p>Proceso administrativo: Para el estudio de la administración es una metodología, independientemente se forme parte de la escuela del proceso administrativo, es una herramienta indispensable en torno a lo cual se pueden aplicar los demás enfoques o escuelas administrativas, su importancia, igualmente las etapas del proceso administrativos son básicas para aplicar cualquier estilo o escuela de administración, en lo cual un proceso es el conjunto de pasos o etapas necesarios para llevar a cabo una actividad. Para eso el proceso administrativo es una metodología que permite al administrador, gerente, ejecutivo, indistintamente del cargo directivo que le consienta conducir eficazmente una organización, la administración debe entenderse como un proceso integrado por varias etapas. (Münch, 2007, pág. 36).</p>	<p>Planeación: La determinación de escenarios futuros del rumbo y la dirección donde se encamina la empresa, y de los resultados que pretenda alcanzar para disminuir riesgos, para conseguir lo planeado en la organización con mayor probabilidad de éxito, se debe diseñar detalladamente las estrategias. (Münch, 2007, pág. 40).</p>
	<p>Organización: La organización consiste en el diseño y determinación de las estructuras, procesos, funciones y responsabilidades así como el establecimiento de métodos, y la aplicación de técnicas tendientes a la simplificación del trabajo. (Münch, 2007, pág. 45).</p>
	<p>Integración: Es la función a través del cual se eligen y se obtiene los recursos necesarios para ejecutar los planes, en comprender los recursos materiales, financieros, tecnológicos y humanos; estos últimos son más importantes. (Münch, 2007, pág. 49).</p>
	<p>Dirección: Es la realización de todas las etapas del proceso administrativo por medio de la dirección y orientación de los recursos, y la acción del liderazgo para lograr establecer la misión y visión de la empresa. (Münch, 2007, pág. 51).</p>
	<p>Control: Mediante esta fase del proceso administrativo se establecen estándares para valorar los resultados logrados, con el objetivo de mejorar las operaciones mediante la corrección de desviaciones, de prevenirlas y optimizar las operaciones continuamente. (Münch, 2007, pág. 55).</p>

FUENTE: Elaboración propia

c) Operacionalización de variable

Tabla 2. Operacionalización de variable

Variable	Dimensiones	Indicadores
<p>Proceso administrativo: Es una metodología esencial para la aplicación de la administración, independientemente se forme parte de la escuela del proceso administrativo, es una herramienta indispensable en torno a lo cual se pueden aplicar los demás enfoques o escuelas administrativas, su importancia, igualmente las etapas del proceso administrativos son básicas para aplicar cualquier estilo o escuela de administración, en lo cual un proceso es el conjunto de pasos o etapas necesarios para llevar a cabo una actividad. Para eso el proceso administrativo es una metodología que permite al administrador, gerente, ejecutivo, empresario, o cualquier otra persona, manejar eficazmente una organización y consiste en estudiar la administración como un proceso integrado por varias etapas. (Münch, 2007, pág. 36).</p>	<p>Planeación: La determinación de escenarios futuros y del rumbo hacia donde se dirige la empresa, y de los resultados que se proyectan conseguir para minimizar riesgos y precisar las estrategias para alcanzar el proyecto de la organización con una mayor posibilidad de éxito. (Münch, 2007, pág. 40).</p>	<p>1.1. Filosofía y valores 1.2. Misión y visión 1.3. Objetivos 1.4. Estrategias 1.5. Políticas 1.6. Programas 1.7. Presupuestos</p>
	<p>Organización: La organización consiste en el diseño y determinación de las estructuras, procesos, funciones y responsabilidades así como el establecimiento de métodos, y la aplicación de técnicas tendientes a la simplificación del trabajo. (Münch, 2007, pág. 45).</p>	<p>1.8. División del trabajo 1.9. Coordinación</p>
	<p>Integración: Es la función a través del cual se eligen y se obtiene los recursos necesarios para ejecutar los planes, en comprender los recursos materiales, financieros, tecnológicos y humanos; estos últimos son más importantes. (Münch, 2007, pág. 49).</p>	<p>1.10. Selección 1.11. Determinación de requisitos 1.12. Análisis de proveedores 1.13. Contratación</p>
	<p>Dirección: La dirección es la acción de ejecutar las fases del proceso administrativo por medio de la dirección y orientación de los recursos, y el pleno ejercicio del liderazgo para establecer la misión y visión de la empresa. (Münch, 2007, pág. 51).</p>	<p>1.14. Toma de decisiones 1.15. Motivación 1.16. Comunicación 1.17. Liderazgo</p>
	<p>Control: Es una de las fases del proceso administrativo mediante la cual se establecen se establecen estándares para valorar los resultados alcanzados, con el objetivo de enmendar errores, prevenirlas y mejorar constantemente las operaciones. (Münch, 2007, pág. 55).</p>	<p>1.18. Establecimiento de Estándares 1.19. Medición 1.20. Corrección 1.21. Retroalimentación</p>

FUENTE: Elaboración propia



CAPÍTULO III: MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

Este trabajo de investigación, de acuerdo los propósito se tipifica como una investigación básica de carácter descriptivo – cuantitativo, puesto que está orientado a saber la conducta de la variable, es decir pretende proyectar el valor estimada que tendrá un conjunto o grupo de empleados.

El trabajo de investigación que se presenta, pretende ampliar y profundizar los conocimientos científicos existentes acerca de la realidad y es de tipo básico. El objetivo de esta tesis está conformado con teorías científicas, las cuales son analizadas para mejorar sus contenidos. (Carrasco, 2005, p. 43).

3.2. Enfoque de investigación

El presente trabajo de investigación es de enfoque cuantitativo en lo que se refiere en un tiempo determinado, por lo cual se requiere un marco teórico, porque depende de los descubrimientos y aportes teóricos; como así los instrumentos de investigación a utilizar es la encuesta.

La investigación cuantitativa ofrece la posibilidad de generalizar los resultados más ampliamente, otorga control sobre los fenómenos, así como un punto de vista basado en conteos y magnitudes. También brindan una gran posibilidad de repetición y se centra en



puntos específicos de tales fenómenos, además de que facilita la comparación entre estudios similares. (Hernández Sampieri, Fernández Collao, & Baptista Lucio, 2014, p. 15).

3.3. Diseño de la investigación

Este trabajo de investigación se caracteriza por ser no experimental, de carácter descriptivo.

Son estudios en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural, para luego ser analizados sin que las variables sean manipuladas deliberadamente. (Hernández Sampieri, Fernández Collao, & Baptista Lucio, 2014, p. 152).

3.4. Alcance de la investigación

Son estudios donde se describe las tendencias de un grupo de población, estudios descriptivos de cualquier fenómeno que busca detallar propiedades y características importantes para ser analizados. (Hernández Sampieri, Fernández Collao, & Baptista Lucio, 2014, p. 92).

3.5. Población y muestra de la investigación

3.5.1. Población

La población de trabajadores del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2017, asciende a un total de 478 personas.

El concepto de población para Carrasco (2005): “comprende al conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que corresponden al ámbito espacial donde se realiza el trabajo a ser investigado”. (p. 236-237).

3.5.2. Muestra

Así mismo Carrasco (2005), define la muestra como: “es una parte representativo de la población, cuyas características esenciales son las de ser objetiva y reflejo fiel de ella, de tal manera que los resultados obtenidos en la muestra puedan generalizarse a todos los elementos que conforman dicha población”. (pág. 237).

Bajo esta definición de muestra aplicaremos la siguiente formula:

$$N = \frac{NZ_{\alpha}^2 PQ}{e^2(N - 1) + Z_{\alpha}^2 P \cdot Q}$$

N = Total de la población 478

Z α = 1.64 al cuadrado (si la seguridad es del 90%)

P = proporción esperada (en este caso 50% = 0.50)

Q = proporción esperada (en este caso 50% = 0.50)

e² = representa la precision de 0.10

$$N = \frac{(478)(1.64)^2(0.50)(0.50)}{(0.10)^2(478 - 1) + (1.64)^2(0.50)(0.50)}$$

$$N = \frac{(478)(2.6896)(0.25)}{(0.01)(477) + (2.6896)(0.25)}$$

$$N = \frac{(1285.6288)(0.25)}{4.77 + 0.6724}$$



$$N = \frac{321.4072}{5.4424}$$

$$N = 59.05$$

De acuerdo a la muestra seleccionada de la población encuestaremos a 59, empleados de la institución pública que es el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2017.

3.6. Técnica e instrumento de recolección de datos

3.6.1. Técnica

En las encuestas utilizamos un diseño de observación medio principal para lograr información.

3.6.2. Instrumento

Para el procesamiento de datos y estimar los resultados, se ha realizó utilizando los programas de Excel y SPSS.

3.7. Procesamiento de datos

Para el procesamiento de datos y estimar los resultados, se ha realizó utilizando los programas de Excel y SPSS.

CAPÍTULO IV: RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

4.1.1. Presentación del instrumento aplicado

Para tener conocimiento la percepción de los colaboradores del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2017, sobre el Proceso Administrativo se aplica un cuestionario que contiene 30 ítems y es como sigue:

Tabla 3. Distribución de los ítems del cuestionario.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Proceso administrativo	Planeación	Filosofía y valores	1
		Misión y visión	2
		Objetivos	3
		Estrategias	4
		Políticas	5
		Programas	6
		Presupuesto	7
	Organización	División del trabajo	8,9
		Coordinación	10,11,12
	Integración	Selección	13
		Determinación de requisito	14,15
		Análisis de proveedores	16,17
		Contratación	18
	Dirección	Toma de decisiones	19
		Motivación	20,21
		Comunicación	22
		Liderazgo	23,24
Control	Establecimiento de estándares	25,26	
	Medición	27	
	Corrección	28,29	
	Retroalimentación	30	

FUENTE: Elaboración propia

Para las siguientes tablas y figuras se utilizaron escala y la tabla de interpretación, siguiente.

Tabla 4. Escala de baremo del total del proceso administrativo

MEDIDA	NIVEL	INTERPRETACIÓN
Siempre	127-150	Adecuado
Casi siempre	103-126	Moderadamente adecuado
A veces	79-102	Ni adecuado ni inadecuado
Casi nunca	55-78	Moderadamente inadecuado
Nunca	30-54	Inadecuado

FUENTE: Elaboración propia

Tabla 5. Escala de baremo de la dimensión: Planeación

MEDIDA	NIVEL	INTERPRETACIÓN
Siempre	31-37	Adecuado
Casi siempre	25-30	Moderadamente adecuado
A veces	19-24	Ni adecuado ni inadecuado
Casi nunca	13-18	Moderadamente inadecuado
Nunca	7-12	Inadecuado

FUENTE: Elaboración propia

Tabla 6. Escala de baremo de la dimensión: Organización

MEDIDA	NIVEL	INTERPRETACIÓN
Siempre	21-25	Adecuado
Casi siempre	17-20	Moderadamente adecuado
A veces	13-16	Ni adecuado ni inadecuado
Casi nunca	9-12	Moderadamente inadecuado
Nunca	5-8	Inadecuado

FUENTE: Elaboración propia

Tabla 7. Escala de baremo de la dimensión: Integración

MEDIDA	NIVEL	INTERPRETACIÓN
Siempre	26-30	Adecuado
Casi siempre	21-25	Moderadamente adecuado
A veces	16-20	Ni adecuado ni inadecuado
Casi nunca	11-15	Moderadamente inadecuado
Nunca	6-10	Inadecuado

FUENTE: Elaboración propia

Tabla 8 . Escala de baremo de la dimensión: Dirección

MEDIDA	NIVEL	INTERPRETACIÓN
Siempre	26-30	Adecuado
Casi siempre	21-25	Moderadamente adecuado
A veces	16-20	Ni adecuado ni inadecuado
Casi nunca	11-15	Moderadamente inadecuado
Nunca	6-10	Inadecuado

FUENTE: Elaboración propia

Tabla 9. Escala de baremo de la dimensión: Control

MEDIDA	NIVEL	INTERPRETACIÓN
Siempre	26-30	Adecuado
Casi siempre	21-25	Moderadamente adecuado
A veces	16-20	Ni adecuado ni inadecuado
Casi nunca	11-15	Moderadamente inadecuado
Nunca	6-10	Inadecuado

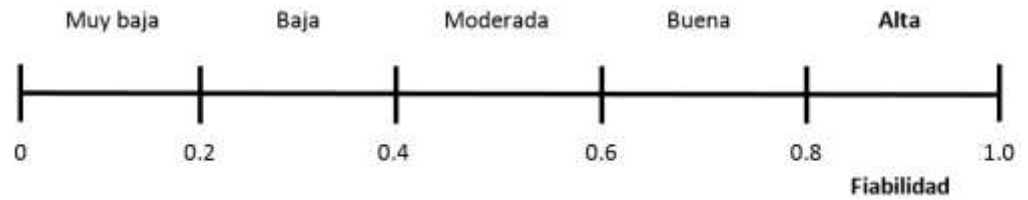
FUENTE: Elaboración propia

4.1.2. Fiabilidad del instrumento aplicado

Para comprobar la fiabilidad del instrumento utilizado en la determinación del Proceso Administrativo de los trabajadores del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, se recurrió a la técnica estadística “Índice de Consistencia Interna Alfa de Cronbach”, considerando lo siguiente:

- ✓ Para determinar si el instrumento es fiable, y las medidas son constantes y consistentes, se demostrara mediante el Coeficiente de Alfa de Cronbach, siendo esta superior o igual a 0.8.
- ✓ Diremos que el instrumento no es fiable y que las medidas son variables heterogéneas, cuando el coeficiente de Alfa de Cronbach es menor a 0.8.

- ✓ El Alfa de Cronbach es un coeficiente que mide la fiabilidad del instrumento en una determinada escala de medida.

**Fórmula:**

Varianza de los ítems.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

α = Alfa de Cronbach.

K = Número de ítems.

V_i = Varianza de cada ítem.

V_t = Varianza del total.

Tabla 10 Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.950	.949	30

FUENTE: Elaboración propia

Como se aprecia, el Alfa de Cronbach tiene un valor de 0,950 entonces se dice que el instrumento es fiable.

4.2. Resultados generales para la variable: Proceso administrativo

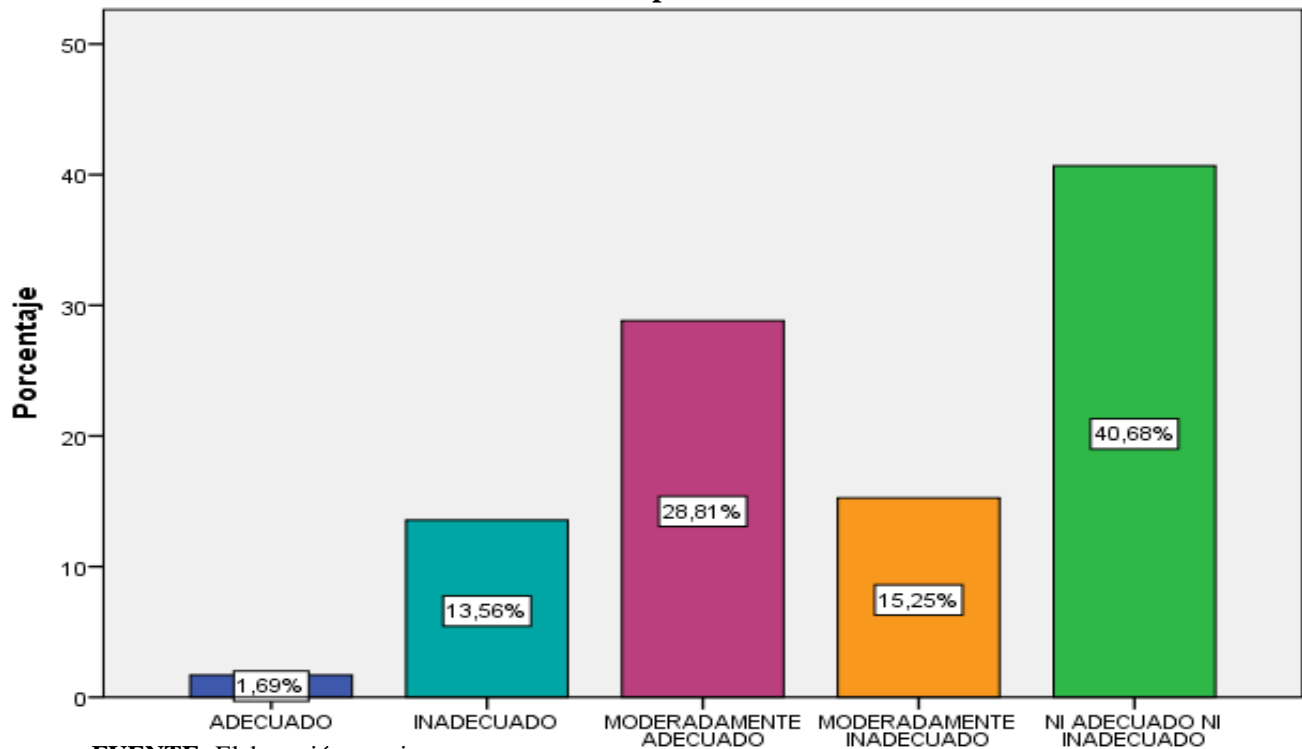
En función a la muestra seleccionada de 59 trabajadores y de acuerdo a las dimensiones y categorías del proceso administrativo que se presentan en los siguientes cuadros y gráficos, se muestra la proyección del análisis de los resultados obtenidos de los rangos indicados en los baremos que tienen una frecuencia (N) y el porcentaje de la muestra.

Tabla 11. Total del proceso administrativo

	Frecuencia	Porcentaje
	N°	%
Adecuado	1	1.69%
Moderadamente adecuado	17	28.81%
Ni adecuado ni inadecuado	24	40.68%
Moderadamente inadecuado	9	15.25%
Inadecuado	8	13.56%
Total	59	100%

FUENTE: Elaboración propia

Gráfico 1 Total del proceso administrativo



FUENTE: Elaboración propia



Interpretación y análisis

En la tabla 11 y el gráfico 1, precedente se observa la percepción de la muestra seleccionada a los trabajadores, quienes indican que la variable proceso administrativo está ubicado en el nivel ni adecuado ni inadecuado con un 40.68%; en segundo lugar está ubicado el nivel moderadamente adecuado con un 28.81%; en tanto que el nivel moderadamente inadecuado ocupa el tercer lugar con un 15.25%; el nivel inadecuado con un 13.56% que se ubica el cuarto lugar; por último, el nivel adecuado con un 1.69%.

Por tanto se puede determinar que la percepción de los trabajadores del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, observa que el proceso administrativo es: ni adecuado ni inadecuado, lo que significa que se encuentra en un término medio, donde los trabajadores no muestran interés ni desinterés en la aplicación de los instrumentos del proceso administrativo, debido a que existen limitaciones en sociabilizar la aplicación y/o conocimiento dichos procesos.

4.2.1. Resultados generales para la variable: Planeación

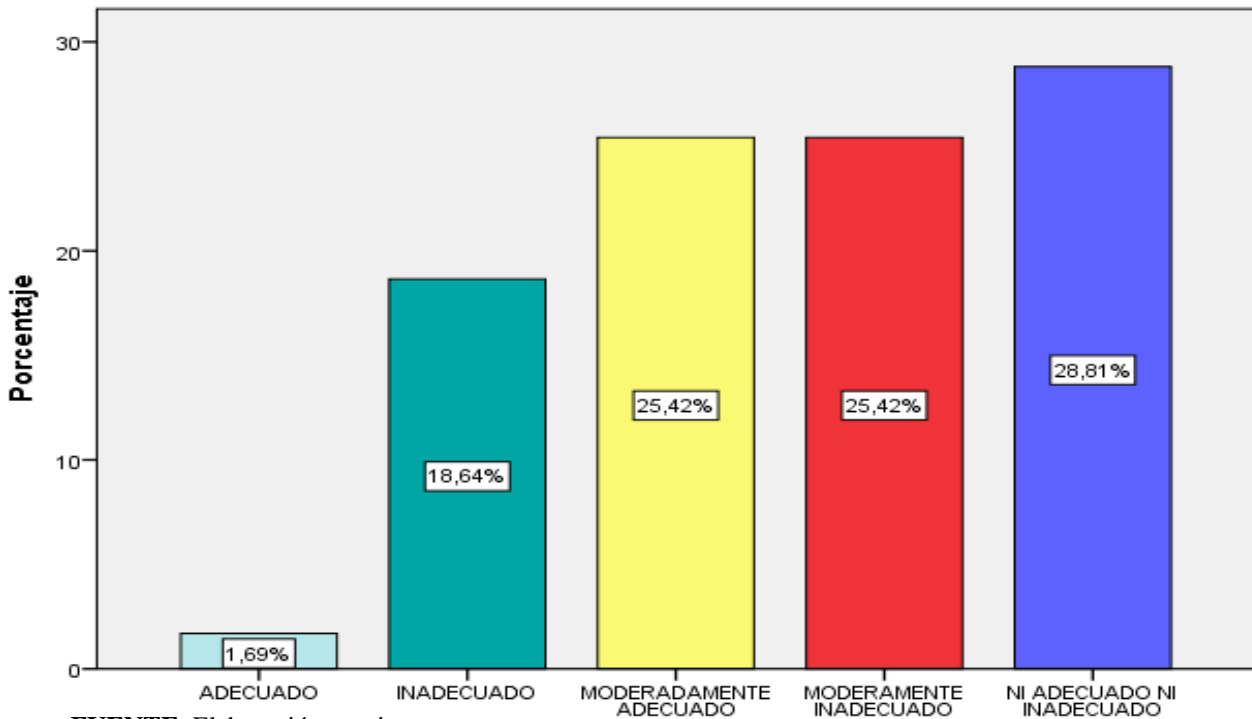
En función a la muestra seleccionada de 59 trabajadores y de acuerdo a las dimensiones y categorías que se presentan en los siguientes cuadros y gráficos del proceso administrativo, se muestra la proyección del análisis de los resultados obtenidos de los rangos señalados en los baremos que tienen una frecuencia (N) y el porcentaje de la muestra.

Tabla 12. Resultados de la dimensión: Planeación

	Frecuencia	Porcentaje
	N°	%
Adecuado	1	1.69%
Moderadamente adecuado	15	25.42%
Ni adecuado ni inadecuado	17	28.81%
Moderadamente inadecuado	15	25.42%
Inadecuado	11	18.64%
Total	59	100%

FUENTE: Elaboración propia.

Gráfico 2. Resultados de la dimensión: Planeación



FUENTE: Elaboración propia



Interpretación y análisis

Como se puede observar en la tabla N° 12 y el grafico N° 2 la dimensión: planeación está situado en un nivel: ni adecuado ni inadecuado con un 28.81%; en tanto que el nivel moderadamente adecuado y moderadamente inadecuado se ubica en segunda posición con un 25.42%; que el nivel inadecuado se encuentra en tercer lugar 18.64% y por último se encuentra en un nivel adecuado con un 1.69%.

Por tanto se puede concluir que los trabajadores del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, perciben que la planeación es: ni adecuado ni inadecuado, significa que la planeación está en un término medio, es decir que hay limitaciones en el conocimiento y aplicación de la filosofía, valores, misión y visión, objetivos, estrategias, políticas, programas y presupuesto.

4.2.2. Resultados generales para la variable: Organización

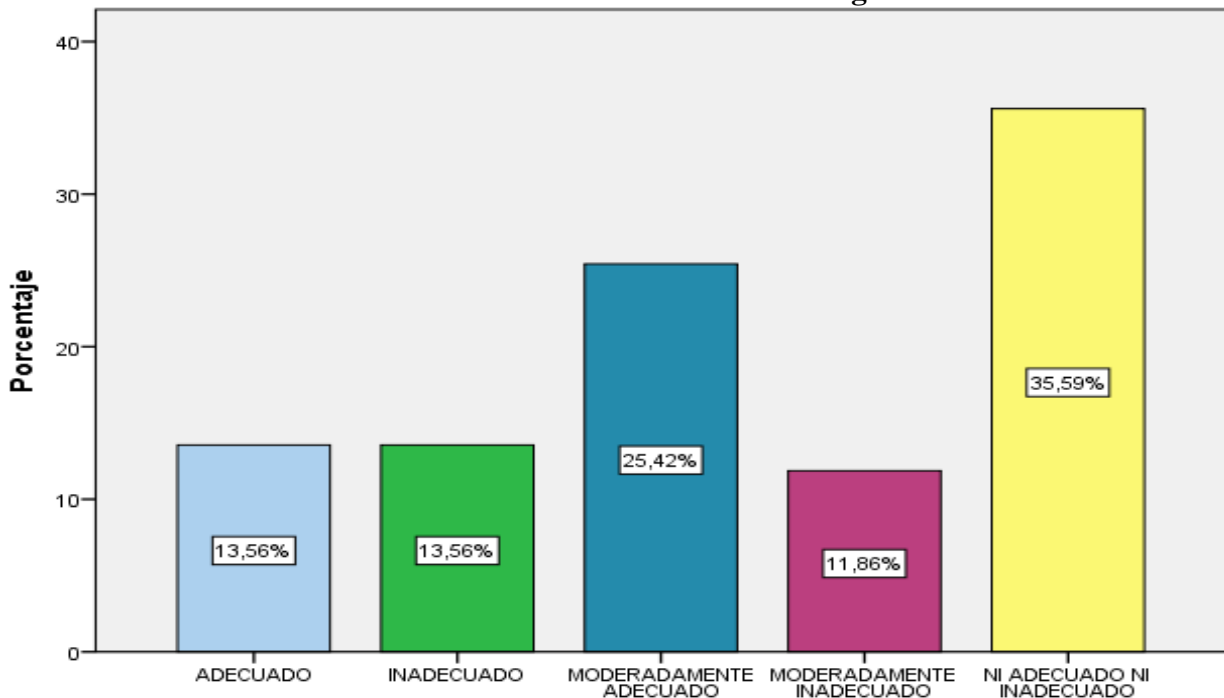
En función a la muestra seleccionada de 59 trabajadores y de acuerdo a las dimensiones y categorías que se presentan en los siguientes cuadros y gráficos del proceso administrativo, se presenta la proyección del análisis de los resultados obtenidos de los rangos señalados en los baremos que tienen una frecuencia (N) y el porcentaje de la muestra.

Tabla 13. Resultados de la dimensión: Organización

	Frecuencia	Porcentaje
	Nº	%
Adecuado	8	13.56%
Moderadamente adecuado	15	25.42%
Ni adecuado ni inadecuado	21	35.59%
Moderadamente inadecuado	7	11.86%
Inadecuado	8	13.56%
Total	59	100%

FUENTE: Elaboración propia.

Gráfico 3. Resultados de la dimensión: Organización



FUENTE: Elaboración propia



Interpretación y análisis

Observamos la tabla 13 y el gráfico 3, que corresponde a la dimensión: Organización, se encuentra en el nivel: ni adecuado ni inadecuado que alcanza un 35.59%, el nivel moderadamente adecuado se ubica en un segundo lugar con 25.86%, los niveles: adecuado e inadecuado se encuentra en tercer lugar con un 13.56%, y por último el nivel: moderadamente inadecuado, en el último lugar con un 11.86%.

Por tanto se puede apreciar que la percepción de los trabajadores del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, consideran que la organización es: ni adecuado ni inadecuado, es decir que está en un nivel medianamente aplicado, debido a que existe limitaciones en el conocimiento y aplicación de la forma de organización, referente a su diseño, estrategias, procesos, funciones, responsabilidades, relaciones laborales y de métodos y técnicas de trabajo.

4.2.3. Resultados generales para la variable: Integración

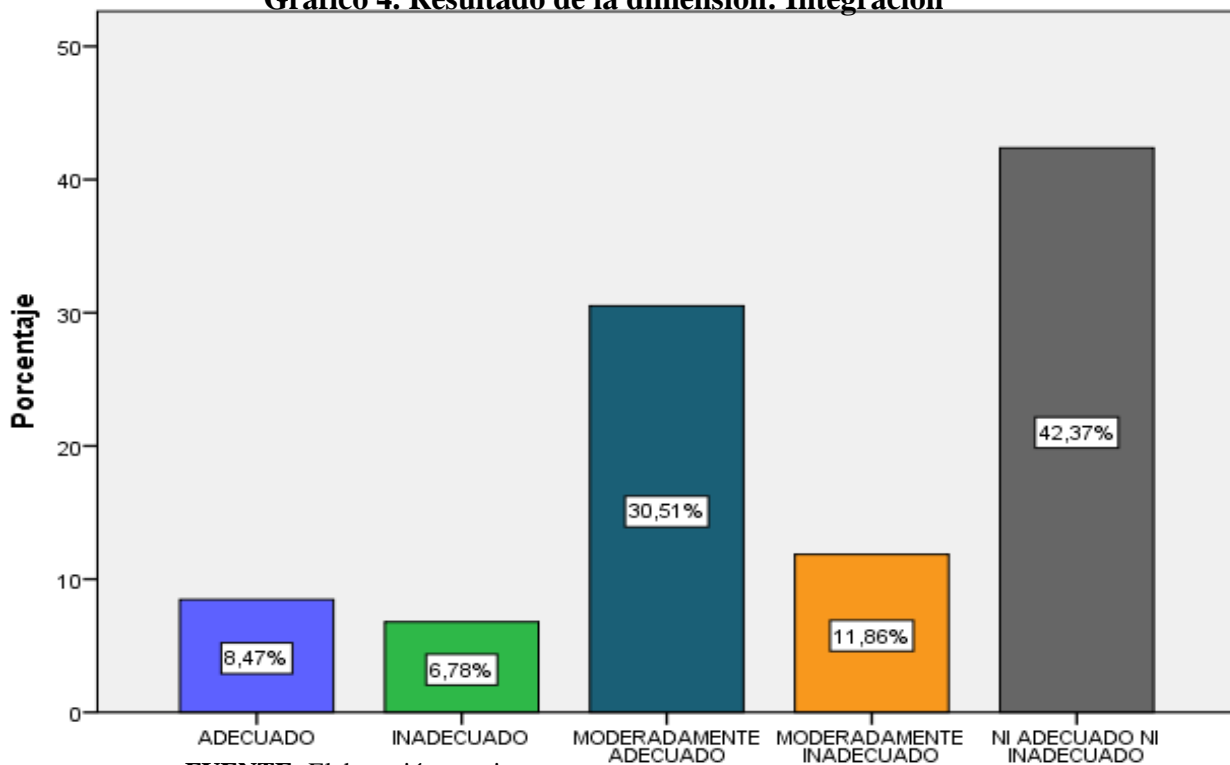
En función a la muestra seleccionada de 59 trabajadores y de acuerdo a las dimensiones y categorías que se presentan en los siguientes cuadros y gráficos del proceso administrativo, se presenta la proyección del análisis de los resultados obtenidos de los rangos señalados en los baremos que tienen una frecuencia (N) y el porcentaje de la muestra.

Tabla 14. Resultado de la dimensión: Integración

	Frecuencia	Porcentaje
	N°	%
Adecuado	5	8.47%
Moderadamente adecuado	18	30.51%
Ni adecuado ni inadecuado	25	42.37%
Moderadamente inadecuado	7	11.86%
Inadecuado	4	6.78%
Total	59	100%

FUENTE: Elaboración propia

Gráfico 4. Resultado de la dimensión: Integración



FUENTE: Elaboración propia



Interpretación y análisis

De acuerdo a lo que se observa en la tabla 14 y el grafico 4, la dimensión: Integración se encuentra en el nivel: ni adecuada ni inadecuada con un 42.37%, en segundo lugar se encuentra el nivel moderadamente adecuado con un 30.51%, en tercer lugar se encuentra el nivel moderadamente inadecuado con un 11.86%, en cuarto lugar se encuentra el nivel adecuado con un 8.47%, y en último lugar está el nivel inadecuado con el 6.78%.

Por tanto se puede analizar que los trabajadores del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, perciben que la dimensión: Integración está en un nivel: ni adecuado ni inadecuado, es decir que está en un término medio la conducción de personal, con relación a la selección y requisitos, así mismo con relación a la información de proveedores.

4.2.4. Resultados generales para la variable: Dirección

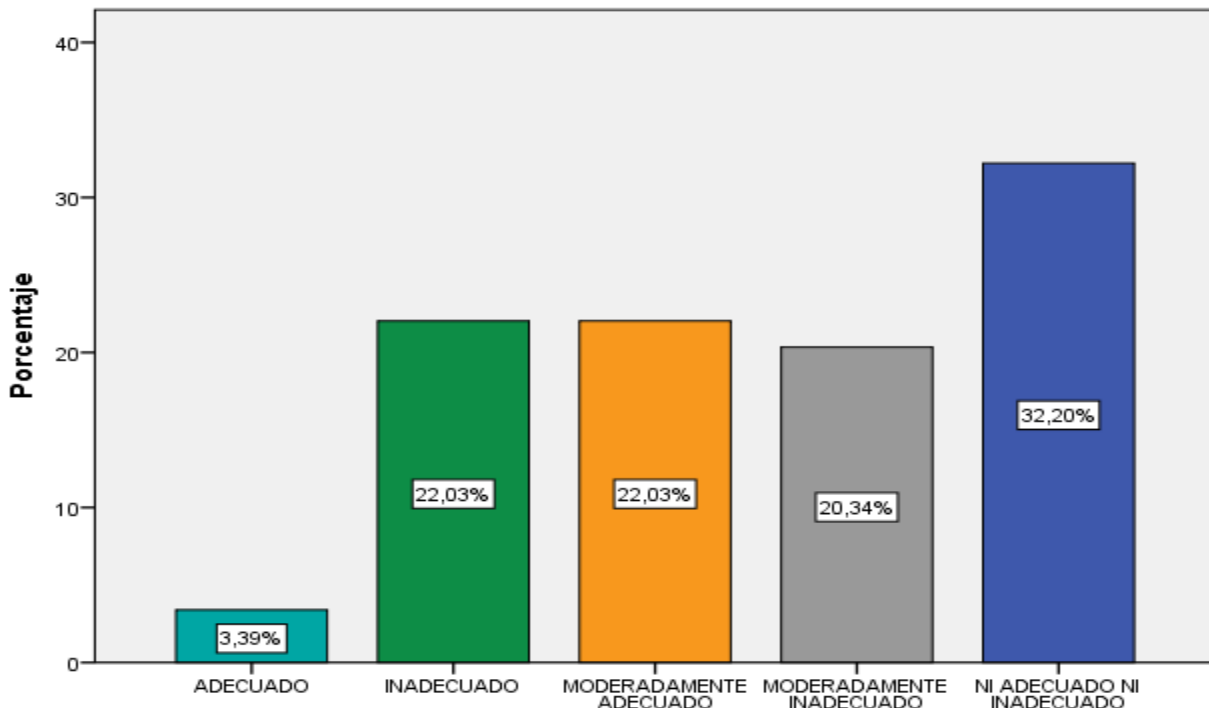
En función a la muestra seleccionada de 59 trabajadores y de acuerdo a las dimensiones y categorías que se presentan en los siguientes cuadros y gráficos del proceso administrativo, se presenta la proyección del análisis de los resultados obtenidos de los rangos señalados en los baremos que tienen una frecuencia (N) y el porcentaje de la muestra.

Tabla 15. Resultados de la dimensión: Dirección

	Frecuencia	Porcentaje
	N°	%
Adecuado	2	3.39%
Moderadamente adecuado	13	22.03%
Ni adecuado ni inadecuado	19	32.20%
Moderadamente inadecuado	12	20.34%
Inadecuado	13	22.03%
Total	59	100%

FUENTE: Elaboración propia

Gráfico 5. Resultados de la dimensión: Dirección



FUENTE: Elaboración propia



Interpretación y análisis

Según la tabla 15 y el gráfico 5, nos muestra que la dimensión: Dirección se encuentra en el nivel: ni adecuado ni inadecuado con un 32.20%, en segundo lugar está el nivel inadecuado y el nivel moderadamente inadecuado con un 22.03%, en tercer lugar está en nivel moderadamente inadecuado con 20.34%, y en el último lugar el nivel adecuado con un 3.39%.

Por tanto se puede concluir que los trabajadores del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado perciben que la dirección está en el nivel: ni adecuado ni inadecuado, es decir que está en un nivel medio, en cuanto a la toma de decisiones, la motivación, comunicación y liderazgo.

4.2.5. Resultados generales para la variable: Control

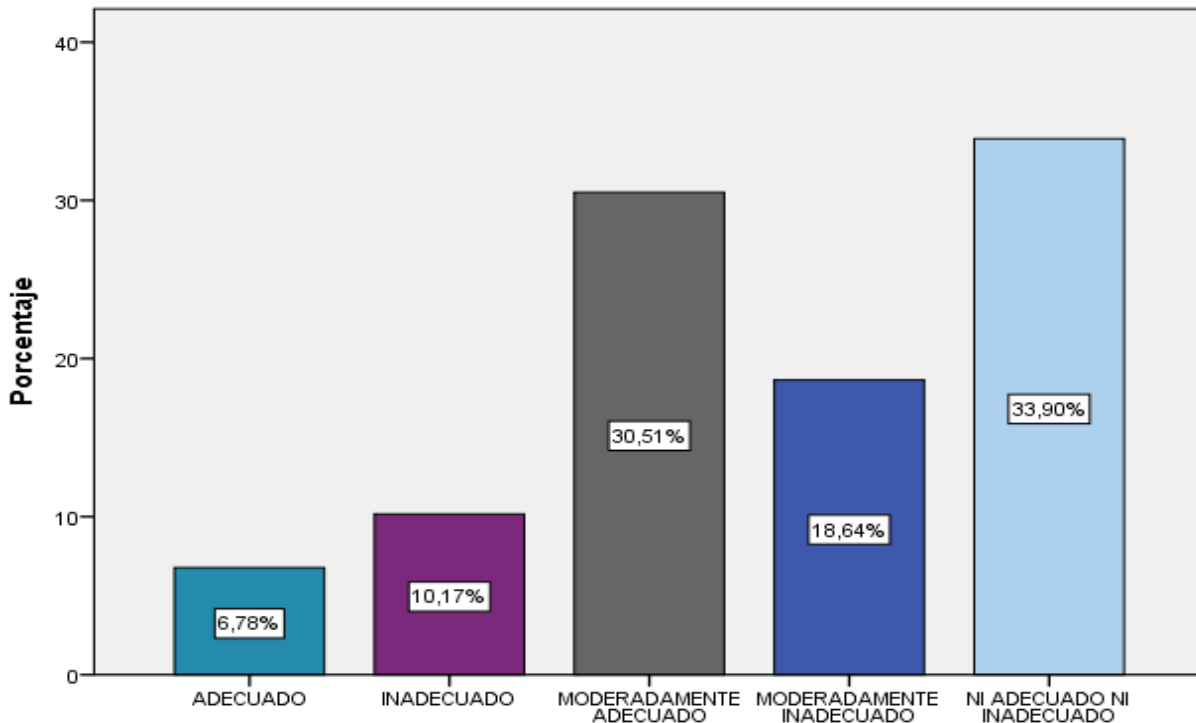
En función a la muestra seleccionada de 59 trabajadores y de acuerdo a las dimensiones y categorías que se presentan en los siguientes cuadros y gráficos del proceso administrativo, se presenta la proyección del análisis de los resultados obtenidos de los rangos señalados en los baremos que tienen una frecuencia (N) y el porcentaje de la muestra.

Tabla 16. Resultado de la dimensión: Control

	Frecuencia	Porcentaje
	N°	%
Adecuado	4	6.78%
Moderadamente adecuado	18	30.51%
Ni adecuado ni inadecuado	20	33.90%
Moderadamente inadecuado	11	18.64%
Inadecuado	6	10.17%
Total	59	100%

FUENTE: Elaboración propia

Gráfico 6 . Resultado de la dimensión: Control



FUENTE: Elaboración propia



Interpretación y análisis

En la tabla 16 y el grafico 6, que se presenta observamos la dimensión: Control, se encuentra en el nivel: ni adecuado ni inadecuado con un 33.90%, en segundo lugar está el nivel: moderadamente adecuado con un 30.51%, en el tercer lugar está en nivel: moderadamente inadecuado con un 18.64%, en cuatro lugar está el nivel: inadecuado con 10.17%, en quinto lugar está el nivel: adecuado con un 6.78%.

Por tanto se puede concluir que los trabajadores del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, perciben que el control es medianamente aplicado, por estar estimado como: ni adecuado ni inadecuado, en establecimiento de estándares de medida para evaluar, corregir y retroalimentar, por limitaciones en su aplicación.



CONCLUSIONES

1. Se ha determinado que el proceso administrativo en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2017, se encuentra en el nivel ni adecuado ni inadecuado con un 40.68%, es decir que la planeación, la organización, integración, dirección y control, son conducidos e implementado medianamente por la falta de comunicación en los diferentes niveles de gestión.
2. Se ha determinado que la planeación del proceso administrativo, en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2017, es de nivel ni adecuado ni inadecuado con un 28.81%, es decir que la implementación de la planeación es medianamente, debido a que los trabajadores tienen escasos conocimientos en relación a la filosofía y valores, misión y visión, objetivos, estrategias, políticas, programas y presupuestos, debido a que muy pocas veces se les participa en la elaboración de este instrumento de gestión, además se observa que su Plan Estratégico Institucional, falta actualizar.
3. Se ha determinado que la organización del proceso administrativo, del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2017, también está en el nivel ni adecuado ni inadecuado con un 28.81%, por el escaso conocimiento de la forma de la organización institucional lo que está conduciendo a limitaciones en la implementación de las estrategias, de los procesos, de asumir responsabilidades, de la aplicación de técnicas en simplificación de trabajo, en el desempeño de las funciones, consecuentemente viene afectando el ambiente laboral.
4. Se ha determinado que la integración del proceso administrativo, del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2017, está en el nivel ni adecuado ni inadecuado con un



42.37%, es decir que los recursos para ejecutar planes está siendo conducido medianamente, nos referimos a los recursos humanos no están adecuadamente seleccionados según sus capacidades, no se están manejando adecuadamente los materiales financieros y tecnológicos, lo que está ocasionando algunas limitaciones en alcanzar las metas anuales.

5. Se ha determinado que la dirección del proceso administrativo, del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2017, está en un nivel ni adecuado ni inadecuado con un 32.20%, lo que indica que la toma de decisiones es conducida regularmente, lo que está causando la falta de motivación hacia los trabajadores para un mejor desempeño laboral, la escasa comunicación en los diferentes niveles de la organización, la falta de liderazgo de los directivos,
6. Se ha determinado que el control del proceso administrativo, del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2017, se encuentra en el nivel ni adecuado ni inadecuado con un 33.90%, indicador que muestra que el control está medianamente conducido, que los criterios de desempeño para evaluar los resultados, se aplican medianamente, debido a que los criterios de evaluación no están establecidos con claridad en sus documentos de gestión, por lo que las desviaciones no están siendo corregidas oportunamente durante el proceso.



RECOMENDACIONES

1. Se recomienda, al Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, dentro del marco de la modernización de la administración pública promover reuniones de trabajo donde se dé a conocer a los trabajadores, la importancia y su implementación de los documentos de gestión, que han sido elaborados en cada fase del proceso administrativo como es la planificación, organización, integración, dirección y control.
2. Se sugiere a los funcionarios del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, implementar una gestión participativa para la construcción de los valores, la misión y visión, determinación de objetivos, de estrategias, de políticas, de programas y presupuesto, para que tengan conocimiento de su aplicación en la mejora de la gestión de esta institución pública, asimismo se sugiere actualizar el Plan Estratégico Institucional de acuerdo a los lineamientos establecidos en el Plan de Desarrollo Concertado del Gobierno Regional de Madre de Dios, documento de gestión de gran importancia en la planificación.
3. Se recomienda a los funcionarios del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, formular un plan de capacitación que permita socializar con el personal administrativo y asistencial; la forma de la organización de la institución, sus funciones; métodos y técnicas de simplificación de trabajos y mejora del clima laboral.
4. Se sugiere a los funcionarios del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, aplicar adecuada y oportuna las normas y directivas para la selección de recursos humanos en puestos de trabajo, así como para proveer materiales, financieros y tecnológicos, y análisis de proveedores para contratar.



5. Se recomienda a los funcionarios del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado en referencia a la toma de decisiones, este encausado con los objetivos y metas institucionales definidos en sus documentos de gestión, promover formas de motivación al personal por trabajos sobresalientes, establecer mecanismos para hacer la comunicación más fluida entre los directivos y personal, capacitar al personal en temas de liderazgo para fortalecer las capacidades de los líderes.

6. Se recomienda a los funcionarios del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, establecer un sistema de control y acompañamiento a los operadores administrativos en los diferentes procesos administrativos para un mejor resultado de la gestión.



BIBLIOGRAFÍA

- Bateman, T., & Snell, S. (2009). *Administracion Liderazgo y colaboracion en un mundo competitivo*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Benavides Pañeda, R. J. (2014). *Administración*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Bernal Torres, C. (2007). *Introduccion a la administracion de las organizaciones ENFOQUE GLOBAL E INTEGRAL*. México: Pearson Educación de México S.A.
- Bernal Torres, C. A., & Sierra Arango, H. D. (2008). *Proceso Administrativo para las organizaciones del siglo XXI*. México: Pearson Educación de México S.A.
- Biblioteca virtual en salud. (28 de Diciembre de 2015). Obtenido de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1760-2.pdf>
- Carrasco Diaz, S. (2005). *Metodologia de la investigacion cientifica*. Lima: San Marco.
- Chuchón Alvizuri, T., Chuquipoma Ojeda, R., Florián Gómez, S. E., & Pinto Bardales, J. C. (17 de Octubre de 2015). *DOCUMENTOS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA INSTITUCIONAL*. Obtenido de <https://prezi.com/mwygaphftbu/documentos-de-gestion-administrativa-institucional/>
- Flores Orozco, S. E. (18 de Marzo de 2015). *“PROCESO ADMINISTRATIVO Y GESTION EMPRESARIAL EN COPROABAS, JINOTEGA” 2010-2013*. Matagalpa, Nicaragua: UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA, MANAGUA.



Guzmán Napurí, C. (12 de Setiembre de 2016). LOS INSTRUMENTOS DE GESTION.

Obtenido de <http://blog.pucp.edu.pe/blog/christianguzmannapuri/2016/09/12/los-instrumentos-de-gestion/>

Hellriegel, D., Jackson, S., & Slocum, Jr., J. (2009). Administracion Un enfoque basado en competencias. México: Cengage Learning Editores, S.A.

Hernandez Sampieri, R., Fernández Collao, C., & Baptista Lucio, M. (2014). Metodologia de la investigación. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A.

Hitt, M., Black, J., & Porter, L. (2006). Administracion. México: Pearson Educación de México, S.A.

HUAMAN COILA, W. (22 de Julio de 2016). "LOS INFORMES DE AUDITORIA, SU EFICACIA EN LA IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES Y EL PROCESO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR EN LA EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD - ELECTRO PUNO S.A.A., PERIODO 2011-2015". Puno, Perú: Universidad Nacional del Altiplano.

IGNACIO VELAZCO, W. (2009). "PROPORCIONALIDAD ENTRE SANCIONES Y FALTAS EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DISCIPLINARIOS EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO - PUNO PERIODO 2006". Puno, Perú: universidad Nacional del Altiplano.

INFANTE GIRÓN, G. R. (22 de abril de 2016). "IMPACTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SOFTWARE ALLIANCE EN LA DURACIÓN DE LOS PROCESOS



ADMINISTRATIVOS DE LA IGLESIA ALIANZA CRISTIANA Y MISIONERA DE CAJAMARCA”. Cajamarca, Perú: Universidad Privada del Norte.

Koontz, H., & Weihrich, H. (2013). Elementos de la Administracion Un enfoque internacional y de innovación. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A.

Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). Administracion Una perspectiva Global y empresarial. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A.

Lopez Vega, D. B. (27 de Setiembre de 2013). "ANALISIS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO Y SU INCIDENCIA EN LA OPERATIVIDAD DE LA EMPRESA MERCREDI S.A, UBICADA EN EL CANTON DEL TRIUNFO, PROVINCIA DEL GUAYAS". Milagro, Ecuador: UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO.

Luna Gonzales, A. (2014). Proceso Administrativo. Mexico: Grupo Editorial Patria S.A de C.V.

Marin Diaz, R. A. (25 de julio de 2011). Obtenido de <http://andrey9316.blogspot.pe/>

Mejor gestión para el desarrollo. (2016). Obtenido de <http://www.metisgaia.com/plan-operativo-institucional>

Münch, L. (2007). Administracion, Escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor. México: Pearson Educación de México, S.A.

Münch, L. (2014). Administracion, gestion organizacional, enfoque y procesos administrativo. México: Pearson Educacion de Mexico S.A.



Münch, L., & Garcia Martinez, J. G. (2012). Fundamentos de Administracion. Mexico: Editorial Trillas S.A.

Municipalidad provincial de Moyobamba. (2011). Obtenido de http://www.munimoyobamba.gob.pe/app/web/doc_gestion/mapro.php

Nortencio. (27 de Noviembre de 2012). Pontifica Universidad catolica del Perú. Obtenido de <http://blog.pucp.edu.pe/blog/nortenciogua/2012/11/27/sabes-qu-es-un-cap/>

Presidencia del Consejo de Ministros. (Setiembre de 2009). Obtenido de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/D7BDF7C0AED6A82605257E65005F7D72/\\$FILE/Guia_para_la_aplicacion_del_TUPA.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/D7BDF7C0AED6A82605257E65005F7D72/$FILE/Guia_para_la_aplicacion_del_TUPA.pdf)

Reyes Ponce, A. (2007). Administracion Moderna . México: Editorial Limusa S.A.

Robbins, S. P., Decenzo, D. A., & Coulter, M. (2013). Fundamentos de Administracion. México: Pearson Educación de Mexico, S.A.

Robbins., S. P., & Coulter, M. (2010). Administración. México: Pearson Educación de México, S.A.

Salas Macchiavello, M. A. (21 de Octubre de 2010). Obtenido de <http://salasmacchiavello.blogspot.pe/2010/10/reglamento-de-organizacion-y-funciones.html>

TISNADO IPANAQUE, J. R. (Noviembre de 2013). “MEJORAMIENTO EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA UGEL N° 01 EL PORVENIR QUE



CONTRIBUYA AL DESARROLLO EDUCATIVO DE SU JURISDICCIÓN EN EL AÑO 2013”. Trujillo, Perú: Universidad Privada Antenor Orrego.

Vela, S. (25 de abril de 2014). prezi. Obtenido de <https://prezi.com/tktvwscb0f7w/historia-de-la-administracion-y-el-proceso-administrativo/>



ANEXO



ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA EN EL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIBLE	METODOLOGIA
¿Cómo es el Proceso Administrativo en el Hospital Santa Rosa de la ciudad de Puerto Maldonado, 2017?	Describir el Proceso Administrativo en el Hospital Santa Rosa de la ciudad de Puerto Maldonado, 2017.	VARIBLE: Proceso Administrativo	Tipo: Enfoque cuantitativo Nivel: Descriptivo Diseño: No experimental Población: 478 trabajadores en Hospital Santa Rosa de la ciudad de Puerto Maldonado Muestra: 59 trabajadores hospital Santa Rosa de la ciudad de Puerto Maldonado Técnica : Encuesta Instrumento: Cuestionario
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	DIMENSIONES	
¿Cómo es la planeación del Proceso Administrativo del Hospital Santa Rosa de la ciudad de Puerto Maldonado, 2017?	Describir la planeación del Proceso Administrativo en el Hospital Santa Rosa de la ciudad de Puerto Maldonado, 2017.	DIMENSION 01: Planeación	
¿Cómo es la organización del Proceso Administrativo del Hospital Santa Rosa de la ciudad de Puerto Maldonado, 2017?	Describir la organización del Proceso Administrativo en el Hospital Santa Rosa de la ciudad de Puerto Maldonado, 2017.	DIMENSIÓN 02: Organización	
¿Cómo es la integración del Proceso Administrativo del Hospital Santa Rosa de la ciudad de Puerto Maldonado, 2017?	Describir la integración del Proceso Administrativo en el Hospital Santa Rosa de la ciudad de Puerto Maldonado, 2017.	DIMENSIÓN 03: Integración	
¿Cómo es la dirección del Proceso Administrativo del Hospital Santa Rosa de la ciudad de Puerto Maldonado, 2017?	Describir la dirección del Proceso Administrativo en el Hospital Santa Rosa de la ciudad de Puerto Maldonado, 2017.	DIMENSIÓN 04: Dirección	
¿Cómo es el control del Proceso Administrativo del Hospital Santa Rosa de la ciudad de Puerto Maldonado, 2017?	Describir el control del Proceso Administrativo en el Hospital Santa Rosa de la ciudad de Puerto Maldonado, 2017.	DIMENSIÓN 05: Control	



ANEXO N° 02: MATRIZ DEL INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

VARIABLE DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES	PESO%	NRO. ITEMS	ITEMS (INDICE)	ESCALA DE VAORACIÓN
<p>Proceso administrativo: Es una metodología primordial para la aplicación de la administración, independientemente sea parte de la escuela del proceso administrativo, es un instrumento necesario en torno a lo cual se pueden aplicar los demás enfoques o escuelas administrativas, su importancia, igualmente las etapas del proceso administrativos son básicas para aplicar cualquier estilo o escuela de administración, en lo cual un proceso es el conjunto de pasos o etapas necesarios para llevar a cabo una actividad. Para eso el proceso administrativo es una metodología que permite al administrador, gerente, ejecutivo, empresario, o cualquier otra</p>	<p>Planeación: Es la proyección de escenarios futuros y del horizonte hacia donde se dirige la empresa, de los resultados que se pretende alcanzar con un riesgo mínimo, se definen las estrategias para alcanzar los propósitos con éxito. (Münch, 2007, p. 40).</p>	<p>1.1. Filosofía y valores 1.2. Misión y visión 1.3. Objetivos 1.4. Estrategias 1.5. Políticas 1.6. Programas 1.7. Presupuestos</p>	23%	07 01 al 07	<p>1. ¿Le dan a conocer, la filosofía y los valores de su institución? 2. ¿Participa en la formulación de la misión y visión, para la planificación de los objetivos? 3. ¿Las actividades programadas guardan relación con los objetivos planificados? 4. ¿Conoce las estrategias institucionales, sabe si están orientados a cumplir con los objetivos trazados? 5. ¿Se difunde y es de conocimiento del personal las políticas institucionales? 6. ¿Se pone en conocimiento del personal los programas que tiene la institución, así como las metas, objetivos,</p>	<p>Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)</p>



<p>persona, manejar eficazmente una organización y consiste en estudiar la administración como un proceso integrado por varias etapas. (Münch, 2007, p. 36).</p>					<p>políticas y presupuesto?</p> <p>7. ¿El presupuesto asignado es suficiente para el cumplimiento de las metas y objetivos?</p>	
	<p>Organización: Consiste en el diseño y determinación de las estructuras, procesos, funciones y responsabilidades así como el establecimiento de métodos, y la aplicación de técnicas tendientes a la simplificación del trabajo. (Münch, 2007, pág. 45).</p>	<p>1.8. División del trabajo</p> <p>1.9. Coordinación</p>	17%	05 08 al 12	<p>8. ¿Le han puesto de conocimiento la forma de organización, en cuanto a diseño, estructuras, procesos, funciones y responsabilidades?</p> <p>9. Se implementan adecuadamente la forma de organización institucional.</p> <p>10. ¿Existe una buena coordinación con los compañeros de trabajo en las actividades que se realizan?</p> <p>11. ¿Existe una buena coordinación de trabajo con los Jefes?</p> <p>12. ¿Le han puesto de conocimiento los métodos y técnicas para simplificar los trabajos?</p>	<p>Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)</p>
	<p>Integración: Es la función a través del cual se eligen y se</p>	1.10. Selección	20%	06 13 al 18	<p>13. ¿La selección interna de personal es acorde a la</p>	<p>Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3)</p>



	<p>obtiene los recursos necesarios para ejecutar los planes, en comprender los recursos materiales, financieros, tecnológicos y humanos; estos últimos son más importantes. (Münch, 2007, pág. 49).</p>	<p>1.11. Determinación de requisitos 1.12. Análisis de proveedores 1.13. Contratación</p>			<p>especialidad o formación? 14. ¿La selección de personal para puestos de trabajo es mediante concursos públicos según necesidad institucional? 15. ¿Se difunden con claridad, precisión y oportuna los requisitos para la obtención de recursos en general? 16. ¿La institución cuenta con el registro de proveedores hábiles y sancionados? 17. ¿Se realiza un estudio de mercado al menos local de proveedores confiables? 18. ¿La contratación de personal, de bienes y servicios es en merito a un proceso de selección?</p>	<p>Casi siempre (4) Siempre (5)</p>
	<p>Dirección: La dirección es la ejecución de todas las fases del proceso administrativo</p>	<p>1.14. Toma de decisiones 1.15. Motivación</p>	<p>20%</p>	<p>06 19 al 24</p>	<p>19. ¿La toma de decisiones en la gestión está relacionada estrictamente con</p>	



	<p>mediante la conducción y orientación de los recursos, y el ejercicio del liderazgo hacia el logro de la misión y visión de la empresa. (Münch, 2007, pág. 51).</p>	<p>1.16. Comunicación 1.17. Liderazgo</p>			<p>la misión y visión, y se pone de conocimiento al personal? 20. ¿Se motiva a los trabajadores para que se sientan satisfechos en sus puestos de trabajo? 21. ¿Se entregan estímulos/premios en reconocimiento por trabajos realizados? 22. ¿La comunicación entre los Jefes y personal es preciso en el momento y tiempo necesario? 23. ¿Los Jefes muestran capacidad de liderazgo que impulsan al logro de las metas? 24. ¿Se promueve el liderazgo entre los servidores?</p>	
	<p>Control: El control es la fase del proceso administrativo a través de la cual se establecen estándares para evaluar los resultados obtenidos, con el objeto de corregir desviaciones, prevenirlas y mejorar continuamente las</p>	<p>1.18. Establecimiento de Estándares 1.19. Medición 1.20. Corrección 1.21. Retroalimentación</p>	<p>20%</p>	<p>06 25-30</p>	<p>25. ¿Existen instrumentos y/o guías de control? 26. ¿Los instrumentos y guías de control se aplican durante el desarrollo de su trabajo? 27. ¿Se aplican instrumentos y/o guías de control para medir la</p>	



	operaciones. (Münch, 2007, pág. 55).				<p>ejecución de los resultados del trabajo?</p> <p>28. ¿Se corrigen oportunamente las desviaciones encontradas?</p> <p>29. ¿Siente usted que el control tiene un carácter sancionador y/o ayuda?</p> <p>30. ¿Para corregir errores detectados se capacitan al personal para un mejor desempeño?</p>	
--	--------------------------------------	--	--	--	---	--



ANEXO N° 03: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>Proceso administrativo: Es una metodología principal para el estudio de la administración, independientemente sea parte de la escuela del proceso administrativo, es una herramienta indispensable donde se pueden aplicar las otras escuelas o enfoques administrativos, igualmente las etapas del proceso administrativos son básicas para aplicar cualquier estilo o escuela de administración, en lo cual un proceso es el conjunto de pasos o etapas necesarios para llevar a cabo una actividad. Para eso el proceso administrativo es una metodología que permite al administrador, gerente, ejecutivo, empresario, o cualquier otra persona, manejar eficazmente una organización y consiste en estudiar la administración como un proceso integrado por varias etapas. (Münch, 2007, p. 36).</p>	<p>Planeación: Mediante esta se proyectan escenarios futuros con el horizonte de la organización, y los resultados que pretende obtener, minimizando riesgos, diseñando las estrategias con los propósitos para un mayor éxito. (Münch, 2007, p. 40).</p>	<p>Filosofía y valores Misión y visión Objetivos Estrategias Políticas Programas Presupuestos</p>
	<p>Organización: La organización consiste en el diseño y determinación de las estructuras, procesos, funciones y responsabilidades así como el establecimiento de métodos, y la aplicación de técnicas tendientes a la simplificación del trabajo. (Münch, 2007, p. 45).</p>	<p>División del trabajo Coordinación</p>
	<p>Integración: Esta función permite obtener y elegir recursos para ejecutar planes, comprende los recursos materiales, financieros, tecnológicos y humanos. (Münch, 2007, p. 49).</p>	<p>Selección Determinación de requisitos Análisis de proveedores Contratación</p>
	<p>Dirección: Es la acción de ejecutar los fases del proceso administrativo mediante la conducción y dirección de los recursos, haciendo prevalecer el liderazgo y formular la misión y visión de la organización. (Münch, 2007, p. 51).</p>	<p>Toma de decisiones Motivación Comunicación Liderazgo</p>
	<p>Control: Es la última fase del proceso administrativo donde se evalúan los resultados aplicando estándares de medición para corregir las desviaciones, prevenir y recomendar las mejoras de las operaciones administrativas. (Münch, 2007, p. 55).</p>	<p>Establecimiento de Estándares Medición Corrección Retroalimentación</p>

ANEXO N° 04: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

INSTRUCCIONES

Estimado colaborador del Hospital Santa Rosa, la presente encuesta es parte de un trabajo de investigación, tiene como propósito medir el nivel del Proceso Administrativo. Sus opiniones son muy valiosas, por lo que se solicita sinceridad en sus respuestas.

Marque con una equis (X) en el recuadro según su percepción.

Garantizamos absoluta confidencialidad, agradeciendo su valiosa colaboración.

SEXO: Masculino () Femenino () Nombrado () Contratado ()

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

N°	INDICADOR DEL PROCESO ADMINISTRATIVO	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
PLANEACION						
1	¿Le dan a conocer, la filosofía y los valores de su institución?					
2	¿Participa en la formulación de la misión y visión, para la planificación de los objetivos?					
3	¿Las actividades programadas guardan relación con los objetivos planificados?					
4	¿Conoce las estrategias institucionales, sabe si están orientados a cumplir con los objetivos trazados?					
5	¿Se difunde y es de conocimiento del personal las políticas institucionales?					
6	¿Se pone en conocimiento del personal los programas que tiene la institución, así como las metas, objetivos, políticas y presupuesto?					
7	¿El presupuesto asignado es suficiente para el cumplimiento de las metas y objetivos?					



ORGANIZACIÓN					
8	¿Le han puesto de conocimiento la forma de organización, en cuanto a diseño, estructuras, procesos, funciones y responsabilidades?				
9	Se implementan adecuadamente la forma de organización institucional.				
10	¿Existe una buena coordinación con los compañeros de trabajo en las actividades que se realizan?				
11	¿Existe una buena coordinación de trabajo con los Jefes?				
12	¿Le han puesto de conocimiento los métodos y técnicas para simplificar los trabajos?				
INTEGRACIÓN					
13	¿La selección interna de personal es acorde a la especialidad o formación?				
14	¿La selección de personal para puestos de trabajo es mediante concursos públicos según necesidad institucional?				
15	¿Se difunden con claridad, precisión y oportuna los requisitos para la obtención de recursos en general?				
16	¿La institución cuenta con el registro de proveedores hábiles y sancionados?				
17	¿Se realiza un estudio de mercado al menos local de proveedores confiables?				
18	¿La contratación de personal, de bienes y servicios es en merito a un proceso de selección?				
DIRECCIÓN					
19	¿La toma de decisiones en la gestión está relacionada estrictamente con la misión y visión, y se pone de conocimiento al personal?				



20	¿Se motiva a los trabajadores para que se sientan satisfechos en sus puestos de trabajo?					
21	¿Se entregan estímulos/premios en reconocimiento por trabajos realizados?					
22	¿La comunicación entre los Jefes y personal es preciso en el momento y tiempo necesario?					
23	¿Los Jefes muestran capacidad de liderazgo que impulsan al logro de las metas?					
24	¿Se promueve el liderazgo entre los servidores?					
CONTROL						
25	¿Existen instrumentos y/o guías de control?					
26	¿Los instrumentos y guías de control se aplican durante el desarrollo de su trabajo?					
27	¿Se aplican instrumentos y/o guías de control para medir la ejecución de los resultados del trabajo?					
28	¿Se corrigen oportunamente las desviaciones encontradas?					
29	¿Siente usted que el control tiene un carácter sancionador y/o ayuda?					
30	¿Para corregir errores detectados se capacitan al personal para un mejor desempeño?					



ANEXO N° 05: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
ESCUELA DE POSTGRADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

Nombre : *María del Carmen Lloña Casapianza*
Fecha : *25-11-17*

II. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. Forma: *Conforme.*

2. Contenido: *Conforme*

3. Estructura: *Conforme*

4. Aporte y/o sugerencias: *Prepararse convenientemente para sustentar el Trabajo y en especial su matriz del Instrumento*

5. Luego de revisado el instrumento:

Procede su aplicación

Debe corregirse

Fecha:

Firma

Dr. María del Carmen Lloña

Firma: *María del Carmen Lloña*

DNI: *23848843*

N° de Celular: *984984061*



INFORME DE VALIDACION DE INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE
DATOS

A : Dr. Fortunato Endara Flores
DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES -UAC

De : Lic. María del Carmen León Casafranca
ASESORA- PROTESIS.

Asunto : Validación de Instrumento para la recolección de datos

Fecha : Puerto Maldonado, 25 de Noviembre de 2017.

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. Para hacer de su conocimiento que se ha revisado el instrumento propuesto para ser aplicado a los trabajadores del Hospital Santa Rosa de la Ciudad de Puerto Maldonado, a fin la suscrita encuentra PERTINENTE el instrumento presentado, por lo que puede ser aplicado para fines de la investigación " Proceso Administrativo en el Hospital Santa Rosa de la Ciudad de Puerto Maldonado -2017" presentado por el Bachiller José Gabriel Bendezú Champi


.....
María del Carmen León Casafranca
Asesora Pro-tesis

ANEXO N° 06: DOCUMENTOS

"Año del buen servicio al ciudadano"
"Madre de Dios, Capital de la Biodiversidad del Perú"

Puerto Maldonado, 16 de noviembre de 2017.

OFICIO N° 07 - 2017/F.PM-UAC

Señor:

Med. Ciruj. Luis Humberto Chávez Celis
DIRECTOR EJECUTIVO
HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO

Ciudad.-

ASUNTO: **Solicito facilidades para levantamiento de información**

Mediante el presente me es grato dirigirme a usted a nombre de la Universidad Andina del Cusco Filial Puerto Maldonado, institución dedicada a la formación de profesionales altamente competitivos para el beneficio de la Región y del País; por lo que debo manifestándole que el Sr. José Gabriel Bendezu Champi Bachiller de la carrera de Administración está efectuando un trabajo de investigación en su institución sobre **"El proceso administrativo en el Hospital Santa Rosa de la ciudad de Puerto Maldonado - 2017"** para optar el grado de Licenciada en Administración, motivo por el solicito su autorización y apoyo para que el citado señor puede efectuar la aplicación de las encuestas al personal de su representada, expresando desde ya efectuar la entrega de una copia del trabajo de investigación para su conocimiento y demás fines.

Conocedores de su amplio espíritu de colaboración con la educación superior, hecho que redundará en beneficio de nuestra región, agradecemos anticipadamente la atención que sabrá dispensar al presente.

Sin otro particular, es oportuna la ocasión para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente,



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FILIAL PUERTO MALDONADO

LIC. ADM. HELMAN GONZALEZ ALVAREZ
DIRECTORA E.P. ADMINISTRACION

GOBIERNO REGIONAL MADRE DE DIOS	
HOSPITAL II SANTA ROSA	
DIRECCION EJECUTIVA	
RECEPCION	
Registro Exp. N°
Folios:
Fecha:	20 NOV 2017
Hora:	08:13 am
Firma:	

GOBIERNO REGIONAL DE MADRE DE DIOS
HOSPITAL SANTA ROSA"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"
"Madre de Dios Capital de la Biodiversidad del Perú"MEMORANDO N° 979 -2017-GOREMAD/HSR-DE.

PARA : Lic. Enf. Alicia N. VICENTE AGUILAR
Jefe Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación

ASUNTO : Autoriza Ejecución de Proyecto de Investigación.
REF. : Oficio N°221-2017-GOREMAD/HSR-UADI.

FECHA : Puerto Maldonado, 23 de Noviembre del 2017

De acuerdo al documento de la referencia, esta Dirección autoriza la ejecución del Proyecto de Investigación Titulado: "EL PROCESO ADMINISTRATIVO EN EL HOSPITAL SANTA ROSA DE LA CIUDAD DE PUERTO MALDONADO", el mismo que estará a cargo del estudiante Sr. José Gabriel BENDEZU CHAMPI, procedente de la Universidad Andina del Cusco, Escuela Profesional de Administración.

Asimismo, deberán de brindar las facilidades los servicios involucrados.

Atentamente,

DIRECCIÓN REGIONAL MADRE DE DIOS
Hospital Santa Rosa - Puerto Maldonado

LUIS HUMBERTO CHAVEZ CELIS
DIRECTOR
CNP N° 25821 RNE N° 22704

C.C
Interesado
Archivo.
LHCHC/dg-

SEDE CENTRAL
JR. CAJAMARCA N° 171

PAGINA WEB HSR - PM
WWW.hospitalantarosa.gob.pe
Teléfonos de la Central: 974 944702 - 982 601077 - 982 601089

DIRECCION EJECUTIVA
Anexo: 114 - 115



INFORME DE CONFORMIDAD DE ASESORIA

A : Dr. Fortunato Endara Flores
DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES -UAC

De : Lic. María del Carmen León Casafranca
ASESORA- PROTESIS.

Asunto : CONFORMIDAD ELABORACIÓN DE PROYECTO DE TESIS

Fecha : Puerto Maldonado, 25 de Noviembre de 2017.

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. Para hacer de su conocimiento que se ha revisado EL Proyecto de Tesis "EL PROCESO ADMINISTRATIVO EN EL HOSPITAL SANTA ROSA DE LA CIUDAD DE PUERTO MALDONADO-2017" Presentado por el Bachiller José Gabriel Bendezú Champi.

Luego de haber culminado la etapa de revisión y corrección del Proyecto de Investigación, manifiesto mi CONFORMIDAD CON LOS EXTREMOS DEL PROYECTO, por lo que opino que éste se encuentra en condición de pasar a la etapa de Dictamen .


.....
María del Carmen León Casafranca
Asesora Pro-tesis