

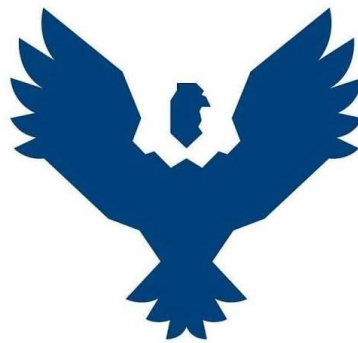


UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,

ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**“PROCESO ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL ALFREDO CALLO
RODRÍGUEZ SICUANI, 2022”**

Línea de investigación: Gestión organizacional

Presentado por:

Bach. Carla Beatriz Romero Ninanqui

ORCID: 0009-0001-5499-5061

Bach. Romario Alata Sucasaca

ORCID: 0009-0001-5536-347X

Para optar al Título Profesional de
Licenciados en Administración.

Asesora: Dafne Evonne Chipana Suyo

ORCID: 0009-0008-8035-9449

CUSCO – PERÚ

2023



METADATOS

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Bach. Carla Beatriz Romero Ninanqui
Número de documento de identidad	75826400
URL de ORCID	0009-0001-5499-5061
Nombres y apellidos	Bach. Romario Alata Sucasaca
Numero de documento de identidad	76151704
URL de ORCID	0009-0001-5536-347X
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Mg. Dafne Ivonne Chipana Suyo
Número de documento de identidad	43078997
URL de ORCID	0009-0008-8035-9449
Datos del jurado	
Presidente del jurado (jurado 1)	
Nombres y apellidos	Dra. Evelyn Jesus Carazas Araujo
Secretaria del Jurado (jurado 2)	
Nombres y apellidos	Mgt. Maria del Carmen Tuco Lagos
Jurado 3	
Nombres y apellidos	Mgt. Edison Alan Alves Choque
Jurado 4	
Nombres y apellidos	Mg. Tania Zamalloa Calvo
Datos de la investigación	
Línea de investigación de la Escuela Profesional	Gestión organizacional



PROCESO ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL ALFREDO CALLO RODRÍGUEZ, SICUANI, 2022

por Carla Y Romario

Fecha de entrega: 09-feb-2024 09:51p.m. (UTC+0700)

Identificador de la entrega: 2290437633

Nombre del archivo: tesis_hospital_alfredo_callo_rodriguez_hecho_UAC_1.docx (407.27K)

Total de palabras: 18995

Total de caracteres: 106116





**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**“PROCESO ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL ALFREDO CALLO
RODRÍGUEZ SICUANI, 2022”**

Línea de investigación: Gestión organizacional

Presentado por:

Bach. Carla Beatriz Romero Nimanqui

ORCID: 0009-0001-5499-5061

Bach. Romario Alata Surasaca

ORCID: 0009-0001-5536-347X

Para optar al Título Profesional de

Licenciados en Administración.

Asesora: Dafne Evonne Chipana Suyo

ORCID: 0009-0008-8035-9449



CUSCO – PERÚ

2023



PROCESO ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL ALFREDO CALLO RODRÍGUEZ, SICUANI, 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

25%	24%	2%	14%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	7%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	6%
3	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	4%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	cdn.www.gob.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unsaac.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1%
9	1library.co Fuente de Internet	





Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por **Turnitin**. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega:	Carla Y Romario
Título del ejercicio:	Quick Submit
Título de la entrega:	PROCESO ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL ALFREDO CALLO ...
Nombre del archivo:	tal_alfredo_callo_rodriguez_sicuan_i_2022.Carla_y_Romario_1....
Tamaño del archivo:	407.86K
Total páginas:	102
Total de palabras:	18,995
Total de caracteres:	106,115
Fecha de entrega:	22-abr.-2024 07:12a. m. (UTC-0700)
Identificador de la entre...	2358071422





PRESENTACIÓN

Señor decano de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco.

Señores dictaminantes:

Conforme al Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco, ponemos a disposición el actual estudio titulado: **“PROCESO ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL ALFREDO CALLO RODRÍGUEZ, SICUANI, 2022”**, con el objetivo de obtener el título profesional de Licenciados en Administración.

Con la esperanza de satisfacer sus expectativas, presentamos este trabajo para su consideración. Cualquier aportación, recomendación u observación contribuirá a avanzar y ampliar nuestros conocimientos a nivel profesional, académico e individual.

Atentamente,

Bach. Carla Beatriz Romero Ninanqui

Bach. Romario Alata Sucasaca



AGRADECIMIENTO

A la Universidad Andina del Cusco, a todos mis profesores que generosamente compartieron sus conocimientos conmigo a lo largo de esta parte de mis estudios académicos, especialmente a mi asesora, Dafne Evonne Chipana Suyo. Por su cooperación, apertura y tolerancia durante el transcurso de esta investigación.

Bach. Carla Beatriz Romero Ninanqui

Agradezco a todos los que me motivaron y apoyaron en la consecución de mis metas, incluyendo a mis padres, que me ayudaron a ser mejor persona día a día.

Agradezco a la Universidad Andina del Cusco por ayudarme a realizar mis metas, así como a los instructores que compartieron su experiencia conmigo. Agradezco la amabilidad y orientación de mi asesor durante todo el proceso.

Bach. Romario Alata Sucasaca



DEDICATORIA

Dedico esta investigación a mis padres, ya que han sido la fuente de mi motivación diaria y han contribuido en mi desarrollo personal. También quiero reconocer a mis familiares por su apoyo inquebrantable durante mi preparación académica. Además, quiero agradecer a todas las personas que me respaldaron y compartieron sus conocimientos a lo largo de esta etapa de mi vida.

Bach. Carla Beatriz Romero Ninanqui

Dedico esta investigación a mi familia por estar siempre ante cualquier conflicto que se me presentó en el día a día, especialmente a mis padres, ya que ellos fueron los que me educaron con valores, con responsabilidad, disciplina y honestidad, sin estos valores no hubiera podido lograr las metas que me propuse.

Bach. Romario Alata Sucasaca



**NOMBRES Y APELLIDOS DEL JURADO DE LA TESIS Y DEL ASESOR Y CO-
ASESORES (ES)**

- **Asesora:** Dafne Evonne Chipana Suyo
- **Dictaminante 1:** Mg. Tania Zamalloa Calvo
- **Dictaminante 2:** Mg. Edison Alves Choque



ÍNDICE

METADATOS	2
PRESENTACIÓN	3
AGRADECIMIENTO	4
DEDICATORIA	5
NOMBRES Y APELLIDOS DEL JURADO DE LA TESIS Y DEL ASESOR Y CO- ASESORES (ES).....	6
ÍNDICE.....	7
ÍNDICE DE TABLAS.....	11
ÍNDICE DE FIGURAS	12
RESUMEN	13
ABSTRACT	14

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema.....	15
1.2. Formulación del problema	18
1.2.1. Problema general	18
1.2.2. Problemas específicos	18
1.3. Objetivos de la investigación	18
1.3.1. Objetivo general	18
1.3.2. Objetivos específicos	18
1.4. Justificación de la investigación	19
1.4.1. Relevancia social.....	19
1.4.2. Implicancias prácticas.....	19
1.4.3. Valor teórico.....	19



1.4.4.	<i>Utilidad metodológica</i>	20
1.4.5.	<i>Viabilidad o factibilidad</i>	20
1.5.	Delimitación de la investigación	20
1.5.1.	<i>Delimitación Temporal</i>	20
1.5.2.	<i>Delimitación Espacial</i>	20
1.5.3.	<i>Delimitación Conceptual</i>	20
1.6.	Líneas de investigación	20

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.	Antecedentes de la investigación	21
2.1.1.	<i>Antecedentes Internacionales</i>	21
2.1.2.	<i>Antecedentes Nacionales</i>	23
2.1.3.	<i>Antecedentes Locales</i>	25
2.2.	Bases legales	27
2.3.	Bases teóricas	30
2.3.1.	<i>Proceso administrativo</i>	30
2.3.2.	<i>Tipos de proceso administrativo</i>	32
2.3.3.	<i>Importancia de proceso administrativo</i>	35
2.3.4.	<i>Dimensiones del proceso administrativo</i>	36
2.3.5.	<i>Teorías sobre el proceso administrativo</i>	41
2.4.	Marco conceptual	43
2.5.	Variable de estudio	48
2.5.1.	<i>Variable</i>	48
2.5.2.	<i>Conceptualización de la variable</i>	31
2.5.3.	<i>Operacionalización de la variable</i>	32



CAPÍTULO III	33
MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	33
3.1. Enfoque de investigación	33
3.2. Diseño de investigación	33
3.3. Alcance del estudio	33
3.4. Población y muestra de la investigación	33
3.4.1. Población.....	33
3.4.2. Muestra.....	34
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	35
3.5.1. Técnica.....	35
3.5.2. Instrumento.....	35
3.6. Procesamiento de datos.....	35

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado	36
4.1.1. Presentación del instrumento	36
4.1.2. Baremación.....	37
4.1.3. Fiabilidad del instrumento aplicado	37
4.2. Resultados respecto a los objetivos específicos	38
4.2.1. Resultados estadísticos de las dimensiones planeación	39
4.2.2. Resultados estadísticos de la dimensión organización	46
4.2.3. Resultados estadísticos de la dimensión dirección	51
4.2.4. Resultados estadísticos de la dimensión control.....	56
4.3. Resultados respecto al objetivo general	60

CAPÍTULO V



DISCUSIÓN

5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos.....	63
5.2. Limitaciones del estudio	64
5.3. Comparación crítica con la literatura y los antecedentes de la investigación	64
5.4. Implicancias del estudio.....	66
CONCLUSIONES.....	67
RECOMENDACIONES	70
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	73
ANEXOS.....	76
Matriz de consistencia	77
Matriz de instrumentos	78
Instrumentos	82



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Conceptualización de la variable proceso administrativo	31
Tabla 2 Operacionalización de la variable proceso administrativo	32
Tabla 3 Distribución de la población en las áreas administrativas del hospital	34
Tabla 4 Distribución de los ítems del cuestionario.....	36
Tabla 5 Descripción de la baremación y escala de interpretación.....	37
Tabla 6 Fiabilidad del instrumento	38
Tabla 7 Indicadores de la dimensión planeación	39
Tabla 8 Dimensión planeación	42
Tabla 9 Promedio de los indicadores de la dimensión planeación	44
Tabla 10 Indicadores de la dimensión organización.....	46
Tabla 11 Dimensión organización	48
Tabla 12 Promedio de los indicadores de la dimensión organización.....	50
Tabla 13 Indicadores de la dimensión dirección	51
Tabla 14 Dimensión dirección.....	53
Tabla 15 Promedio de los indicadores de la dimensión dirección.....	54
Tabla 16 Indicadores de la dimensión control.....	56
Tabla 17 Dimensión control	58
Tabla 18 Indicadores de la dimensión control.....	59
Tabla 19 Variable proceso administrativo.....	60
Tabla 20 Dimensión de la variable proceso administrativo.....	62



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Indicadores de la dimensión planeación	39
Figura 2 Dimensión planeación.....	42
Figura 3 Promedio de los indicadores de la dimensión planeación.....	44
Figura 4 Indicadores de la dimensión organización	46
Figura 5 Dimensión organización	48
Figura 6 Promedio de los indicadores de la dimensión organización	50
Figura 7 Indicadores de la dimensión dirección.....	51
Figura 8 Dimensión dirección	53
Figura 9 Promedio de los indicadores de la dimensión dirección	54
Figura 10 Indicadores de la dimensión control	56
Figura 11 Dimensión control.....	58
Figura 12 Indicadores de la dimensión control	59
Figura 13 Variable proceso administrativo	60
Figura 14 Dimensión de la variable proceso administrativo	62



RESUMEN

El objetivo general de este estudio fue describir el proceso administrativo del Hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuani, 2022, se tuvo un enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo, diseño no experimental y de corte transversal. La población estuvo constituida por todos los trabajadores administrativos de la oficina central así como de la gerencia, supervisión y jefatura del Hospital, que fueron un total de 50 personas, la muestra tomada fue no probabilística, por lo tanto, fue por conveniencia. La técnica usada fue la encuesta y como instrumento se tuvo al cuestionario. Los resultados muestran que el proceso administrativo del Hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuani, 2022, es considerada por un promedio de más del 70% de los administrativos como ineficiente, esto se debe, a que existe déficit en la planeación que está causando una falta de claridad en las metas a largo plazo, la organización inadecuada está resultando en el uso ineficiente de recursos y personal, así mismo la dirección es deficiente el cual está afectando el liderazgo y la motivación y elementos vitales para el funcionamiento eficaz del Hospital. Así mismo, se concluyó que, en promedio la planeación del hospital es de 2.04 que se interpreta como malo, esto indica que es deficiente la planeación, ya que no se determinan los objetivos y metas correspondientes; la organización es considerada como muy mala según el promedio de 1.60, ya que se evidencia que los puestos y responsabilidades no están bien definidos; la dirección obtuvo un promedio de 2.60 la cual se interpreta como malo, ya que las decisiones se encuentran centralizadas únicamente en la alta gerencia, sin consultar al personal; con respecto al control fue calificado como malo según el promedio de 2.54, esta evaluación desfavorable se atribuye principalmente a falencias que debilitan el sistema de control del hospital.

Palabras claves: Proceso administrativo, planeación, organización, dirección, control.



ABSTRACT

The general objective of this study was to describe the administrative process of the Alfredo Callo Rodríguez Hospital, Sicuani, 2022, with a quantitative approach, descriptive scope, non-experimental and cross-sectional design. The population consisted of all the administrative workers of the central office as well as the management, supervision and leadership of the Hospital, a total of 50 people, the sample taken was non-probabilistic, therefore, it was by convenience. The technique used was the survey and the questionnaire was used as an instrument. The results show that the administrative process of the Alfredo Callo Rodriguez Hospital, Sicuani, 2022, is considered by an average of more than 70% of the administrative staff as inefficient, this is due to the fact that there is a deficit in planning that is causing a lack of clarity in long-term goals, the inadequate organization is resulting in the inefficient use of resources and personnel, as well as poor management, which is affecting leadership and motivation and vital elements for the effective functioning of the Hospital. Likewise, it was concluded that, on average, the hospital's planning is 2.04, which is interpreted as bad, indicating that the planning is deficient, since the corresponding objectives and goals are not determined; the organization is considered as very bad according to the average of 1.60, since it is evident that the positions and responsibilities are not well defined.

Keywords: Administrative process, planning, organization, direction, control.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

A nivel mundial, para lograr los objetivos las diversas instituciones necesitan entender el proceso administrativo. Este es un concepto relacionado con el modelo clásico de los elementos, etapas o fases subsiguientes que realiza la administración: Planificación, organización, dirección y control. Se trata de encontrar formas de hacer las cosas trabajando de manera eficiente, eficaz y efectiva. Esto es necesario en los entornos sociales, políticos y económicos. Las nuevas ideas provienen de personas que trabajan en conjunto para poder lograr las metas y objetivos de la organización (Münch, 2014).

A nivel internacional, en Buenos Aires, en el Hospital Santojanni junto con la Auditoría General de la ciudad de Buenos Aires (AGCBA) se identificaron dificultades en la gestión administrativa, como la escasez de personal administrativo, la ausencia de áreas de descanso adecuadas para el personal y una carga de trabajo excesiva. Además, se observó la falta de simulacros de evacuación y actividades de capacitación, incumpliendo así la Ley 5920/1724 vigente, que establece la obligación de contar con un sistema de autoprotección en todos los establecimientos con afluencia de público, con el fin de prevenir y controlar peligros que amenazan la seguridad de bienes y personas, y asegurar una respuesta efectiva en caso de emergencia (AGCBA, 2023).

En el ámbito nacional, en Chiclayo, los trabajadores de EsSalud se manifestaron en contra de temas como el nombramiento de todas las personas dedicadas a labores administrativas y empleadas mediante la propiedad de Contratación Administrativa de Servicios (CAS), muchos de los cuales reciben sueldos muy bajos sin obtener ningún tipo de beneficios laborales, además de que no tienen implementos de calidad para poder atender



a los pacientes, por otro lado, no se les brindaba el bono extraordinario para el personal que ponían en riesgo su integridad física (RPP, 2020).

A nivel local, se evidenció una denuncia a la ex directora de la Red de Salud de la Convención en Cusco por un mal proceso administrativo, esto tras la supervisión de la Contraloría en el cual se halló la entrega de 10 comprobantes de venta falsificados, se inició un procedimiento administrativo disciplinario, fue sancionada a tres años de inhabilitación y con una apelación se redujo a 60 días, lo que provocó en la población una desconfianza sobre el control que realiza el área de administración de la salud pública, sin embargo este caso por proceso contencioso administrativo fue anulado alegándose que estas boletas fueron puestas en venganza por parte de los trabajadores (Mamani, 2023).

La presente investigación se desarrolló en el Hospital Alfredo Callo Rodríguez de la U.E.409 de Sicuani ubicado en la provincia de Canchis en el departamento de Cusco, el cual es un organismo perteneciente a la dirección Regional de salud Cusco, con categoría II-1, cuya función es atender la salud de toda la provincia de Canchis.

Como primer diagnóstico en el Hospital, se observó sobre la variable **procesos administrativos** que, estaría habiendo dificultades en la ejecución de los procesos, junto con una impuntualidad notoria por parte de los trabajadores, una posible ineficiente y desorganizada planificación, comunicación baja, control y supervisión demasiado escasa; de la misma manera, habría incumplimiento y retraso de las metas previstas del Hospital.

En relación con la primera dimensión que es la **planeación**, los trabajadores no estarían contando con las estrategias para alcanzar las metas previstas, asimismo no tendrían bien planificada la visión, misión y valores necesarios para alcanzar los objetivos, y sobre el presupuesto asignado, éste no estaría siendo suficiente para cumplir con las metas propuestas del Hospital.



Con relación a la segunda dimensión que es la **organización**, entre los trabajadores del Hospital no estaría habiendo una buena división de trabajo, tampoco se estaría llevando un organigrama donde se muestre la función y responsabilidad de cada uno de ellos, y sobre los horarios habría una constante confusión de coordinación, teniendo dificultades para recibir sus vacaciones y remuneraciones de cada trabajador.

Sobre la tercera dimensión que es la **dirección**, la toma de decisiones estaría llevándose sin tomar en cuenta la misión y visión del Hospital, la motivación en los trabajadores sería baja, respecto a la comunicación entre ellos se estaría llevando de forma precaria y el liderazgo no estaría teniendo buen impacto ni desarrollo en el Hospital.

Respecto a la última dimensión que es el **control** en el Hospital, la evaluación y la fiscalización sería escasa y no se estaría llevando los estándares adecuadamente para medir y detectar los errores de forma oportuna, de la misma manera, no se realizaría capacitaciones eventuales de retroalimentación para reforzar los procedimientos que se debe seguir en la institución.

Los problemas mencionados provocan que no se esté llevando un buen trabajo en equipo, que cada uno realice sus actividades de forma individual, causando que algunos trabajadores no realicen sus tareas de forma correcta. Por otro lado, la escasa comunicación estaría generando que los trabajadores no se desenvuelvan bien en su área, porque no habría observaciones ni correcciones directas e inmediatas, y la lentitud de la realización de los procesos administrativos son debido a que, no estarían contando con una estrategia digitalizada que agilice los procesos, finalizando, respecto al bajo control de las supervisiones se estaría generando cierta desconfianza e incertidumbre hacia el área de administración del hospital.

En este sentido, se plantearon las siguientes preguntas:



1.2. Formulación del problema

1.2.1. *Problema general*

¿Cómo es el proceso administrativo del Hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuani, 2022?

1.2.2. *Problemas específicos*

- a) ¿Cómo es la planeación en el proceso administrativo del Hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuani, 2022?
- b) ¿Cómo es la organización en el proceso administrativo del Hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuani, 2022?
- c) ¿Cómo es la dirección en el proceso administrativo del Hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuani, 2022?
- d) ¿Cómo es el control en el proceso administrativo del Hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuani, 2022?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. *Objetivo general*

Describir el proceso administrativo del Hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuani, 2022.

1.3.2. *Objetivos específicos*

- a) Describir la planeación en el proceso administrativo del Hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuani, 2022.
- b) Describir la organización en el proceso administrativo del Hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuani, 2022.
- c) Describir la dirección en el proceso administrativo del Hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuani, 2022.



- d) Describir el control en el proceso administrativo del Hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuani, 2022.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Relevancia social

El actual estudio fue relevante socialmente, porque, dio a conocer el estado en que se desarrollan los procesos administrativos en el Hospital Alfredo Callo Rodríguez, los resultados que se hallaron se pondrán a disposición de los directivos del hospital, sirve para poder brindar posibles soluciones y para que otros centros de salud con similares problemáticas puedan tomarlos en cuenta, los beneficiarios directos son los trabajadores que desempeñan su labor en este ámbito, optimizando algún aspecto administrativo, con lo que prestan un servicio de mayor calidad a sus pacientes y a la sociedad.

1.4.2. Implicancias prácticas

Con esta investigación se analizó la variable proceso administrativo en el Hospital Alfredo Callo Rodríguez, de esta manera, se puede implementar nuevas medidas de control interno para poder observar en qué aspectos existen deficiencias y poder mejorarlas, así que todas las acciones que se efectúen serán más eficientes tanto en el aspecto material como en los recursos humanos.

1.4.3. Valor teórico

Este estudio tiene valor teóricamente, ya que, las teorías que se emplearon fueron fidedignas y ofrecieron un beneficio teórico sobre procesos administrativos, fomentando la reflexión sobre los hechos ya conocidos, a su vez proporcionó aportaciones bibliográficas confiables, cabe resaltar que valdrá a modo de antecedentes de investigaciones posteriores.



1.4.4. Utilidad metodológica

Este estudio contó con utilidad metodológica, ya que se empleó estrategias y herramientas que a partir de ellos se elaboró un instrumento para recolectar datos y para después ser analizados, de la misma manera, contribuyó a la descripción del proceso administrativo, el cual beneficia a los pobladores y al Hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuani.

1.4.5. Viabilidad o factibilidad

La elaboración de este estudio fue factible, porque contó con el apoyo de los trabajadores del área administrativa del Hospital Alfredo Callo Rodríguez Sicuani, para la recopilación de la información correspondiente, se tuvo el permiso y consentimiento para que los trabajadores participen en la investigación.

1.5. Delimitación de la investigación

1.5.1. Delimitación Temporal

El presente estudio fue ejecutado con los datos recolectados correspondientes al año 2022, para obtener los objetivos planeados.

1.5.2. Delimitación Espacial

Esta investigación se desarrolló en el Hospital Alfredo Callo Rodríguez, que se localiza en la Av. Cesar Vallejo 503 distrito de Sicuani, ubicado en la provincia de Canchis de la región de Cusco.

1.5.3. Delimitación Conceptual

El estudio estaba relacionado con los procesos administrativos del Hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuani, 2022.

1.6. Líneas de investigación

La presente investigación pertenece a la línea de investigación denominada gestión organizacional.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Antecedente 1

Montero (2021), en su tesis denominada, “*Análisis del proceso administrativo del Hospital General IESS de Babahoyo, año 2020*”, (tesis de maestría). Desarrollado en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. Tuvo como objetivo principal evaluar la situación actual de la gestión administrativa del Hospital General IESS de Babahoyo, con el fin de brindar una propuesta que corrija la situación en el presente. Fueron 196 personas las que conformaron su población, empleando el método de enfoque cuantitativo, descriptivo, no experimental y deductivo.

Llegó a concluir lo siguiente: Resulta que si bien la planificación interna realizada por el hospital cumplió su promesa en un momento, su gestión no integró otros criterios por desconocimiento de su personal, la comunicación interna tuvo como factor clave a la visión, misión y funciones del manual, este último factor fue la causa esencial de la mayoría de problemas, ya que no se definieron adecuadamente las responsabilidades de los colaboradores, además, se encontró que la relación del departamento de personal con la gerencia del hospital no era buena, debido a que no hay suficiente confianza en el ambiente de trabajo. Definitivamente, el problema más relevante encontrado proviene de la escasez de actuación inmediata en el momento exacto en que se detecta un fallo interno.



Antecedente 2

Betanco et al. (2019), en su tesis con título, *“Proceso administrativo de la Empresa familiar MODAS ROSIBEL en la ciudad de Darío Matagalpa 2018-2019”*. (tesis de Licenciatura). En la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. Como objetivo principal se enfocó en analizar el proceso administrativo de la empresa familiar Modas Rosibel ubicada en Ciudad Darío, con la finalidad única de generar y proponer alguna estrategia que mejore los procesos administrativos. La población estuvo constituida por 12 trabajadores, fue de tipo cualitativo y aplicado.

Se arribó a concluir lo siguiente: Entre los procedimientos administrativos desaprovechados figuran los que carecen de objetivos y metas establecidos, están mal distribuidos por el lugar de trabajo, no otorgan suficiente autoridad a los subordinados, carecen de motivación de los empleados, prestan poca atención a la seguridad en el lugar de trabajo y tienen prácticas contables deficientes que dificultan la evaluación de la estabilidad financiera de la empresa.

Antecedente 3

Tapia (2017), en su trabajo denominado, *Análisis del proceso administrativo de la microempresa “Quimilimpieza” en la ciudad de Esmeraldas*, (tesis de maestría). En la Pontificia Universidad del Ecuador. Tuvo como objetivo general diseñar un programa general del proceso administrativo, que auxilie a la eficiencia y progreso de organización de la empresa. Su población de estudio fueron 11 funcionarios, se aplicó la metodología deductiva, inductiva y descriptiva.

Concluyendo lo siguiente: El proceso de gestión y control de la empresa se lleva a cabo sobre la base de los estándares de experiencia del propietario-gerente, lo que no permite que la gerencia planifique y desarrolle esquemas de incentivos y



recompensas para premiar la eficiencia de los empleados, y como un proceso de comunicación organizacional formal apropiado. En cuanto a los controles, no se desarrollaron evaluaciones de personal para medir el desempeño de los colaboradores, ni se aplicaron indicadores para evaluar la gestión de la organización.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Antecedente 1

Vargas y Zapata (2019), en su investigación con título, “*Análisis del proceso administrativo en la empresa TECMEIN E.I.R.L - Espinar, 2019*”, (tesis de bachillerato). Realizado en la Universidad Tecnológica del Perú. Arequipa. Su objetivo fue analizar cuál es el nivel de los procesos administrativos de la empresa TECMEIN E.I.R.L. La población del estudio estaba formada por 44 personas, siguiendo una metodología descriptiva, no experimental y cuantitativo.

Llegando a concluir: Con relación a la dimensión dirección los resultados observados exponen que la dimensión dirección se halla en un nivel normal de 40.9%. En relación con el indicador, se puede concluir que el poder de la empresa suele ser efectivo en algunas ocasiones en lo que respecta a la participación del empleado en la toma de decisiones, aunque esto ocurre de manera esporádica. Por otro lado, se observa que la comunicación del supervisor inmediato en la empresa es generalmente clara y comprensible. Además, el compromiso del gerente con el empleado es casi siempre evidente, y la comunicación con el supervisor directo fluye de manera constante. Finalmente, la entidad mantiene una armonía y dinamismo consistentes en todo momento.

Antecedente 2

Burgos y Cervera (2017), en su tesis titulada, “*Elaboración del proceso administrativo en la Empresa Comercial A&C, de la ciudad de Chiclayo*”, (tesis de



Licenciatura). Ejecutada en la Universidad Señor de Sipán. Pimentel - Perú. Con el objetivo principal de determinar el proceso administrativo para mejorar las actividades de la empresa Comercial A&C. Tuvo a 11 trabajadores de la empresa como población de estudio, aplicando la metodología propositiva - descriptiva, y con diseño no experimental.

Concluyeron que: En la actualidad, la empresa comercial A&C gestiona todas sus operaciones empresariales de forma empírica, ya que carece de MOF, organigrama, flujogramas de suministros y servicios, no se emplea el liderazgo y no hay evaluación y control para cada uno de sus empleados. La planificación de la organización también es eficiente, pero es ineficaz a corto plazo, ya que se trata de una planificación conformista, lo que va en detrimento de la producción y expansión empresarial. La ausencia de un organigrama en la compañía dificulta que los empleados comprendan sus funciones antes, durante y después de la jornada laboral. Por último, aunque la compañía dispone de un sistema de control, el sistema HAS, sólo se utiliza cuando hay un control externo realizado por la empresa contratante, por lo que, a pesar de contar con este sistema, no siempre hay un control permanente. En lugar de ello, la propietaria asigna a sus sucesores (tres hijos) como jefes, y a menudo discrepan entre sí en sus decisiones, lo que crea un ambiente de trabajo en conflicto.

Antecedente 3

Bendezú (2017), en su trabajo titulado, *“El proceso administrativo en el Hospital Santa Rosa de la ciudad de Puerto Maldonado, 2017”*, (tesis de Licenciatura). En la Universidad Andina del Cusco, Madre de Dios. Su objetivo fue describir el proceso administrativo en el Hospital Santa Rosa. Con la población



constituida por 59 empleados de la institución, respecto al método fue de tipo básica, cuantitativa, no experimental y descriptiva.

Llegó a concluir lo siguiente: Debido a la escasa familiaridad de los empleados con valores y filosofía de la organización, visión y misión, objetivos, destrezas, políticas, presupuestos y programas, se estableció que la planificación del proceso administrativo no es adecuada ni inadecuada con un puntaje de 28,81%. Esto indica que la ejecución de la planificación es medianamente eficaz. Adicionalmente, la organización del proceso administrativo no es ni adecuada ni inadecuada con un 28,81%, como resultado del limitado conocimiento de la estructura de la organización institucional, lo que limita la implementación de estrategias, el uso de procesos, la asunción de responsabilidades y el uso de técnicas de racionalización del trabajo.

2.1.3. Antecedentes Locales

Antecedente 1

Román (2021), en su tesis bajo el título, “*Proceso administrativo en el marco de la emergencia sanitaria por la covid-19 en la Municipalidad Distrital de Oropesa, provincia de Quispicanchis, 2021*”, (tesis de Licenciatura). En la Universidad Andina del Cusco, Perú. Tuvo como objetivo describir como es el proceso administrativo en la Municipalidad Distrital de Oropesa, durante la emergencia sanitaria por la Covid-19, año 2021. Su población estuvo conformada por un total de 25 personas del área administrativa de la Municipalidad; empleando la metodología cuantitativa, descriptivo y no experimental.

Concluyendo que: Los procedimientos administrativos de la Municipalidad de Oropesa, que comprenden la planificación, organización, administración y control, obtienen una calificación de inadecuado en una escala con un promedio de



2.12 en el contexto de la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19 en el año 2021. Los resultados muestran que el marco administrativo de la Municipalidad ha recibido una calificación insuficiente con una puntuación media de 2,22 para la planificación en el contexto de la emergencia sanitaria provocada por el COVID-19 en el período 2021, lo que indica que hay problemas con la estructura organizativa y una falta de conocimiento de las funciones necesarias para la región.

Antecedente 2

Vilca (2021), en su tesis titulada. “*El proceso administrativo en la satisfacción del usuario interno durante la pandemia COVID 19 en la Microred de salud Ocobamba, 2020*”, (tesis de maestría). En la Universidad César Vallejo, Lima. Teniendo como objetivo principal de determinar la influencia de la Gestión Administrativa en la satisfacción del usuario interno. 79 usuarios internos conformaron la población de esta investigación; siguió la metodología con enfoque cuantitativo y no experimental.

Alcanzó las siguientes conclusiones: La gestión administrativa tiene un efecto del 99% (Nagelkerke = 0,99) en la satisfacción del usuario interno de la Micro-Red de Salud de Ocobamba (Chi-cuadrado = 440,175 y valor $p = 0,000 = 0,05$). La planificación tiene un efecto del 92,1% (Chi-cuadrado = 198,791 y valor $p = 0,000 = 0,05$) sobre la felicidad del usuario interno en la Micro-Red de Salud de Ocobamba, mientras que el control tiene una influencia del 57,3% (Chi-cuadrado = 67,071 y valor $p = 0,000 = 0,05$) sobre la satisfacción del usuario interno en la misma red.

Antecedente 3

Villalobos (2018), en su tesis denominada, “*Proceso administrativo en la gerencia de administración de la Municipalidad Distrital de Quellouno Cusco 2018*”, (tesis de Licenciatura), En la Universidad Andina del Cusco, Perú. Tuvo el



objetivo principal de Determinar el proceso administrativo en la Gerencia de Administración de la Municipalidad Distrital de Quellouno. Su población de estudio la constituyeron 33 trabajadores del área administrativo; utilizando la metodología de tipo básico, descriptivo, no experimental y con un enfoque cuantitativo.

Se arribó a la siguiente conclusión: De acuerdo con la dimensión "Planificación", se determina que en general es adecuada, con un promedio de 3,06, debido a que en general la forma de interpretar la misión es adecuada, al momento de ejecutar las acciones que se proyectan en general dentro de la visión es adecuada, los objetivos y políticas no son tomados en cuenta al momento de tomar decisiones, por lo que se consideran medianamente adecuadas. En cuanto a la dimensión "Dirección", se determina que es moderadamente adecuada con un promedio de 2.76 en la *Municipalidad de Quellouno*, porque se trabaja con creatividad y actitud, y la forma de resolver los problemas es adecuada porque colaboran ya que la mayoría de los empleados están integrados con las decisiones de los altos mandos y existen desacuerdos, el grado de satisfacción de la motivación no es particularmente alto.

2.2. Bases legales

LEY N° 27657: De la organización sistémica, objetivos funcionales y estructura general

Artículo 4°.- De las funciones del Ministerio de Salud

Los procedimientos organizacionales de dirección, operación y apoyo, los que se tienen que ejecutar en las estrategias a plazo mediano, son diseñados y organizados por la Secretaría de Salud. De acuerdo con los avances técnicos y la reformulación de todos los objetivos estratégicos, que son establecidos en el Reglamento de la Ley y el Reglamento Orgánico Posterior, se actualizan los Subprocesos y Actividades Componentes. (Ministerio de Salud, 2012)



Artículo 5°.- De los objetivos funcionales

En el marco de su gestión institucional y sectorial, el Ministerio de Salud desarrolla y aplica los procedimientos organizativos pertinentes para cumplir los objetivos funcionales que son los siguientes:

- La gestión y planificación estratégica sectorial en materia de salud.
- La estructuración y organización del Ministerio de Salud.
- La creación y fusión de sistemas de información y procedimientos sectoriales.
- Una culturalización de salud para el crecimiento mental, social y hasta físico de todos.
- Un entorno seguro y saludable para todas las personas.
- La preservación y restauración de la salud de las personas, así como la rehabilitación de sus capacidades en un entorno de igualdad y accesibilidad total.
- El control de epidemias y de prevención, así como el establecimiento de capacidades adecuadas para que las víctimas de catástrofes y las poblaciones recuperen y preserven su salud.
- El control de la cantidad y el calibre de los ingredientes, productos farmacéuticos y remedios.
- La protección financiera de la salud general y pública de todos.
- La financiación de las inversiones sanitarias nacionales. (Ministerio de Salud, 2012)



Directiva Administrativa N° 288 – MINSA/2020/OGPPM, Lineamientos para la implementación de la gestión en la salud

Objetivo:

Definir los estándares técnicos que posibiliten la administración basada en procesos, simplificando la identificación, supervisión, evaluación, análisis y perfeccionamiento de las operaciones y protocolos tanto en el Ministerio de Salud como en los proveedores de servicios médicos. Esto posibilitará optimizar la eficiencia en la utilización de los recursos, con el fin de proporcionar productos y servicios excelentes y de alta calidad en favor de la población. (MINSA, 2020)

Mapa de Procesos del Ministerio de Salud. Resolución Ministerial N° 945 – 2016/ MINSA

Objetivo el primer macroproceso institucional propuesto:

Elaborar, presentar y divulgar políticas, regulaciones, herramientas y dispositivos con el propósito de guiar las actividades tanto del ministerio como del sector de Salud hacia los objetivos delineados en los planes nacionales. Además, dirigir la ejecución y supervisión de planes, iniciativas y la creación de instrumentos de gestión que posibiliten el adecuado progreso y perfeccionamiento de la administración interna del ministerio. (MINSA, 2017)

Decreto Supremo N° 018-2022-SA que aprueba el Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA de la Superintendencia Nacional de Salud

Dicho decreto dispone:

Se implementan medidas para fortalecer y cambiar la denominación de la Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud, junto con sus modificaciones. En este sentido, se reemplaza la denominación de la Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud por la de Superintendencia



Nacional de Salud. Esta entidad tiene la naturaleza jurídica de un organismo técnico especializado vinculado al Ministerio de Salud, gozando de autonomía técnica, funcional, administrativa, económica y financiera.

Descripción de la Denominación del Procedimiento Administrativo:

El propósito de este proceso administrativo es conceder la autorización de Organización como Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud a Entidades de Salud que ofrecen servicios de salud Prepagados, Autoseguros, Fondos de Salud u otras formas de aseguramiento en Salud a personas naturales y/o jurídicas, actuando como organizadores. Esto les permite ingresar al mercado de salud y llevar a cabo actividades de formación y gestión de fondos públicos para futuras prestaciones de salud a sus afiliados y beneficiarios, a nivel nacional. La culminación de este procedimiento se materializa con la emisión de la Resolución por parte de la INA y la entrega de un Certificado de Autorización de Organización emitido por SAREFIS, con una validez de 02 años a partir de la fecha de emisión. Durante este período, los organizadores tienen la posibilidad de presentar su solicitud de autorización de funcionamiento ante SUSALUD. Es relevante destacar que dicho certificado no es renovable, por lo que, al expirar el plazo mencionado, caduca automáticamente sin requerir la emisión de un acto administrativo adicional. (MINSA, 2022)

2.3. Bases teóricas

2.3.1. Proceso administrativo

Para definir el proceso administrativo se tomaron en cuenta a los siguientes autores:

Según Münch (2014) el proceso administrativo está referido a la secuencia de etapas o fases sucesivas que se realizan en la práctica de la administración.



La administración abarca diversas fases o funciones, cuyo entendimiento es fundamental para emplear adecuadamente los métodos, principios, técnicas y enfoques de gestión. (p.24)

El proceso administrativo, según Chiavenato (2009) es la “planificación, organización, dirección y control son las cuatro principales tareas o componentes administrativos. Es un proceso sistémico y cíclico” (p.504).

Moreno (2019), indica que:

Se trata de una ciencia social constituida por ideas, estrategias y prácticas. Cuando se aplica a grupos humanos, puede construir una red lógica de actividades colaborativas que pueden ayudar a las personas a alcanzar objetivos compartidos, pero dichos objetivos no pueden alcanzarse por sí solos. (p.14)

Según Stoner et al., (1996) un proceso administrativo es “el proceso de planificar, organizar, dirigir y supervisar todas las actividades de cada miembro de la organización”. Y agregó que “la gestión implica emplear los recursos existentes en la organización para cumplir los objetivos fijados”.

De acuerdo con Cano (2017) se refiere a toda fase del proceso de administración que se centra en:

Asegurar el cumplimiento misional y el logro de las metas sugeridas, a través del uso eficiente de los recursos. Es un proceso mediante el cual una organización social logra calidad en la forma como administra sus recursos para el cumplimiento de las metas definidas. La calidad se alcanza cuando una organización es eficaz en atender la misión a través del cumplimiento de sus metas sociales, técnicas, tecnológicas, científicas, políticas, religiosas,



culturales, deportivas y académicas y eficiente en cuanto al uso racional y planificado de los recursos, tanto internos como externos. (p.22)

2.3.2. *Tipos de proceso administrativo*

A. **Tipo de proceso institucional autoritaria.**

El estilo de gestión autoritario implica control y supervisión a través de una guía inequívoca. El estilo autocrático o directivo del proceso institucional es otro nombre para ello. Los gerentes que ejercen una fuerte autoridad suelen tener total autoridad para tomar decisiones y exigen lealtad ciega. Este tipo de proceso necesita jerarquías rígidas, responsabilidades definidas y mecanismos de información. Nadie debería tener que explicar quién está a cargo de qué a los empleados. Además, para ser un líder autoritario exitoso, debe poder tomar todas las decisiones y estar dispuesto a mantenerse informado continuamente sobre el trabajo de sus equipos. (Formiga, 2022)

B. **Tipo de proceso visionario.**

Los términos inspirador, carismático, estratégico, transformacional o autorizado también se pueden utilizar para describir el estilo de gestión institucional visionario. La finalidad principal de los directivos visionarios es asegurarse de que su personal comprenda la visión más amplia de la institución, el departamento o el proyecto. Además, los gerentes visionarios evitan quedar atrapados en los detalles del día a día, a diferencia de los gerentes autoritarios. Para mantener a todos moviéndose en la misma dirección, ponen más énfasis en la alineación y el incentivo del equipo. Además, tienen fe en los miembros del equipo para gestionar los detalles de cómo lograr los objetivos. También necesita una gran dosis de inteligencia



emocional, la capacidad de liderar y gestionar el cambio, así como la voluntad de asumir riesgos. (Formiga, 2022)

C. Tipo de proceso transaccional.

El enfoque de gestión institucional transaccional se centra en el uso de incentivos favorables, como bonos, opciones sobre acciones e incentivos, para alentar al personal a mejorar su desempeño. A modo de ilustración, los gerentes transaccionales pueden usar el pago por pieza para alentar a su personal a generar más. También pueden diseñar bonos trimestrales o anuales basados en el éxito de los empleados. Este tipo se basa en la idea de que las recompensas extrínsecas pueden administrar y alentar al personal de manera efectiva. Sin embargo, se ha presentado un número creciente de demandas y demandas colectivas contra empresas con el argumento de que el pago a destajo es discriminatorio y viola las reglas del salario mínimo. (Formiga, 2022)

D. Tipo de proceso de liderazgo de servicio.

El énfasis de un enfoque de gestión de servicios está en ayudar a su personal. Cuando los gerentes lo usan, dedican su tiempo a asesorar, entrenar y apoyar a su personal. En lugar de actuar como dictadores o legisladores, se perciben a sí mismos como entrenadores o asesores. Debe tener una amplia experiencia tanto en el trabajo con su gente como en el entrenamiento para ser un líder de servicio exitoso. Para conectarse con su equipo y establecer una relación de tutoría, debe poseer sólidas habilidades interpersonales. (Formiga, 2022)

E. Tipo de proceso de marcapasos.

Eso es desde el frente encarnado por el estilo de gestión de marcapasos. Es responsabilidad del gerente dar instrucciones y establecer un horario de



trabajo. Entonces anticipa que su personal hará lo mismo. Establecer estándares difíciles o elevados es un ejemplo común de ritmo, cuyo objetivo es impulsar a su equipo hacia mayores logros y objetivos. Por lo tanto, debe poder crear un tempo que sea difícil para su equipo. Además, debe asegurarse de que estén lo suficientemente motivados como para hacer un esfuerzo para igualarlo. (Formiga, 2022)

F. Tipo de proceso democrático.

Otros nombres para el proceso democrático incluyen métodos de gestión institucional, consultiva, consensuada, participativa, colaborativa o afiliativa. Esto se basa en las ideas de que hay dos cerebros que son mejores que uno y que todos tienen derecho a una opinión, independientemente de su posición o título. Además, los gerentes que utilizan un estilo de gestión democrático fomentan el intercambio de ideas y controlan la participación del personal. Además, tenga en cuenta que el objetivo es inspirar a su personal a ofrecer sus pensamientos, sugerencias y posibles soluciones para el desarrollo de su empresa. Como gerente en una democracia, aún tiene la última palabra en cada elección. Pero antes de decidir nada, pregunte a sus trabajadores por sus pensamientos e ideas y tómelos en consideración. (Formiga, 2022)

G. Tipo de proceso institucional Laissez-Faire.

El énfasis de la gestión del laissez-faire está en la libertad de la mano de obra. Laissez-faire es una expresión francesa que significa “dejar hacer” en inglés. En otras palabras, los gerentes de laissez-faire rara vez interfieren con las decisiones de los miembros de su personal. (Formiga, 2022)

Palacios (2020) menciona:



Un jefe laissez-faire solo está presente al principio y al final del proceso de trabajo en un equipo que funciona bien. Además, inicialmente, para ofrecer instrucciones, difundir conocimientos y responder consultas. Además, para evaluar el desempeño del equipo y ofrecer sugerencias o consejos sobre cómo el grupo podría hacerlo aún mejor la próxima vez.

2.3.3. *Importancia de proceso administrativo*

Según Mariño (2020) el proceso administrativo significa tomar las decisiones oportunas y emprender las acciones apropiadas para lograr los objetivos establecidos por la agencia y basados en procesos. Además, es importante recordar que para cualquier actividad institucional o puesta en marcha de una institución debe primar la planificación, seguida de la organización, de acuerdo con protocolos teóricamente establecidos.

Al estar estructurada, la institución asume las acciones de la gerencia, permitiéndole conectar o coordinar las acciones para lograr los objetivos planeados para la planificación sin saltarse la supervisión permanente. A la luz de estas circunstancias, la planificación de actividades de la institución permite a la dirección decidir en cada caso la mejor manera de avanzar en los objetivos de la institución, ya sean comerciales, industriales o de servicios, de manera metódica y organizada.

El objetivo de toda institución está supeditado a la planificación de las ventas y la producción, dos aspectos cruciales de cualquier organización, y para ello también se debe tener en cuenta el tiempo y el cumplimiento. Entonces, se debe vender un número específico de unidades de productos dentro de un lapso de tiempo específico, entonces la producción, el talento o recursos humanos, los materiales, los servicios y los bienes en general deben estar relacionados. (Mariño, 2020, p.14)



2.3.4. Dimensiones del proceso administrativo

Münch (2014), divide las dimensiones del proceso administrativo y sus indicadores de la siguiente forma:

2.3.4.1. Planeación

Münch (2014), indica que es “la determinación de los escenarios futuros y el rumbo hacia donde se dirige la empresa, así como la definición de los resultados que se pretenden obtener y las estrategias para lograrlos minimizando riesgos” (p.24).

Por otro lado, Stoner et al. (1996), señala que: “El proceso de hacer que dos o más individuos trabajen juntos de forma sistémica con el fin de lograr un solo fin específica o un conjunto de logros”.

Indicadores:

a) Filosofía

La filosofía organizativa engloba los valores, prácticas y creencias que conforman el propósito fundamental de una empresa y reflejan su responsabilidad con la sociedad. La filosofía organizativa es esencial para dar sentido y propósito al conjunto de actividades emprendidas por la organización (Münch, 2014, p. 37).

b) Misión

“La misión de una empresa es su razón de ser, es el propósito o motivo por el cual existe. La misión es de carácter permanente” (Münch, 2014, p.37).

c) Visión

“La visión es el enunciado del estado deseado en el futuro para la organización. Provee dirección y forja el futuro de la empresa, estimulando acciones concretas en el presente” (Münch, 2014, p.38).



d) Objetivos estratégicos

“Son los resultados específicos que se desean alcanzar, medibles y cuantificables a un tiempo, para lograr la misión” (Münch, 2014, p.38).

e) Políticas

“Se refiere a los lineamientos generales que deben observarse en la toma de decisiones. Son las guías para orientar la acción” (Münch, 2014, p.38).

f) Estrategias

“Son los cursos de acción que muestran la dirección y el empleo general de los recursos para lograr los objetivos” (Münch, 2014, p.38).

g) Programas

“En ellos se detallan el conjunto de actividades, responsables y tiempos necesarios para llevar a cabo las estrategias” (Münch, 2014, p.38).

h) Presupuestos

Los presupuestos juegan un papel fundamental en el proceso de planificación, puesto que permiten realizar una proyección cuantificada de los recursos necesarios para lograr el objetivo de la institución. Su principal finalidad es determinar el uso y la asignación óptimos de los recursos, al tiempo que permiten controlar las actividades organizativas desde una perspectiva financiera (Münch, 2014, p. 38).

2.3.4.2. Organización

Münch (2014), manifiesta que, “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” (p.24).



Stoner et al. (1996) lo definen como: “El proceso de hacer que dos o más individuos trabajen juntas de forma sistemática con el fin de lograr una meta específica o un conjunto de objetivos”.

Indicadores:

a) División del trabajo

“Es la delimitación de las funciones con el fin de realizar las actividades con mayor precisión, eficiencia y especialización mediante la simplificación de los procesos y el trabajo” (Münch, 2014, p.57).

b) Coordinación

“Es el proceso de sincronizar y armonizar las actividades para realizarlas con la oportunidad y calidad requeridas” (Münch, 2014, p.61).

2.3.4.3. Dirección

Según Münch (2014), “la dirección consiste en la ejecución de todas las fases del proceso administrativo mediante la conducción y orientación de los recursos, y el ejercicio del liderazgo” (p.24).

Y acorde a Stoner et al. (1996) “es el proceso de guiar e influir en las acciones de cada miembro del equipo o de la institución en su conjunto en lo que respecta a las tareas”.

Indicadores:

a) Toma de decisiones

Proceso sistemático y racional que implica seleccionar la mejor opción entre varias alternativas disponibles. Estas decisiones tienen efectos sobre varios componentes del entorno, incluidos consumidores, trabajadores y la sociedad en su conjunto, que van más allá de los confines de la organización. La toma de decisiones en esta situación debe apoyarse en un procedimiento razonable



y sensato, respaldado por técnicas que posibiliten una evaluación objetiva del entorno. (Münch, 2014, p.102)

b) Motivación

En términos simples, la motivación se refiere a “impulsar, conducir y mover a la acción”. Es una de las tareas primordiales de la dirección y, al mismo tiempo, la más compleja, ya que a través de ella se busca que los colaboradores realicen su trabajo con responsabilidad y satisfacción. (Münch, 2014, p.103)

c) Comunicación

“Puede ser definida como el proceso a través del cual se transmite y recibe información; en una organización comprende múltiples interacciones que abarcan desde las conversaciones telefónicas informales hasta los sistemas de información más complejos” (Münch, 2014, p.105).

d) Liderazgo

“Es la capacidad que posee una persona para influir y guiar a sus seguidores hacia la consecución de una visión” (Münch, 2014, p.106).

2.3.4.4. Control

Münch (2014), señala que, “es la fase del proceso administrativo a través de la cual se establecen estándares para evaluar los resultados obtenidos con el objetivo de corregir desviaciones, prevenirlas y mejorar continuamente las operaciones”(p.25).

Y según Stoner et al. (1996) es:

El proceso que direcciona las actividades realizadas para asegurar que los resultados de la planificación, organización y distribución sean lo más consistentes posible con los objetivos preestablecidos. Esto se hace



identificando lo que se está haciendo, evaluándolo y aplicando acciones correctivas cuando corresponda para garantizar que la ejecución se desarrolle según lo planeado.

Indicadores:

a) Establecimiento de estándares

Establecer normas implica fijar unidades de medida que sirvan como referencia para evaluar los resultados. Un estándar o indicador se utiliza como un patrón de comparación para verificar si los resultados alcanzados se ajustan a lo planificado. El control se encarga de verificar que los resultados estén en línea con los estándares establecidos, para lo cual es necesario definir indicadores o unidades de medición de los resultados. (Münch, 2014, p.121)

b) Medición y detección de desviaciones

La detección y medición de desviaciones implica determinar las diferencias entre el rendimiento real y los estándares establecidos. Para encontrar discrepancias, se utilizan unidades de medida establecidas conforme a normas establecidas. Para llevar a cabo esta función, se utilizan sobre todo sistemas informativos. La efectividad de la medición depende de la confiabilidad y precisión de la información, que debe ser oportuna, precisa, válida y utilizar unidades de medida adecuadas. Además, la comunicación fluida a través de los canales apropiados es fundamental en este proceso. (Münch, 2014, p.121)

c) Corrección

La corrección implica tomar medidas y acciones para corregir las desviaciones o inconformidades en relación con los estándares o indicadores establecidos. Previo al inicio de la acción correctiva, es crucial identificar si



la desviación es un indicio o una causa fundamental, para garantizar que las medidas adoptadas aborden el problema de manera efectiva. (Münch, 2014, p.122)

d) Retroalimentación

“Proporcionan elementos para efectuar mejoras en la administración y para prever la posible existencia de fallas y errores. A través de la retroalimentación se informa de los resultados y las medidas correctivas que se aplicaron” (Münch, 2014, p.122).

2.3.5. Teorías sobre el proceso administrativo

2.3.5.1. Teoría general de la administración de Idalberto Chiavenato.

Según Chiavenato (2007) indica que:

Una de las áreas fundamentales de cualquier acción humana es la gestión. Nuestra civilización está dominada por organizaciones, y un componente importante de la sociedad es la cooperación humana. Lograr que el trabajo se realice de manera efectiva y eficiente a través de las personas es uno de los roles fundamentales de la administración (p.10). Esta teoría aumenta nuestra investigación porque los autores ven la teoría del proceso como una disciplina que guía el comportamiento profesional. Más que centrarse en instruir a los estudiantes sobre cómo ejecutar acciones, sugiere lo que se debe hacer para desarrollar profesionales reflexivos que puedan tomar decisiones basadas en una gama de conceptos e ideas que sirven como herramientas para el trabajo, en lugar de profesionales prácticos que se gradúan de la escuela.

De acuerdo con Chiavenato (2007), el proceso administrativo es:



Guía, gestiona y dirige a un grupo de personas para trabajar hacia un solo objetivo. Un buen gerente permite que el equipo logre sus objetivos de forma natural y con un mínimo de tiempo, energía e interrupción de otros esfuerzos beneficiosos. Desde esta perspectiva, el proceso es esencialmente la coordinación de las operaciones del grupo, ya sea en una planta de fabricación, una instalación de servicio, un hospital, una iglesia, etc. Es una actividad universal y fundamental de todos los esfuerzos humanos colectivos. El proceso de gestión de cualquier entidad está diseñado para guiar a la organización a través del desempeño efectivo de sus empleados de acuerdo con las metas institucionales y la importancia del trabajo en equipo. (p.131)

2.3.5.2. Teoría de sistemas de Karl Ludwig Von Bertalanffy.

Según Moreno (2019), indica que “Ludwig Von Bertalanffy desarrolla la Teoría General de Sistemas en la década de 1940 para ofrecer un marco teórico y práctico para las ciencias científicas y sociales”. La idea de Bertalanffy ejemplificó una progresión lógica en el pensamiento y una nueva perspectiva de la realidad que tuvo un impacto en la psicología y el desarrollo de la nueva teoría de la comunicación humana. (p.12)

Según Moreno (2019):

El modelo de sistemas estableció una forma integral de observación que reveló eventos y estructuras únicos con una complejidad insondable, en contraste con el mecanismo, que vio el universo dividido en fragmentos cada vez más pequeños. Un sistema se compone de una serie de componentes interconectados que se reúnen en una sola unidad. Un sistema que mantiene una relación dinámica con su entorno, incluidos clientes,



proveedores, entidades sindicales y muchos otros agentes externos, se denomina institución hecha por el hombre. Tiene un efecto tanto en el entorno como en él. También es un sistema compuesto por varias partes interrelacionadas que trabajan al unísono para lograr una variedad de objetivos para la organización y sus participantes. (p.13)

2.3.5.3. Teoría de las relaciones humanas de George Elton Mayo.

Beltrán (2004), indica que: El modelo de sistemas estableció una forma integral de observación que reveló eventos y estructuras únicos con una complejidad insondable, en contraste con el mecanismo, que vio el universo dividido en fragmentos cada vez más pequeños. Un sistema se compone de una serie de componentes interconectados que se reúnen en una sola unidad. Un sistema que mantiene una relación dinámica con su entorno, incluidos clientes, proveedores, entidades sindicales y muchos otros agentes externos, se denomina institución hecha por el hombre. Tiene un efecto tanto en el entorno como en él. (p.145)

2.4. Marco conceptual

- **Administración**

Moreno (2019), señala que:

Es la ciencia social que está compuesta por cualquier técnica, principio y práctica y su aplicación a grupos humanos, puede crear un sistema racional de esfuerzos cooperativos mediante el cual se pueden lograr objetivos comunes, pero esos objetivos por sí solos no son factibles. (p.14)

- **Calidad**

Beltrán (2004), menciona que “se describe como el total de los rasgos y atributos de un producto o servicio, referidos a su potencial para satisfacer demandas explícitas o implícitas” (p.12).



- **Coordinar**

Beltrán (2004), afirma que “El intercambio de información entre los componentes de un todo. Funciona tanto vertical como horizontalmente para garantizar que todos los componentes implicados en la operación trabajan al unísono y en sincronía” (p.45).

- **Desarrollo organizacional**

Mariño (2020), indica que:

Un esfuerzo de renovación metódica y organizada con participación de la gerencia que cubre todo el sistema institucional y tiene como objetivo impulsar la eficacia general. Enfoque que utiliza la gestión por objetivos, la planificación institucional y las ciencias del comportamiento para generar cambios de manera gradual pero persistente. (p.25)

- **Diagnóstico**

Beltrán (2004), precisa que “Identificar y explicar las variables directas e indirectas que intervienen en el problema, así como su contexto, medición e impacto en su entorno” (p.86).

- **Eficiencia**

Según Mariño (2020), precisa que “El resultado es el costo más bajo, los factores utilizados por unidad y las métricas. Se consigue asociando los resultados con el precio de elaborar esos resultados” (p.14).

- **Estrategia**

Mariño (2020), indica que “Es un conjunto de reglas para garantizar que siempre se tome la mejor decisión. La estrategia generalmente contiene las metas, objetivos, metas, políticas y planes de acción del individuo o de la organización en su conjunto” (p.28).



- **Evaluar**

Moreno (2019), menciona que consiste en: “Contrastar y juzgar los resultados obtenidos en un tiempo y lugar determinados, y al mismo tiempo tener el comportamiento de los resultados esperados. Busca las razones de sus acciones, las comprende y toma las medidas correctivas de manera oportuna” (p.12).

- **Función**

Moreno (2019), precisa que la función es “Tareas formales, permanentes e impersonales de una organización o cargo” (p.12).

- **Gestión**

Moreno (2019), indica “Este proceso incluye ciertas funciones y acciones de trabajo que los directivos deben realizar para lograr con los objetivos organizacionales. En administración, los gerentes usan ciertos principios para guiar el proceso” (p.11).

- **Habilidad**

Beltrán (2004), afirma que “La capacidad de poner en práctica la información y entregar los resultados deseados” (p.64).

- **Integración**

Beltrán (2004), precisa “A través de la integración, los administradores pueden seleccionar y recolectar los recursos necesarios para implementar decisiones previamente establecidas para ejecutar el plan” (p.64).

- **Meta**

Moreno (2019), precisa que “Es la cuantificación de metas específicas. Indica el número de resultados requeridos y la unidad de medida, así como la hora y ubicación de los resultados” (p.11).

- **Método**



Moreno (2019), indica que “Una secuencia lógica de pasos o etapas que conducen a una meta predeterminada” (p.11).

- **Motivación**

Moreno (2019), precisa que “Se refiere a la fuerza dentro de cada persona que hace que adopte una determinada conducta” (p.12).



- **Programas**

Beltrán (2004), afirma que “La agrupación de series de acciones necesarias con la finalidad de lograr cada objetivo. Un plan específico para lograr un objetivo específico” (p.58).

- **Proyecto**

Moreno (2019), indica que “Una serie de metas, políticas, metas y actividades armoniosas que deben lograrse dentro de una determinada gama de recursos utilizando un tiempo y espacio determinado. Su resultado es bienes de capital” (p.11).

- **Recursos**

Beltrán (2004), indica que “Son herramientas para realizar tareas. Por lo general, hay seis: tiempo, trabajo, dinero, recursos, muebles y equipos, y fábricas físicas” (p.59).

- **Servicio**

Moreno (2019), menciona que “Es esencialmente trabajo, desempeño o comportamiento intangible que no necesariamente conduce a la propiedad de algo. Su elaboración puede, como también no, estar conexas con el bien real” (p.11).

- **Sistema**

Beltrán (2004), afirma que es: “Un procedimiento de forma cíclica trata en un conjunto de partes interrelacionadas que pueden transformar entradas en salidas para satisfacer sus necesidades ambientales. Consiste en entrada – proceso – producto - entorno. Los hay abiertos y cerrados” (p.61).



- **Toma de decisiones**

Beltrán (2004), indica “Se tiene la opción de elegir entre una variedad de soluciones en este proceso para manejar problemas en el ámbito institucional, laboral, económico, familiar, individual y social, entre otras áreas” (p.60).

2.5. Variable de estudio

2.5.1. *Variable*

Variable: Proceso administrativo



2.5.2. Conceptualización de la variable

Tabla 1

Conceptualización de la variable proceso administrativo

Variable	Definición conceptual	Definición conceptual de las dimensiones
Proceso administrativo	“Es el conjunto de funciones administrativas o elementos de la administración, a saber: planeación, organización, dirección y control. Es un proceso cíclico y sistémico” (Chiavenato, 2009, p.504).	Planificación Es la fase del proceso administrativo en la que se determinan los objetivos que deben alcanzarse, junto con las tácticas y los pasos necesarios para lograrlos. La dirección de la organización se manifiesta en la forma integrada en que se articulan los objetivos. (Chiavenato, 2009, p.72) Organización Es la fase del proceso administrativo en la que se define la división del trabajo a realizar en tareas para diversas entidades o cargos. También se encarga de coordinar los esfuerzos para garantizar que se alcanza el objetivo previsto (unificación). (Chiavenato, 2009, p.72) Dirección “Etapa del proceso administrativo que organiza e incorpora los esfuerzos de todos para que todos cumplan su cometido y la empresa alcance sus objetivos. Algunos autores denominan a esta función liderazgo organizativo” (Chiavenato, 2009, p.72). Control “Es la fase del proceso administrativo en la que se evalúa el rendimiento, se comparan los resultados con los objetivos y se adoptan las medidas correctivas necesarias” (Chiavenato, 2009, p.73).

Nota. Elaboración propia



2.5.3. Operacionalización de la variable

Tabla 2

Operacionalización de la variable proceso administrativo

Variable	Dimensiones	Indicadores
Proceso administrativo	Planeación	- Filosofía
		- Misión
		- Visión
		- Objetivos estratégicos
Proceso administrativo	Organización	- Políticas
		- Estrategias
		- Programas
		- Presupuestos
Proceso administrativo	Dirección	- División del trabajo
		- Coordinación
		- Toma de decisiones
		- Motivación
Proceso administrativo	Control	- Comunicación
		- Liderazgo
		- Establecimiento de estándares
		- Medición y detección de desviaciones
Proceso administrativo	Control	- Corrección
		- Retroalimentación

Nota. Elaboración propia



CAPÍTULO III

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque de investigación

El presente estudio tuvo enfoque cuantitativo, Gallardo (2017) en su libro indica que, “El estudio cuantitativo consiste en la recolección y análisis de los datos cuantitativo de las variables, estos estudios cuantitativos analizan la relación y asociación de las variables que fueron cuantificadas” (p.22).

3.2. Diseño de investigación

El enfoque utilizado en el diseño de esta investigación fue de naturaleza no experimental y de tipo transversal, Hernández y Mendoza (2018) precisan que:

No se cambia ni ajusta las variables del estudio. Es una investigación que incluye experimentos en los que no se cambian a propósito las variables independientes para ver cómo afectan a las variables dependientes. La investigación no experimental implica la observación o medición de acontecimientos y variables tal y como se producen en su entorno natural para llevar a cabo el análisis.

3.3. Alcance del estudio

El alcance del presente estudio fue descriptivo, Babativa (2017) precisa que “Las investigaciones descriptivas pertenecen a las investigaciones de situaciones o serie de casos que describen en forma detallada todas las características que prevalecen o que son relevantes en los casos poco frecuentes o únicos” (p.57).

3.4. Población y muestra de la investigación

3.4.1. Población

Según Arias y Covinos (2021) la población consiste en:

“La suma de los componentes del estudio, que el investigador define de acuerdo con la definición proporcionada en el estudio. Dado que la población y el



cosmos tienen muchas propiedades, pueden denominarse universo o población, respectivamente”.

La población de este estudio estuvo conformada por los trabajadores administrativos tanto en la oficina central como en las direcciones, supervisión y jefaturas del Hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuani, 2022, los cuales fueron un total de 50 personas.

- **Criterios de inclusión:** Para la inclusión en este estudio se debe tomar en consideración que sean trabajadores tanto contratados o nombrados que se encuentren en las funciones de jefatura, supervisión y dirección del Hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuani, 2022, y que den su consentimiento informado para participar.
- **Criterios de exclusión:** Personal que se encuentre con un desequilibrio psicológico y personal de salud que no pertenezca al área administrativa del Hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuani, 2022.

Tabla 3

Distribución de la población en las áreas administrativas del hospital

Función administrativa	Femenino	Masculino
Supervisores	6	14
Jefes	6	12
Directores	2	10
Total		50

Nota. Información brindada por el Hospital Alfredo Callo Rodríguez

3.4.2. Muestra

La muestra fue la no probabilístico y según Ríos (2017) ésta muestra es: “la selección de unidades depende de la decisión del investigador, que resulta en muchas ocasiones son decisiones subjetivas y tienden a estar sesgadas” (p.96).



Por lo tanto, la muestra para este estudio de investigación fue por conveniencia propia, ya que la población es pequeña, entonces, se toma toda la población, de esta manera, el tamaño de muestra corresponde a 50 trabajadores administrativos tanto en la oficina central como en las direcciones y jefaturas del Hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuani, 2022.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.5.1. Técnica

Se usó la técnica de la encuesta para esta investigación, ya que es el método más factible para realizar para la recolección de datos del hospital.

3.5.2. Instrumento

El cuestionario fue el instrumento que se empleó para esta investigación, donde se bosquejaron preguntas dirigidas a los trabajadores del Hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuani, 2022. Los indicadores que se establecieron fueron relacionados con las dimensiones de acuerdo con la realidad de la institución y a lo que se quiere medir.

3.6. Procesamiento de datos

En el procesamiento de los datos de este estudio, se llevó a cabo la recolección de información mediante la encuesta aplicada a los empleados de la institución. Esto facilitó la obtención de resultados y conclusiones. Además, se utilizó la versión 25 del programa SPSS para analizar los datos de manera más precisa mediante tablas y gráficos, lo cual contribuyó a una mejor interpretación de la información recolectada. De esta manera, se realizó un análisis de los datos para garantizar su confiabilidad y facilitar su posterior interpretación.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

4.1.1. Presentación del instrumento

Con el fin de comprender el proceso administrativo del Hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuani, 2022, se tuvo como muestra 50 trabajadores administrativos tanto en la oficina central como en las direcciones, supervisión y jefaturas del Hospital Alfredo Callo Rodríguez, respondiendo el instrumento con 36 ítems distribuidos de la siguiente forma.

Tabla 4

Distribución de los ítems del cuestionario

Variable	Dimensiones	Indicadores	Nº de Ítems
Proceso administrativo	Planeación	• Filosofía	1,2
		• Misión	3,4
		• Visión	5,6
		• Objetivos estratégicos	7,8
		• Políticas	9,10
		• Estrategias	11,12
		• Programas	13,14
	Organización	• Presupuesto	15, 16
		• División del trabajo	17,18
		• Coordinación	19,20
	Dirección	• Toma de decisiones	21,22
		• Motivación	23, 24
		• Comunicación	25, 26
• Liderazgo		27,28	
	• Establecimiento de estándares	29,30	



Control	<ul style="list-style-type: none"> Medición y detección de desviaciones 	31,32
	<ul style="list-style-type: none"> Corrección 	33,34
	<ul style="list-style-type: none"> Retroalimentación 	35,36

Nota. Elaboración propia

4.1.2. Baremación

Tabla 5

Descripción de la baremación y escala de interpretación

	Promedio	Interpretación de la variable
		Procesos administrativos
Nunca	1 – 1.80	Muy malo
Casi Nunca	1.81 – 2.60	Malo
A veces	2.61 – 3.40	Regular
Casi siempre	3.41 – 4.20	Bueno
Siempre	4.21 – 5	Muy bueno

Nota. Elaboración propia

4.1.3. Fiabilidad del instrumento aplicado

La fiabilidad del instrumento aplicado fue hallada por medio de la técnica estadística de Alfa de Cronbach, considerando lo siguiente:

- El instrumento será fiable si el coeficiente del Alfa de Cronbach da como resultado un valor \geq a 0.8, de este modo las mediciones son consideradas como consistentes y estables.
- El instrumento será fiable si el coeficiente del Alfa de Cronbach da como resultado un valor \leq a 0.8, de esta manera las mediciones presentan una variabilidad heterogénea.



Para conseguir el coeficiente del Alfa de Cronbach, se hizo uso del software SPSS, y los resultados se muestran a continuación:

Tabla 6

Fiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.860	36

Nota. Elaboración propia

Tal como ha sido evidenciado, el Alfa de Cronbach para la variable proceso admirativos se tuvo un valor de 0.860 en los ítems que fueron tomados en cuenta dentro de la variable, estableciendo así que el instrumento que se utilizó es confiable para el procesamiento de los datos.

4.2. Resultados respecto a los objetivos específicos

Para describir la variable proceso administrativo del Hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuani año 2022 se describe las dimensiones, planificación, organización, dirección, control, los que se detallan a continuación.



4.2.1. Resultados estadísticos de las dimensiones planeación

A. Resultados de los indicadores de la dimensión planeación

Tabla 7

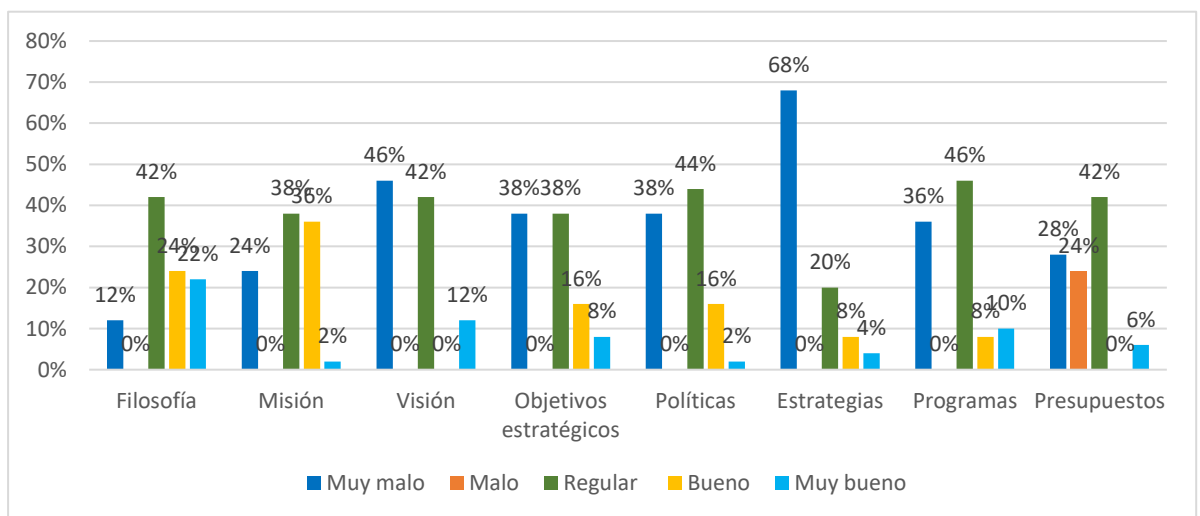
Indicadores de la dimensión planeación

	Filosofía		Misión		Visión		Objetivos estratégicos		Políticas		Estrategias		Programas		Presupuestos	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy malo	6	12%	12	24%	23	46%	19	38%	19	38%	34	68%	18	36%	14	28%
Malo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	12	24%
Regular	21	42%	19	38%	21	42%	19	38%	22	44%	10	20%	23	46%	21	42%
Bueno	12	24%	18	36%	0	0%	8	16%	8	16%	4	8%	4	8%	0	0%
Muy bueno	11	22%	1	2%	6	12%	4	8%	1	2%	2	4%	5	10%	3	6%
Total	50	100%	50	100%	50	100%	50	100%	50	100%	50	100%	50	100%	50	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 1

Indicadores de la dimensión planeación



Nota. Elaboración propia

Análisis e interpretación:

Según la tabla y figura se evidencia que, de los 50 trabajadores encuestados en las áreas administrativas del Hospital Alfredo Callo Rodríguez; el 42% considera que la filosofía es regular, 24% la considera como buena, 22% como muy buena y una minoría representada por el 12% la califica como muy mala, de los resultados se infiere que, en el hospital la filosofía que manejan está parcialmente definida, y en



un buen número de casos esta no se traduce en la práctica de manera que permita darle sentido y finalidad a todas las acciones del hospital.

Asimismo, se observa que, el 38% de los encuestados consideran que la misión es regular, un 36% la califica como buena, 24% menciona que la misión es muy mala y el 2% restante de los colaboradores encuestados la califican como muy buena. A partir de los resultados obtenidos, se puede concluir que, la misión del hospital se percibe como regular debido a que, no hay claridad respecto a ella, asimismo hace falta coherencia entre los valores fundamentales y los objetivos del Hospital.

Así mismo, se puede ver que, el 46% de los encuestados consideran que la visión es muy mala, un 42% la perciben como regular, y el 12% restante indican que esta es muy buena. A partir de los resultados obtenidos, se puede concluir que, la visión del hospital es muy mala, esto se traduce en la carencia de coherencia entre las acciones y decisiones que se toman en el hospital respecto a la visión que plantean.

De la misma manera, se puede ver que, el 38% de los encuestados consideran que los objetivos estratégicos del Hospital son muy malos, el otro 38% los califica como regulares, el 16% mencionan que son buenos, y un menor porcentaje de 8% los califica como muy buenos. A partir de los resultados obtenidos, se puede concluir que, los objetivos estratégicos no están claramente establecidos y alineados con los demás del indicador planeación, y es importante que haya coherencia entre estos.

Asimismo, se observa que, el 44% de los encuestados consideran que las políticas son regulares, un 38% refieren que estas son muy malas, 16% menciona que son buenas, y el 2% restante de los encuestados las califica como muy buenas. A partir de los resultados obtenidos, se puede concluir que, las políticas del hospital



son regulares, ya que existe una necesidad de lineamientos que deben ser revisados y reformulados para así encaminarse a la misión del hospital.

Asimismo, se observa que, el 68% de los encuestados consideran que las estrategias son muy malas, un 20% indica que es de manera regular, 8% menciona que son buenas y un menor porcentaje de 4% de los encuestados los califican como muy buenas. A partir de los resultados obtenidos, se puede concluir que la mayoría de los encuestados no tienen una buena acción hacia la estrategia, lo que indica que la acción para lograr los objetivos y recursos por parte del hospital.

Asimismo, se observa que, el 46% de los encuestados consideran que los programas son de manera regular, un 36% se refiere a estas como muy malos, 10% menciona que son muy buenos y un menor porcentaje de 8% de los encuestados las califica como buenos. A partir de los resultados obtenidos, se puede concluir que, no se tiene actividades bien programadas para el área de administración del hospital por lo que se debe tener en cuenta que es necesario llevar a cabo las estrategias para poder programar actividades para el área de administración.

Asimismo, se observa que, el 42% de los encuestados consideran que los presupuestos son regulares, un 28% se refiere a estos como muy malos, 24% menciona que son malos y un menor porcentaje de 6% de los encuestados de área administrativa del hospital los califica como muy buenos. A partir de los resultados obtenidos, se puede concluir que, no tienen planificado o no tienen una buena proyección del presupuesto para determinar su asignación de los recursos a la vez no les permiten controlar las actividades del hospital en términos financieros.



B. Resultados de la dimensión planeación

Tabla 8

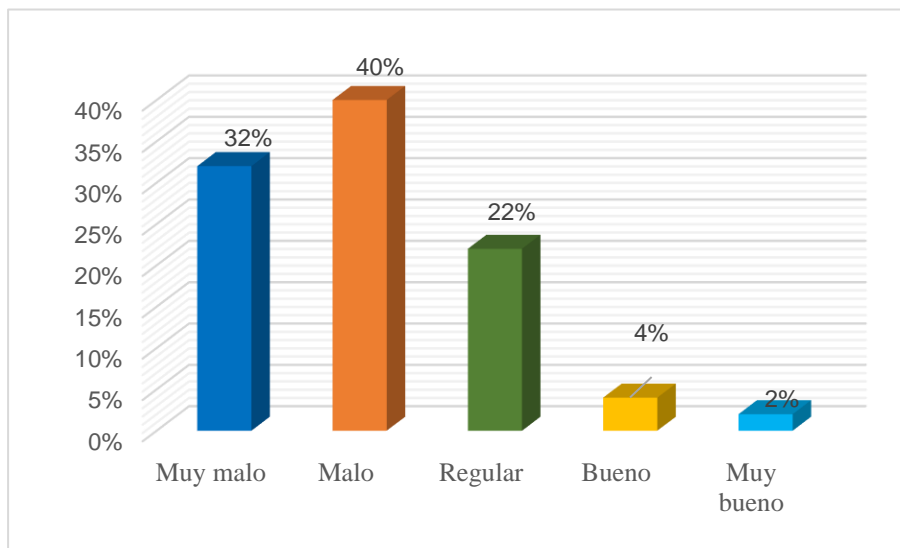
Dimensión planeación

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Muy malo	16	32%	32%	32%
Malo	20	40%	40%	72%
Regular	11	22%	22%	94%
Bueno	2	4%	4%	98%
Muy bueno	1	2%	2%	100%
Total	50	100%	100%	

Nota. Elaboración propia

Figura 2

Dimensión planeación



Nota. Elaboración propia

Análisis e interpretación:

El 40% de los 50 trabajadores de área administrativa del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani califican como mala a la planeación, el 32% manifiesta que es muy mala, el 22% indican que es regular, el 4% refieren que es buena y el 2%



lo consideran como muy buena; de lo expuesto se llega a concluir que, la planeación es muy mala, ya que para poder obtener logros a futuro pretende obtener estrategias para la planeación de forma conjunta en el área de administración del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani.



C. Comparación promedio de los indicadores de la dimensión planeación

Tabla 9

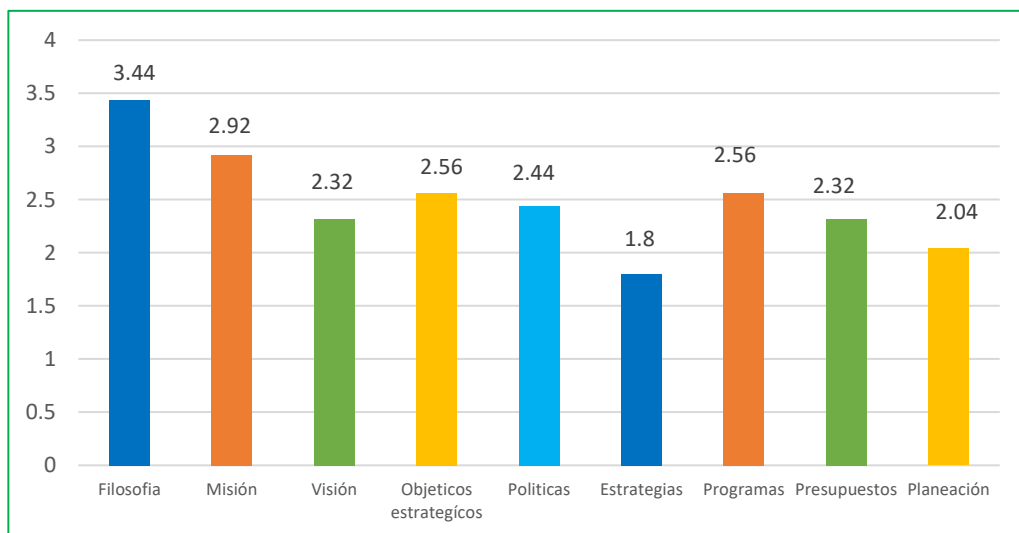
Promedio de los indicadores de la dimensión planeación

	Promedio	Interpretación
Filosofía	3.44	Bueno
Misión	2.92	Regular
Visión	2.32	Malo
Objetivos estratégicos	2.56	Malo
Políticas	2.44	Malo
Estrategias	1.8	Muy malo
Programas	2.56	Malo
Presupuestos	2.32	Malo
Planeación	2.04	Malo

Nota. Elaboración propia

Figura 3

Promedio de los indicadores de la dimensión planeación



Nota. Elaboración propia



Análisis e interpretación:

La comparación de los promedios de los indicadores de la dimensión planeación se tiene que; la filosofía alcanzó un promedio de 3.44 lo que califica como buena y la misión consiguió un promedio de 2.92 lo que se manifiesta como regular, los objetivos estratégicos alcanzó un promedio de 2.56 lo que manifiesta como malo, mientras que los programas alcanzaron un promedio de 2.56 lo que indica que son malos, asimismo, las políticas obtuvieron un promedio de 2.44 donde califican como malas, la visión consiguió un promedio de 2.32 que se asemeja a mala, el presupuesto obtuvo un promedio de 2.32 que consigue como malo, al final estrategias alcanzó un promedio de 1.8 que se consignó como muy malas, por lo tanto, se tuvo un promedio final de 2.04 en la dimensión planeación donde lo califica como mala.



4.2.2. Resultados estadísticos de la dimensión organización

A. Resultados de los indicadores de la dimensión organización

Tabla 10

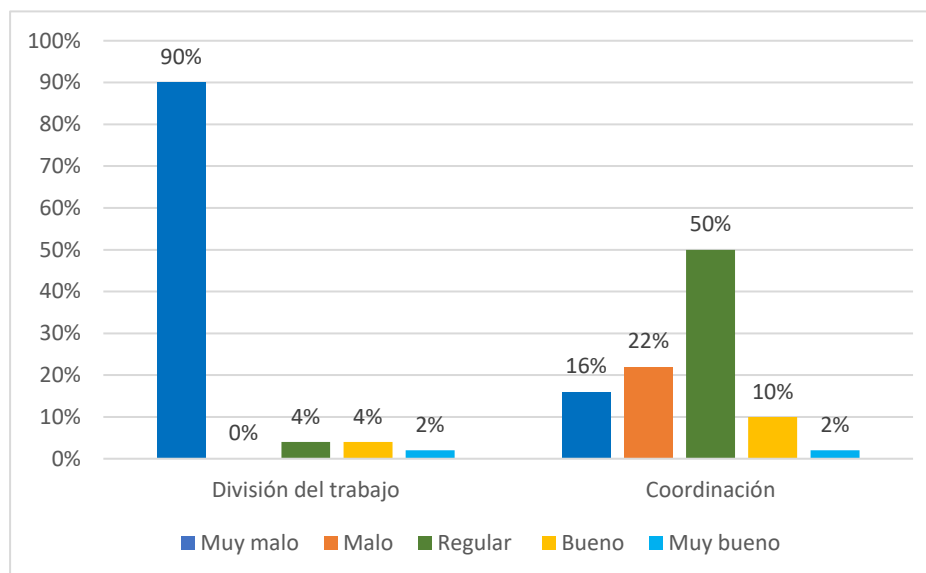
Indicadores de la dimensión organización

	División del trabajo		Coordinación	
	f	%	f	%
Muy malo	45	90%	8	16%
Malo	0	0%	11	22%
Regular	2	4%	25	50%
Bueno	2	4%	5	10%
Muy bueno	1	2%	1	2%
Total	50	100%	50	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 4

Indicadores de la dimensión organización



Nota. Elaboración propia



Análisis e interpretación:

De acuerdo con la tabla y figura, el 90% de los encuestados mencionan que la división de trabajo del área de administración del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani es muy mala, el 4% lo calificó como regular y otro 4% indica que este es bueno, 2% manifiesta que es muy buena. A partir de los resultados obtenidos, se puede concluir que, la gran parte de los encuestados del área de administración del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani tienen una percepción negativa sobre la división de trabajo, por lo tanto, se puede mejorar los problemas que hay en la división de trabajo.

Asimismo, se puede observar que el 50% de los encuestados del área de administración del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani indican que la coordinación es regular, el 22% mencionan que es mala y un 16% califican como muy mala, 10% indican que es buena, solo el 2% califica como muy buena. De los resultados obtenidos se puede concluir que, en el hospital no tienen una buena coordinación, dada que estos repercutan en generar una buena coordinación el área de administración del hospital.



B. Resultados de la dimensión organización

Tabla 11

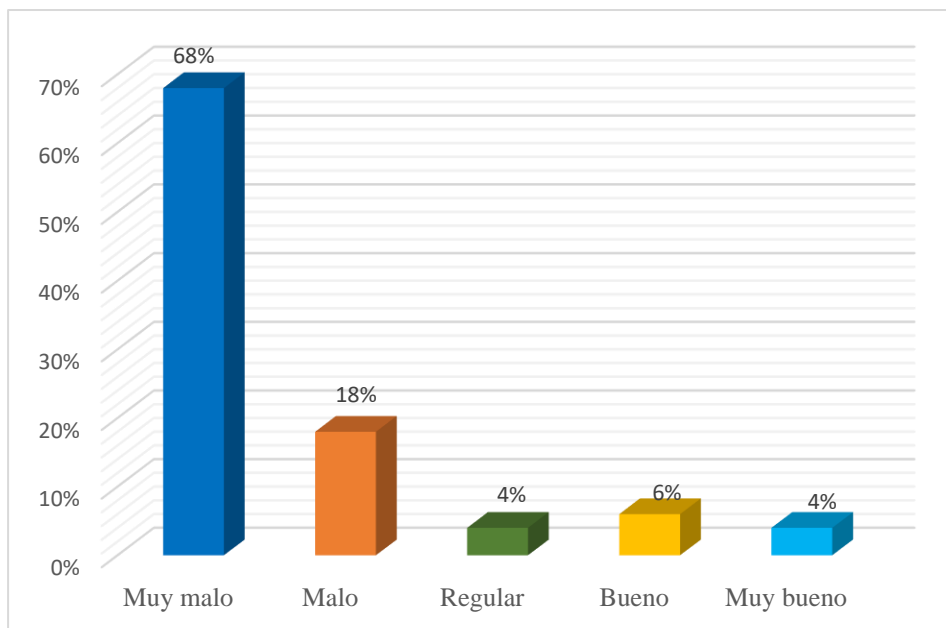
Dimensión organización

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Muy malo	34	68%	68%	68%
Malo	9	18%	18%	86%
Regular	2	4%	4%	90%
Bueno	3	6%	6%	96%
Muy bueno	2	4%	4%	100%
Total	50	100%	100%	

Nota. Elaboración propia

Figura 5

Dimensión organización



Nota. Elaboración propia

Análisis e interpretación:

Según los resultados presentados según la tabla y figura, se obtiene que el 68% de los encuestados del área de administración del Hospital Alfredo Callo



Rodríguez de Sicuani califican la organización como muy mala, el 18% lo señalan como mala, el 6% como buena, y el 4% como regular, y el 4 % restante como muy buena. Entonces se llega a concluir que, la organización en el hospital es muy malo, debido a que, los responsables del hospital no organizan de mejor manera a sus trabajadores en el área administrativa, tampoco fomentan una buena organización, asimismo, los encuestados no se sienten desafiados por la organización que recibe por parte del hospital en el área de administración.



C. Comparación promedio de los indicadores de la dimensión organización

Tabla 12

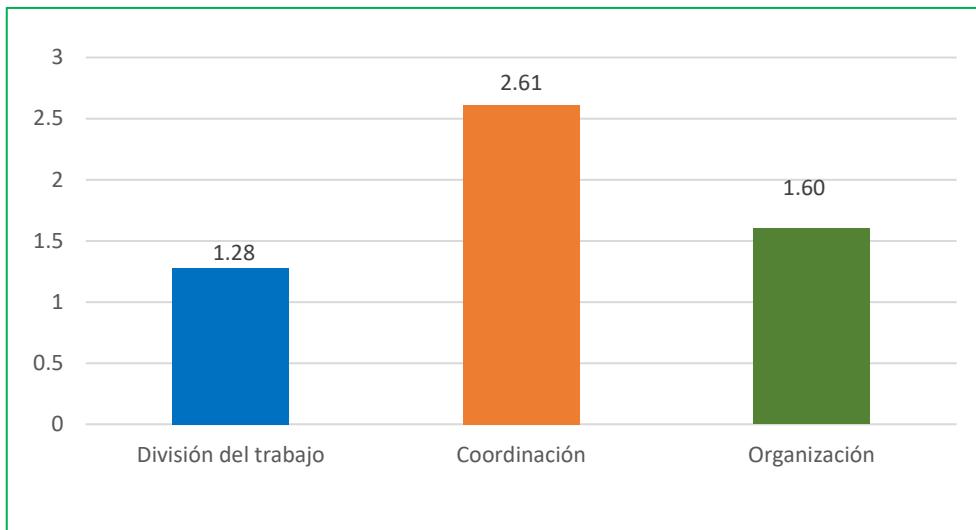
Promedio de los indicadores de la dimensión organización

	Promedio	Interpretación
División del trabajo	1.28	Muy malo
Coordinación	2.61	Regular
Organización	1.60	Muy malo

Nota. Elaboración propia

Figura 6

Promedio de los indicadores de la dimensión organización



Nota. Elaboración propia

Análisis e interpretación:

Se muestra en la tabla y la figura los promedios de la dimensión organización, donde se tiene que, el indicador división del trabajo obtuvo un promedio de 1.28, calificándolo como muy malo y respecto al indicador coordinación se tuvo un promedio de 2.61 lo que lo señala como regular; y por ende la dimensión organización obtiene un promedio de 1.60, calificándola como muy mala.



4.2.3. Resultados estadísticos de la dimensión dirección

A. Resultados de los indicadores de la dimensión dirección

Tabla 13

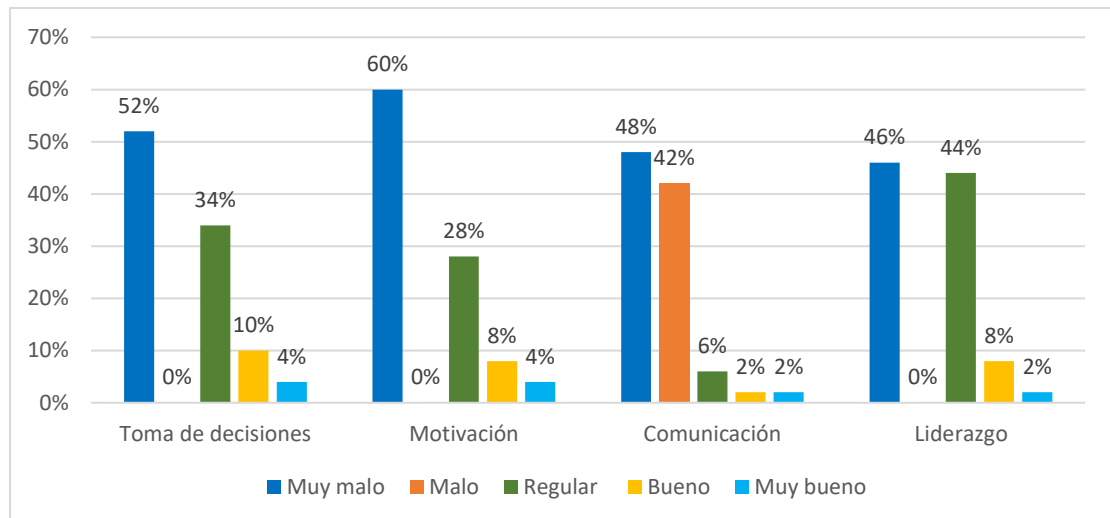
Indicadores de la dimensión dirección

	Toma de decisiones		Motivación		Comunicación		Liderazgo	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy malo	26	52%	30	60%	24	48%	23	46%
Malo	0	0%	0	0%	21	42%	0	0%
Regular	17	34%	14	28%	3	6%	22	44%
Bueno	5	10%	4	8%	1	2%	4	8%
Muy bueno	2	4%	2	4%	1	2%	1	2%
Total	50	100%	50	100%	50	100%	50	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 7

Indicadores de la dimensión dirección



Nota. Elaboración propia

Análisis e interpretación:

Según la tabla y figura se evidencia que, los encuestados mencionan que el 52% considera que la toma de decisiones es muy mala, el 34% menciona que esta es



regular, el 10% lo califica como buena, y una minoría representada por el 4% lo califica como muy buena, de los resultados obtenidos se infiere que, los responsables no tienen una información objetiva y relevante para una deliberación adecuada.

Asimismo, el 60% considera que la motivación es muy mala, el 28% la considera regular, 8% como buena, mientras que el 4% la considera como muy buena, debido a que los directivos del hospital no generan la motivación en el espacio de trabajo, es por ello por lo que los colaboradores se sienten desmotivados sin ganas de realizar un trabajo.

Referente a la comunicación, el 48% considera que es muy mala, 42% indica que esta es mala, 6% la califica como regular, el 2% como buena y otro 2% mencionó que es muy buena. De los resultados se infiere que, hay carencia significativa en la comunicación dentro del hospital, lo cual afecta negativamente la eficiencia y el ambiente laboral, e incluso en la calidad del cuidado al paciente.

Con relación al liderazgo, el 46% de los encuestados indicaron que es muy malo, el 44% expresó que este es regular, el 8% de los encuestados detalló que es bueno y para finalizar un porcentaje reducido de 2% indicaron que el liderazgo es muy bueno. De los resultados se infiere que existe una situación negativa del liderazgo en el hospital, lo que genera una serie de repercusiones como la falta de dirección efectiva que provoca una ineficiencia del personal, esto genera un aumento en el tiempo de espera de los pacientes, retrasos en los tratamientos y una disminución en la calidad de la atención médica.



B. Resultados de la dimensión dirección

Tabla 14

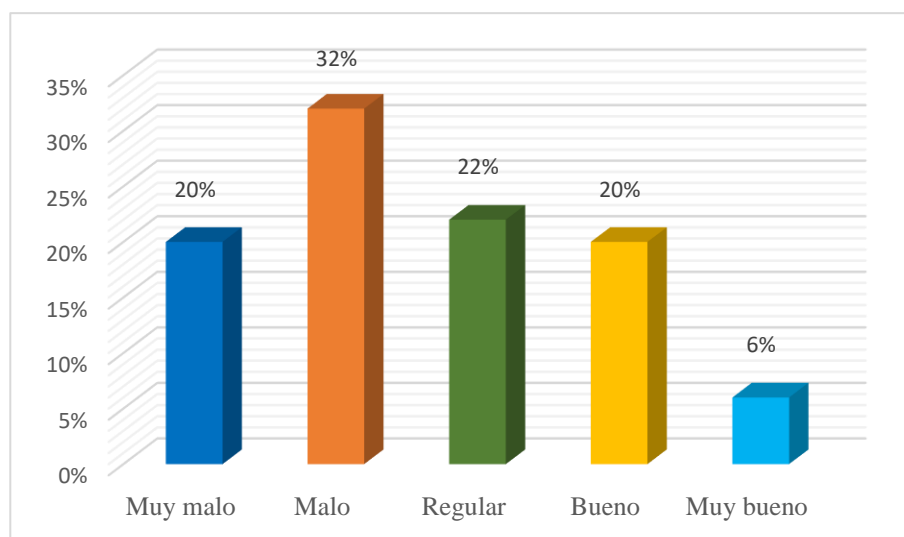
Dimensión dirección

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Muy malo	10	20%	20%	20%
Malo	16	32%	32%	52%
Regular	11	22%	22%	74%
Bueno	10	20%	20%	94%
Muy bueno	3	6%	6%	100%
Total	50	100%	100%	

Nota. Elaboración propia

Figura 8

Dimensión dirección



Nota. Elaboración propia

Análisis e interpretación:

De acuerdo con la tabla y la figura, el 32% de los administrativos encuestados califican como mala la dimensión dirección; 22% la señalan como regular; el 20% como muy mala, de la misma manera, otro 20% de encuestados la calificaron como



buena, mientras que el 6% restante la consideran como muy buena. Entonces, se puede deducir que, la dimensión dirección se evidencia como deficiente en el hospital, debido a la presencia de problemas significativos en su organización. Lo cual refleja una dirección inadecuada, toma de decisiones deficiente, falta de motivación, comunicación poco efectiva y un liderazgo ineficaz.

C. Comparación promedio de los indicadores de la dimensión dirección

Tabla 15

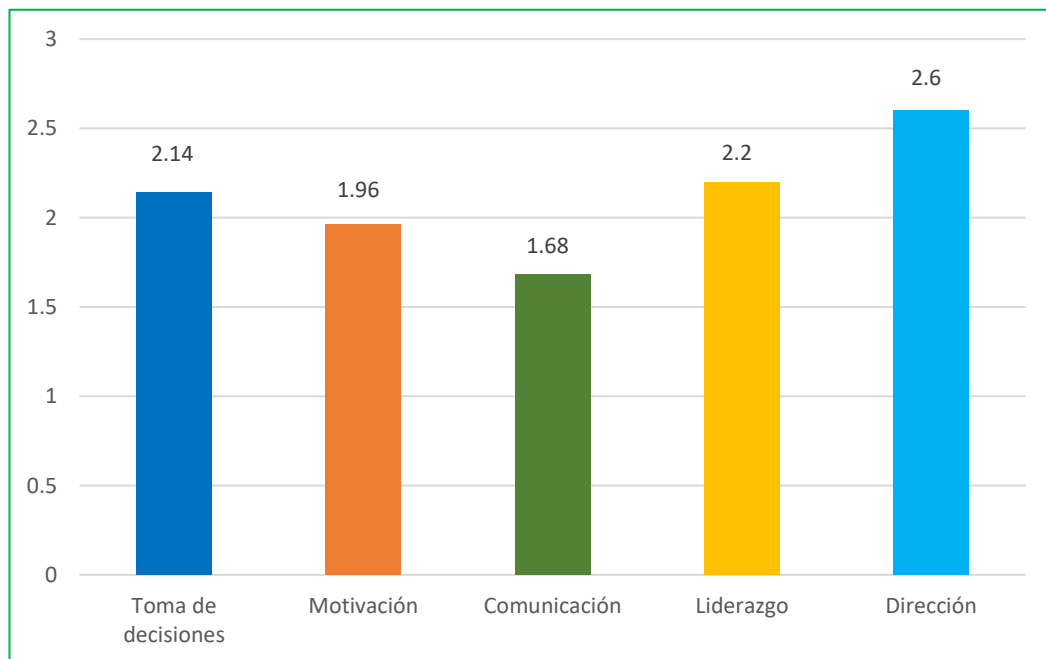
Promedio de los indicadores de la dimensión dirección

	Promedio	Interpretación
Toma de decisiones	2.14	Malo
Motivación	1.96	Malo
Comunicación	1.68	Muy malo
Liderazgo	2.20	Malo
Dirección	2.60	Malo

Nota. Elaboración propia

Figura 9

Promedio de los indicadores de la dimensión dirección



Nota. Elaboración propia



Análisis e interpretación:

Se muestra en la tabla y la figura los promedios de la dimensión dirección, donde se tiene que, el indicador toma de decisiones obtuvo un promedio de 2.14, calificándolo como malo; respecto al indicador motivación, un promedio de 1.96, lo que lo señala como malo, el indicador comunicación tiene un promedio de 1.68, lo que lo califica como muy malo; y el indicador liderazgo tiene un promedio de 2.20, lo que lo califica como malo; es así como la dimensión dirección obtiene un promedio de 2.60, calificándolo como mala.



4.2.4. Resultados estadísticos de la dimensión control

A. Resultados de los indicadores de la dimensión control

Tabla 16

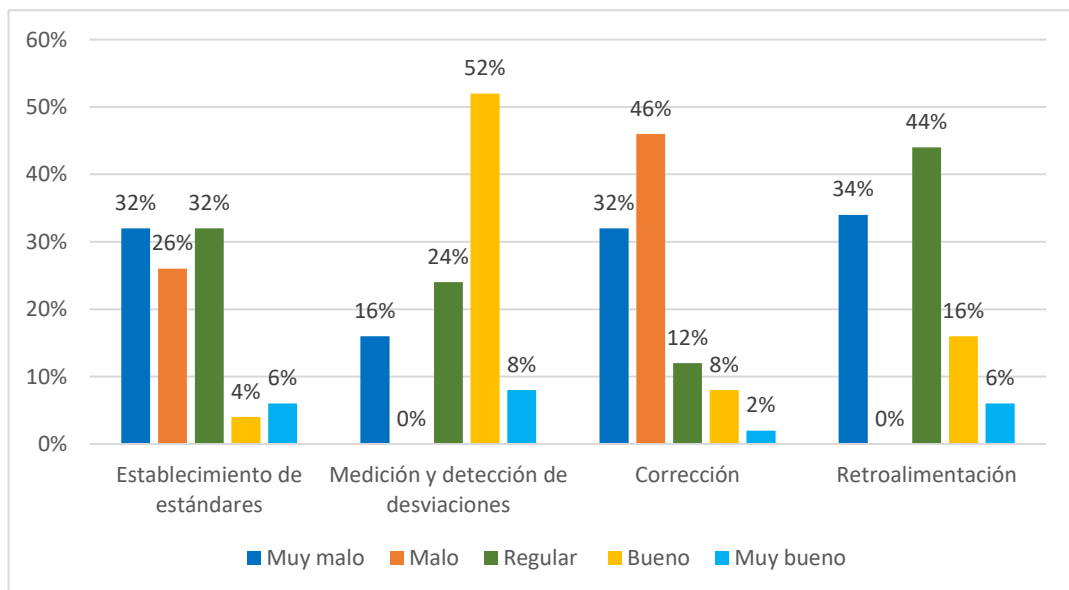
Indicadores de la dimensión control

	Establecimiento de estándares		Medición y detección de desviaciones		Corrección		Retroalimentación	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy malo	16	32%	8	16%	16	32%	17	34%
Malo	13	26%	0	0%	23	46%	0	0%
Regular	16	32%	12	24%	6	12%	22	44%
Bueno	2	4%	26	52%	4	8%	8	16%
Muy bueno	3	6%	4	8%	1	2%	3	6%
Total	50	100%	50	100%	50	100%	50	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 10

Indicadores de la dimensión control



Nota. Elaboración propia



Análisis e interpretación:

Según la tabla y figura se evidencia que, los encuestados mencionan que el 32% considera que el establecimiento de estándares es muy malo, al igual que el 32% se considera como regular, 26% como malo, el 6% considera como muy bueno y una minoría representada por el 4% la califica como bueno, de los resultados se infiere que esta distribución sesgada hacia lo negativo demuestra que el hospital no ha establecido efectivamente estándares de calidad en sus servicios y operaciones, lo cual conduce a la inconsistencia en la atención médica, la falta de eficiencia y la insatisfacción general de los pacientes.

Asimismo, el 52% considera que la medición y detección de desviaciones es buena, el 24% se considera como regular, 16% como muy mala, mientras que el 8% considera como muy buena, de los resultados se infiere que, el hospital cumple de forma regular la medición del desempeño y la detección de desviaciones, ya que intenta cumplir con los estándares establecidos y mantener un nivel óptimo de calidad y eficiencia en la gestión hospitalaria.

El 46% considera que la corrección es mala, el 32% se considera como muy mala, el 12% como regular, el 8% como buena, mientras que el 2% considera como muy buena. De los resultados se infiere que, el hospital no aplica las medidas correctivas necesarias con el fin de corregir las desviaciones o inconformidades con los estándares establecidos que resuelven los problemas.

Mientras que el 44% considera que la retroalimentación es regular, el 34% se considera como muy mala, el 16% como buena, mientras que el 6% considera como muy buena. De los resultados se infiere que, la retroalimentación es regular a malo porque a pesar de las fallas y errores que tiene el hospital no realizan mejoras para una atención de calidad óptima para los pacientes.



B. Resultados de la dimensión control

Tabla 17

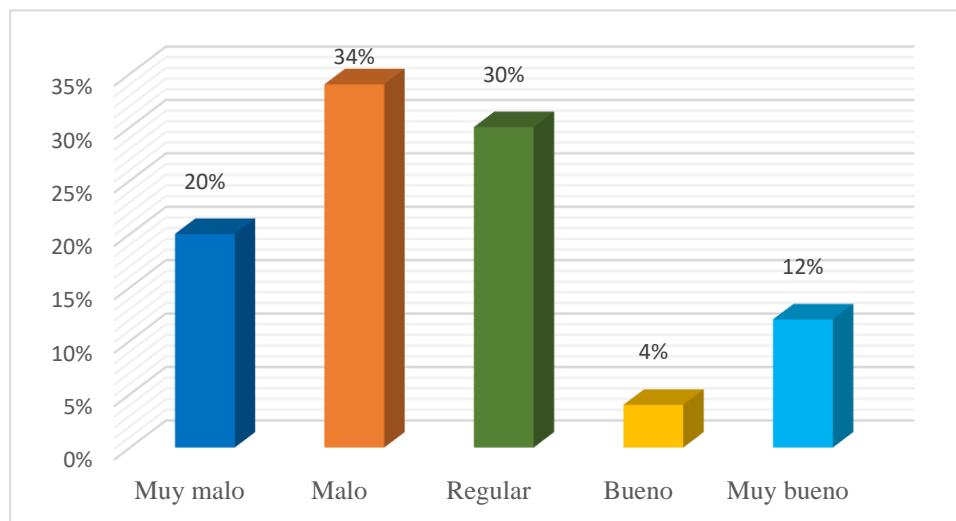
Dimensión control

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Muy malo	10	20.0%	20.0%	20.0%
Malo	17	34.0%	34.0%	54.0%
Regular	15	30.0%	30.0%	84.0%
Bueno	2	4.0%	4.0%	88.0%
Muy bueno	6	12.0%	12.0%	100.0%
Total	50	100%	100%	

Nota. Elaboración propia

Figura 11

Dimensión control



Nota. Elaboración propia

Análisis e interpretación:

De acuerdo con la tabla y la figura tenemos que, el 34% de los administrativos encuestados califican como malo a la dimensión control; el 30% lo califican como regular; el 20% como muy malo, el 12% lo señalan como muy bueno, y el 4% restante lo consideran como bueno. Entonces, se puede deducir que, el control del



hospital Alfredo Callo Rodríguez se percibe de mala a regular, debido a las falencias que debilitan el sistema de control del hospital, lo que afecta la calidad de la atención al paciente y la eficiencia operativa.

C. Comparación promedio de los indicadores de la dimensión control

Tabla 18

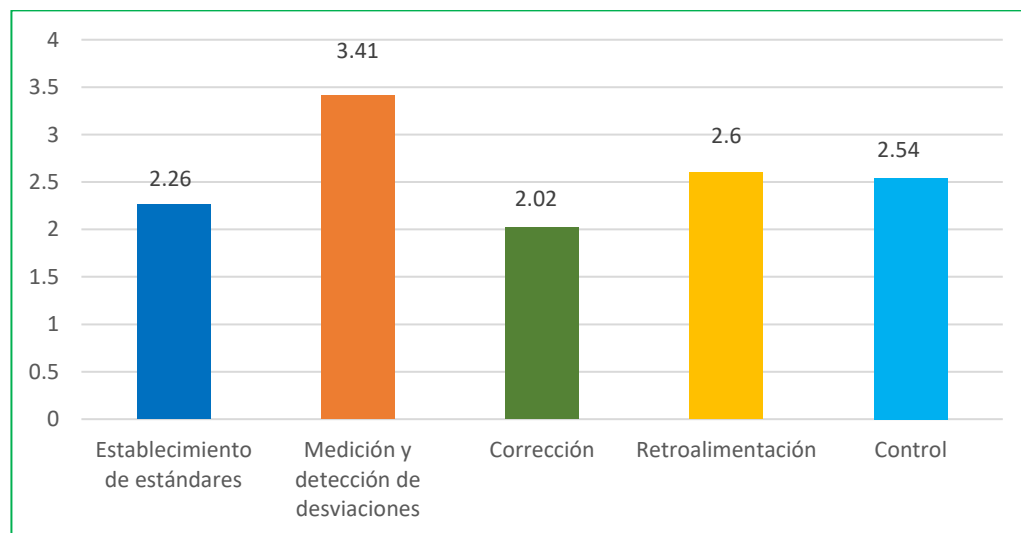
Indicadores de la dimensión control

	Promedio	Interpretación
Establecimiento de estándares	2.26	Malo
Medición y detección de desviaciones	3.41	Bueno
Corrección	2.02	Malo
Retroalimentación	2.60	Malo
Control	2.54	Malo

Nota. Elaboración propia

Figura 12

Indicadores de la dimensión control



Nota. Elaboración propia

Análisis e interpretación:

Se expone en la tabla y la figura los promedios de la dimensión control, donde se tiene que, el indicador establecimiento de estándares obtuvo un promedio



de 2.26, calificándolo como malo; respecto al indicador medición y detección de desviaciones, un promedio de 3.41 lo que lo señala como bueno, el indicador corrección tiene un promedio de 2.02, lo que lo califica como malo; y el indicador retroalimentación tiene un promedio de 2.60, lo que lo califica como malo; es así como la dimensión control obtiene un promedio de 2.54, calificándolo como mala.

4.3. Resultados respecto al objetivo general

A. Resultado de la variable proceso administrativo

Tabla 19

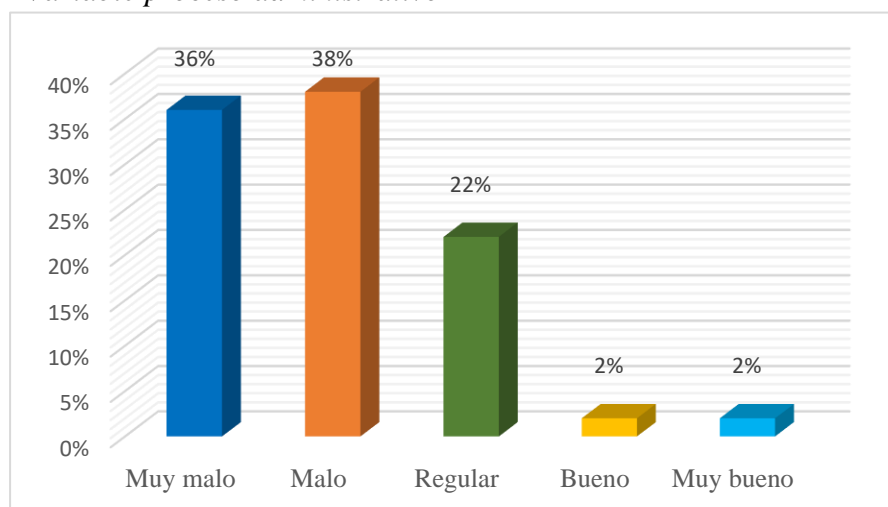
Variable proceso administrativo

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Muy malo	18	36%	36%	36%
Malo	19	38%	38%	74%
Regular	11	22%	22%	96%
Bueno	1	2%	2%	98%
Muy bueno	1	2%	2%	100%
Total	50	100%	100%	

Nota. Elaboración propia

Figura 13

Variable proceso administrativo



Nota. Elaboración propia



Análisis e interpretación:

De acuerdo con la tabla y la figura tenemos que, el 38% de los administrativos encuestados califican como malo al proceso administrativo del hospital Alfredo Callo Rodríguez, el 36% como muy malo, el 22% como regular, el 2% como bueno, y el 2% restante como muy bueno. De los resultados se puede deducir que, el proceso administrativo y del hospital Alfredo Callo Rodríguez es ineficaz, ya que existe déficit en la planeación, está causando una falta de claridad en las metas a largo plazo, y la organización inadecuada está resultando en el uso ineficiente de recursos y personal. Además, la dirección deficiente está afectando el liderazgo y la motivación, elementos vitales para el funcionamiento eficaz de cualquier institución de salud. Finalmente, la falta de control efectivo está impidiendo el seguimiento y la evaluación necesarios para la mejora continua.



B. Comparación promedio de las dimensiones de la variable proceso administrativo

Tabla 20

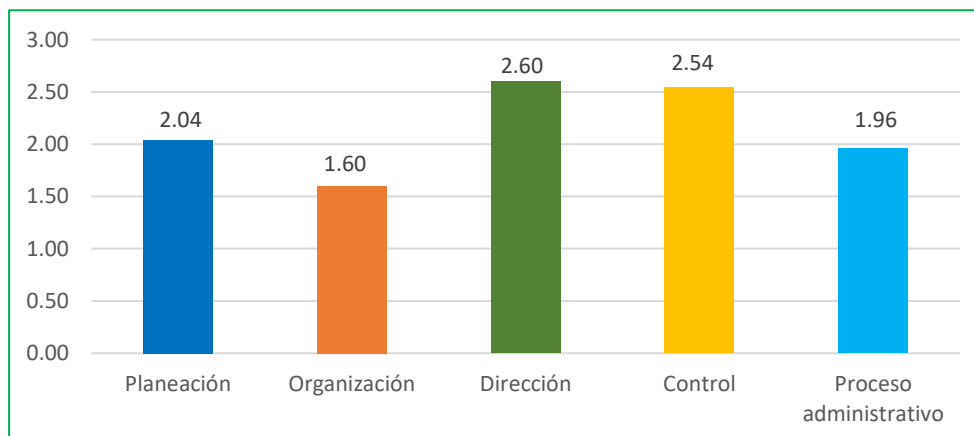
Dimensión de la variable proceso administrativo

	Promedio	Interpretación
Planeación	2.04	Malo
Organización	1.60	Muy malo
Dirección	2.60	Malo
Control	2.54	Malo
Proceso administrativo	1.96	Malo

Nota. Elaboración propia

Figura 14

Dimensión de la variable proceso administrativo



Nota. Elaboración propia

Análisis e interpretación:

Se muestra en la tabla y la figura la comparación del promedio de las dimensiones de proceso administrativo; donde la planeación obtuvo un promedio de 2.04, calificándolo como mala; la organización, un promedio de 1.60, por lo que cae en una calificación de muy mala; la dirección, un promedio de 2.60, lo que lo lleva a tener una calificación de mala; el control tuvo un promedio de 2.54, considerándose como malo; y al final la variable proceso administrativo alcanzó un promedio total de 1.96, indicándose como mala.



CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

En lo correspondiente a los hallazgos relevantes y significativos con respecto a la variable proceso administrativo, se observó que, el 38% de los administrativos encuestados calificaron como malo al proceso administrativo del hospital Alfredo Callo Rodríguez y el 36% como muy malo, estos resultados nacen a raíz de problemas sistémicos que se tiene dentro del proceso administrativo del hospital, objetivos y planes mal definidos e inexistentes; en cuanto a la planeación, se halló que el 40% que esta dimensión es mala y el 32% lo consideran como muy mala demostrando que por la mala planeación no se puede obtener los logros propuestos a futuro.

Respecto a la organización dentro del Hospital Alfredo Callo Rodríguez se vio como hallazgos más relevantes y significativos que, la división del trabajo es el aspecto del proceso administrativo con mayores deficiencias desde la percepción del personal, ya que un porcentaje abrumador del 90% lo considera muy malo, por otro lado, en cuanto a la coordinación se indica que es regular según el 50% de los encuestados. De la misma manera, se pudo observar que organización es muy mala según el 68% de los colaboradores, ya que se observa hay una pésima división del trabajo que afecta directamente la coordinación entre áreas y personas, así como también se debe reorganizar los procesos que se tiene.

Los hallazgos más relevantes y significativos con respecto a la dirección dentro del Hospital Alfredo Callo Rodríguez son que, la toma de decisiones es considerada muy mala por parte del 52% y regular por un 34%, esto indica que las decisiones solo lo toma los directos, sin consultar al resto del personal, también se vio que la motivación es vista como muy mala por el 60%, esto a causas de la falta de incentivos, asimismo, se observó que más del 50% del personal perciben una comunicación muy deficiente, señalando como puntos



importantes que todo el proceso comunicativo es débil lo que significa que no permite coordinación ni retroalimentación entre áreas, finalmente el 46% indicaron que el liderazgo que tiene en el hospital es muy malo.

Por último, lo que más ha resaltado de la dimensión control, es que el 32% de los encuestados señalaron que el establecimiento de estándares es muy malo, la medición y detección de desviaciones es regular según el 24%, la corrección que se tiene es mala según el 46% y en cuanto a la retroalimentación, el 44% indican que es regular, hallándose así que el 30% determinan que el control es malo, ya que presentan falencias que debilitan el sistema de control del hospital.

5.2. Limitaciones del estudio

El presente estudio durante la ejecución del trabajo de campo presentó la siguiente limitación, se tuvo poco apoyo por parte de los colaboradores del hospital, debido a que, el trabajo que realizan es todo el día, por ello no disponían de tiempo libre, por otro lado, hubo falta de disponibilidad y acceso a algunas fuentes específicas de datos. Pero con perseverancia se pudo superar todos los inconvenientes presentados durante la realización de la investigación.

5.3. Comparación crítica con la literatura y los antecedentes de la investigación

Las referencias que son el sustento de la investigación se obtuvieron mediante la revisión de la literatura existente y sirvió como guía al investigador también para el análisis de la variable y para realizar la comparación crítica con la literatura existente.

Tanto en los resultados hallados como en aquellos encontrados en la investigación realizado por Betanco et al. (2019) se encontraron deficiencias importantes en el proceso administrativo, especialmente en las áreas de organización, dirección y control. Esto se debe a que son empresas donde la estructura organizacional y los procesos son informales. Al centralizarse el poder en los dueños o gerentes, se descuidan aspectos gerenciales clave



como la planificación estratégica, diseño de cargos, motivación del personal y sistemas de control. Sin embargo, la magnitud de los problemas es mayor en el hospital, dado los altos porcentajes de percepción negativa en todas las dimensiones, mientras que de parte de la empresa textil se vio que usualmente lo ponen en práctica partes del proceso administrativo, la profesionalización de la gestión mediante personal calificado es crítica en instituciones grandes y complejas como los hospitales así como en empresas pequeñas como la textil, asimismo estos resultados son semejantes a la teoría planteada por Moreno (2019) quien indica que los procesos administrativos son una ciencia social constituida por ideas, estrategias y prácticas. Cuando se aplica a grupos humanos, puede construir una red lógica de actividades colaborativas que pueden ayudar a las personas a alcanzar objetivos compartidos, pero dichos objetivos no pueden alcanzarse por sí solos.

Al igual que en los resultados hallados como en aquellos encontrados en la investigación realizada por Román (2021), se vio que en ambos estudios la variable proceso administrativo se encuentra calificado como inadecuado, siendo a ser sus valores 1.96 y 2.12 de promedio respectivamente, viendo como tendencia que ambos al ser instituciones públicas no tienen dentro de su personal personas con liderazgo y que los gerentes de dichas instituciones no jerarquizan bien los procesos dentro de sus entidades, por otro lado, en cuanto a la planeación se vio que los promedios encontrados en ambos estudios son 2.22 y 2.04 respectivamente, calificando así de inadecuado esta dimensión, siendo el principal causante de ambos la gran cantidad de falencias en la estructura organizacional de ambas entidades públicas, asimismo, en cuanto a la organización se vio los valores de 2.37 y 1.60 respectivamente, calificando así esta dimensión de inadecuada, teniendo como principal causante de esta calificación la pésima distribución de tareas en ambas instituciones, seguidamente, observando los valores encontrados para la dirección se tuvo 2.10 y 2.60 respectivamente, calificando así en ambos estudios como inadecuada dicha dimensión,



teniendo como principal factor de esta calificación el poco liderazgo ineficaz por parte de los gerentes en ambas instituciones, para finalizar, se obtuvo los valores para el control de 1.80 y 2.54, calificando así la dimensión control como inadecuado, viendo como principal causa la falta de controles previos, concurrentes y posteriores al trabajo del personal de ambas instituciones. La literatura existente es de Münch (2014), quien señala que la planeación implica la identificación de los posibles escenarios futuros y la dirección hacia la cual se dirige la empresa. Además, implica definir los resultados deseados y las estrategias para lograrlos, minimizando los riesgos involucrados. En pocas palabras, la planeación se encarga de establecer el rumbo y los objetivos de la empresa, así como las acciones necesarias para alcanzarlos de manera eficiente y efectiva

5.4. Implicancias del estudio

Este estudio resulta de gran utilidad práctica, porque se enfoca en resolver las problemáticas relacionadas al proceso administrativo del hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuani, 2022. Gracias a las conclusiones y recomendaciones obtenidas a partir de la investigación, los directivos del hospital mejorarían el proceso administrativo que les ayudaría a establecer una estructura organizativa clara y definida para el hospital. Esto implicaría la identificación de las diferentes áreas y departamentos dentro del hospital, como la definición de las responsabilidades, autoridades de cada uno, y el establecimiento de una jerarquía adecuada. Una organización bien estructurada facilitaría la comunicación, la toma de decisiones y la coordinación de actividades. De esta manera, se lograría las metas propuestas en dicho hospital.



CONCLUSIONES

A partir de los objetivos establecidos para esta investigación y los resultados obtenidos, se extraen las siguientes conclusiones:

1. Según los resultados obtenidos se concluye que, el proceso administrativo del Hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuani, 2022, es considerado como malo por un promedio de 1.96, además que más del 70% de los administrativos califican al proceso administrativo como deficiente, esto se debe, a que existe déficit en la planeación que está causando una falta de claridad en las metas a largo plazo, la organización inadecuada está resultando en el uso ineficiente de recursos y personal, así mismo la dirección es deficiente el cual está afectando el liderazgo y la motivación y elementos vitales para el funcionamiento eficaz del Hospital Alfredo Callo Rodríguez.
2. De acuerdo a los resultados obtenidos, se llega a concluir que, en promedio la planeación del hospital es de 2.04 que se interpreta como malo, quiere decir que más del 70% de los colaboradores del área administrativa del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani lo calificaron de esta manera, esto indica que es deficiente la planeación, ya que no se determinan los objetivos y metas correspondientes, no cuentan con motivación para cumplir y lograr las metas propuestas, como la misión, los objetivos estratégicos, los programas, las políticas, la visión y el presupuesto.
3. Según los resultados de la investigación se llega a concluir que, la organización en el proceso administrativo del Hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuani, 2022, es considerado como muy malo según el promedio de 1.60, el cual se demuestra por más del 92% de las personas encuestadas que lo calificaron de esta manera, ya que



se evidencia que los puestos y responsabilidades no están bien definidos, generando duplicidad de funciones, tareas mal asignadas y descoordinación entre el personal del hospital; la pésima división del trabajo afecta directamente la coordinación entre áreas y personas, al no estar claro y bien definido lo que debe hacer cada uno es difícil sincronizar y articular los esfuerzos.

4. De acuerdo con los resultados de la investigación se llega a concluir que, la dirección en el proceso administrativo del Hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuani, 2022, obtuvo un promedio de 2.60 la cual se interpreta como malo, asimismo se demuestra por más del 80% que lo calificaron de dicha manera, ya que la dirección se evidencia como deficiente en el hospital debido a que las decisiones se encuentran centralizadas únicamente en la alta gerencia, sin consultar al personal, o se toman sin fundamentos claros, afectando negativamente al hospital, por otro lado, la falta de incentivos, el poco reconocimiento al buen desempeño y a las pocas condiciones favorables que posee el personal del hospital, asimismo, como una comunicación muy deficiente entre el personal.

5. Según los resultados obtenidos se llegó a concluir que, con respecto al control del proceso administrativo del Hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuani, 2022, este fue calificado como malo según el promedio de 2.54, de la misma manera, más del 75% de administrativos lo consideraron de esta manera. Esta evaluación desfavorable se atribuye principalmente a falencias que debilitan el sistema de control del hospital. Estos problemas tienen un efecto directo en la calidad de atención al paciente y en la eficiencia operativa del hospital, ya que una gestión de control deficiente puede llevar a errores, demoras y omisiones. Asimismo, estas debilidades en el control del



proceso administrativo pueden generar aún más ineficiencias, exacerbando las dificultades operativas y generando frustración entre el personal.



RECOMENDACIONES

1. Para lograr mejorar el proceso administrativo dentro del Hospital Alfredo Callo, se recomienda reestructurar a profundidad los procesos de planeación, organización, dirección y control, bajo un enfoque, por otro lado, se sugiere iniciar una planeación estratégica que defina la orientación a largo plazo y su traducción en planes operativos y presupuestos anuales para cada área, dicha planificación debe basarse en análisis de tendencias de salud, brechas de atención y prospectiva de escenarios, asimismo, es clave diseñar una estructura organizacional plana, flexible y coordinada, con roles, perfiles de cargos y procesos claramente documentados, fortaleciendo así los órganos de apoyo, asimismo, es indispensable organizar de mejor manera la dirección del hospital, para que se ejerza un liderazgo estratégico, participativo y transformador que motive e inspire al personal promoviendo así el trabajo en equipo; todos los cambios mencionados se deben ver respaldados por políticas de gestión del talento humano y desarrollo de una cultura organizacional alineada a la estrategia y visión del hospital.
2. En relación con la planeación en el proceso administrativo del Hospital Alfredo Callo Rodríguez, se recomienda definir correctamente las prioridades y necesidades de la organización, asimismo, se sugiere formular un plan estratégico integral de 5 a 10 años, que incluya un análisis de la situación actual, proyecciones de demanda de servicios, brechas en infraestructura y talento humano, objetivos y metas trazadoras, estrategias ante situaciones de emergencia, ruta crítica e indicadores, el presente plan se debería realizar con la participación de directivos, coordinadores, jefes de área y el personal, por otro lado, es necesario el diseño de un cuadro integral de indicadores que monitoree el avance de los objetivos y permita identificar necesidades de ajuste, así como el establecimiento de comités directivos periódicos para el monitoreo y



análisis estratégico evitando así la generación de cuellos de botella. Los planes estratégicos y operativos deben estar documentados, tener registro de cambios, y estar disponibles para consulta del personal.

3. Respecto a la organización en el proceso administrativo del Hospital Alfredo Callo Rodríguez se recomienda analizar las interrelaciones formales e informales entre áreas, flujos de información y pacientes, puntos de coordinación y tipos de decisiones, con base en este análisis se debe diseñar una estructura plana y flexible, eliminando niveles jerárquicos innecesarios, asimismo, se sugiere organizar por procesos asistenciales integrales más que por especialidades aisladas, esto significa que es importante definir detalladamente los cargos, perfiles y responsabilidades de cada uno, por otro lado, se deben ajustar las plantillas de personal y distribución de cargas de trabajo con base en estándares y proyecciones de demanda, esto permitirá determinar necesidades cuantitativas y cualitativas de talento humano en el corto y mediano plazo, una vez definida la estructura, se recomienda documentarla en organigramas y manuales de organización y funciones, disponibles para todo el personal, es importante instituir canales formales permanentes de comunicación interna, como comités de coordinación con jefes de área y personal multidisciplinario. Finalmente, se debe desarrollar una cultura de trabajo en equipo, a través de capacitación y evaluación del personal según competencias de coordinación, comunicación efectiva y colaboración interdisciplinaria.
4. Para lograr mejorar la dirección dentro del Hospital Alfredo Callo, se recomienda capacitar a directivos y autoridades en habilidades modernas de liderazgo situacional, coaching, motivación, delegación, comunicación efectiva, manejo de conflictos y trabajo en equipo, asimismo, se sugiere considerar el benchmarking a hospitales exitosos e identificar brechas de capacidades gerenciales a atender, por



otro lado, se recomienda realizar talleres sobre valores institucionales, enfocados en reforzar un estilo de dirección que inspire al personal y gane su compromiso, asimismo, se recomienda diseñar programas de capacitación gerencial continua y certificación de competencias; por último, se recomienda a los directivos trabajar coordinadamente en equipos gerenciales para integrar procesos transversales, los directivos deben empoderar a los mandos medios y equipos otorgándoles autonomía, recursos y autoridad para tomar decisiones en sus procesos.

5. Para lograr un control efectivo en el proceso administrativo del hospital, se recomienda, diseñar un cuadro de indicadores clave de desempeño alineado con los objetivos estratégicos y de cada área, asimismo, se sugiere implementar un sistema de información gerencial para automatizar el procesamiento y visualización del personal, por otro lado, se recomienda generar reportes, tableros de control y sistemas de alertas, asimismo, se recomienda realizar auditorías internas periódicas sobre los procesos críticos, para verificar el cumplimiento de los estándares e identificar oportunidades de mejora en el personal del hospital; por último, se recomienda socializar resultados de indicadores y acciones derivadas al personal para generar conciencia sobre la importancia de cumplir estándares y fomentar la cultura del autocontrol.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AGCBA. (2023). Hospitales de CABA: falencias y mejoras pendientes en la salud pública. *Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires (AGCBA)*.
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Biblioteca Nacional del Perú.
- Babativa, C. (2017). *Investigación cuantitativa*. Bogotá: Fundación Universitaria del Área Andina.
- Beltrán, J. (2004). *Indicadores de gestión*. Temas Gerenciales.
- Bendezú, J. (2017). *El proceso administrativo en el hospital Santa Rosa de la ciudad de Puerto Maldonado, 2017*. Universidad Andina Del Cusco.
- Betanco, R., Padilla, D., & Téllez, R. (2019). *Proceso administrativo de la Empresa familiar MODAS ROSIBEL en la ciudad de Darío Matagalpa 2018-2019*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.
- Burgos, L., & Cervera, M. (2017). *Elaboración del proceso administrativo en la Empresa Comercial A&C, de la ciudad de Chiclayo*. Universidad Señor de Sipán.
- Cano, C. (2017). *La administración y el proceso administrtivo*. Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano.
- Chiavenato, I. (2007). *Introduccion a la teoria general de la administración*. Mc grow.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. MCGRAW-HILL.
- Formiga, R. (2022). *Fundamentos de la administración: Temas especiales*. Nuestro Conocimiento.
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación*. Huancayo: Universidad Continental.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: Mc Graw Hill Education.



- Mamani, E. (06 de Enero de 2023). Gerenta de Salud fue sancionada por Contraloría, pero se anuló judicialmente. *La República*.
<https://larepublica.pe/sociedad/2023/01/06/arequipa-gerenta-de-salud-fue-sancionada-por-contraloria-pero-se-anulo-judicialmente-lrsd/>
- Mariño, A. (2020). *Gestión de procesos en el área administrativa financiera de la empresa Epunemi*. Universidad De Guayaquil.
- Ministerio de Salud. (2012). LEY N° 27657. *LEY N° 27657*.
- Montero, L. (2021). *Análisis de la gestión administrativa del hospital general IESS de Babahoyo, año 2020*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Moreno, M. (2019). *Teoría de sistemas sociales e historia: un acercamiento interdisciplinario para la investigación científica*. Universidad Autónoma de Querétaro.
- Münch, L. (2014). *Administración: Gestión organizacional, enfoque y proceso administrativo. Segunda edición*. PEARSON.
- Palacios, M. (2020). *La planificación estratégica es definitivamente el camino al éxito empresarial: El director debe planificar en el proceso administrativo, en el financiero, en el operativo, y en el mercadotécnico*. Independently published.
- Ríos, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. Servicios Académicos Intercontinentales S.L.
- Roman, C. (2021). *Proceso Administrativo en el marco de la emergencia sanitaria por la Covid-19 en la Municipalidad Distrital de Oropesa, Provincia de Quispicanchi, 2021*. Universidad Andina Del Cusco.
- RPP. (08 de Julio de 2020). Trabajadores de EsSalud protestan por falta de equipos de protección y pruebas rápidas. *Registro Público de la Propiedad*.
<https://rpp.pe/peru/lambayeque/coronavirus-en-peru-chiclayo-trabajadores-de->



essalud-protestan-por-falta-de-equipos-de-proteccion-y-pruebas-rapidas-noticia-1278716?ref=rpp

Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (1996). *Administración*. EBOOKS Académcos.

Tapia, T. (2017). *Análisis del proceso administrativo de la microempresa “Quimilimpieza” en la Ciudad de Esmeraldas*. Pontifica Universidad del Ecuador.

Vargas, N., & Zapata, S. (2019). *Análisis del proceso administrativo en la empresa TECMEIN E.I.R.L - Espinar, 2019*. Universidad Tecnológica del Perú.

Vilca, R. (2021). *La gestión administrativa en la satisfacción del usuario interno durante la pandemia Covid 19 en la Microred de salud Ocobamba, 2020*. Universidad César Vallejo.

Villalobos, G. (2018). *Proceso administrativo en la gerencia de administración de la Municipalidad Distrital de Quellouno Cusco 2018*. Universidad Andina Del Cusco.



ANEXOS



Matriz de consistencia

Problema General	Objetivo General	Variable y Dimensiones	Metodología
¿Cómo es el proceso administrativo del Hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuani, 2022?	Describir el proceso administrativo del Hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuani, 2022.		
Problemas Específicos	Objetivo Específicos		
P1. ¿Cómo es la planeación en el proceso administrativo del Hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuani, 2022?	O1. Describir la planeación en el proceso administrativo del Hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuani, 2022.	Variable: Proceso administrativo Dimensiones: – Planeación – Organización – Dirección – Control	Enfoque: Cuantitativo Nivel: Descriptivo Diseño: No experimental de corte transversal Población: 50 trabajadores administrativos del Hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuani, 2022 Muestrea: No probabilístico Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
P2. ¿Cómo es la organización en el proceso administrativo del Hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuani, 2022?	O2. Describir la organización en el proceso administrativo del Hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuani, 2022.		
P3. ¿Cómo es la dirección en el proceso administrativo del Hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuani, 2022?	O3. Describir la dirección en el proceso administrativo del Hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuani, 2022.		
P4. ¿Cómo es el control en el proceso administrativo del Hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuani, 2022?	O4. Describir el control en el proceso administrativo del Hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuani, 2022.		



Matriz de instrumentos

Variable	Dimensiones	Indicadores	N° de Ítems	Ítems/Reactivos	Escala valorativa
Proceso administrativo	Planeación	Filosofía	16	1. ¿Le dan a conocer la filosofía, valores y creencias del Hospital Alfredo Callo Rodríguez? 2. ¿Considera que la filosofía del Hospital Alfredo Callo Rodríguez cumple con el compromiso que tiene con los pacientes, garantizando la satisfacción por los servicios prestados?	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
		Misión		3. ¿Participa en la formulación de la misión para la planeación de los objetivos? 4. ¿El Hospital Alfredo Callo Rodríguez promueve el conocimiento de la misión?	
		Visión		5. ¿Estimula acciones concretas para el futuro del Hospital Alfredo Callo Rodríguez? 6. ¿Considera que el Hospital Alfredo Callo Rodríguez tiene una visión clara y concisa para lograr sus metas propuestas?	
		Objetivos estratégicos		7. ¿Las actividades programadas tienen relación con los objetivos estratégicos? 8. ¿Cree usted que los directivos del Hospital Alfredo Callo Rodríguez desarrollan sus actividades en base a los objetivos?	
		Políticas		9. ¿Sigue los lineamientos generales del Hospital Alfredo Callo Rodríguez para tomar acciones?	



				10. ¿Considera que las políticas del Hospital Alfredo Callo Rodríguez están orientadas a la correcta realización de las actividades?	
		Estrategias		11. ¿Cursa sus acciones de acuerdo con las estrategias institucionales del Hospital Alfredo Callo Rodríguez? 12. ¿Considera que el Hospital Alfredo Callo Rodríguez cuenta con estrategias para alcanzar las metas previstas en el tiempo establecido?	
		Programas		13. ¿Tiene presente los programas del Hospital Alfredo Callo Rodríguez para desarrollar sus actividades? 14. ¿Los programas que tienen acerca de las actividades de desarrollo institucional, son considerados en los planes a futuro?	
		Presupuesto		15. ¿El presupuesto asignado es suficiente para cumplir con los objetivos del Hospital Alfredo Callo Rodríguez? 16. ¿Considera que el presupuesto que se asigna al Hospital Alfredo Callo Rodríguez se distribuye correctamente?	
	Organización	División del trabajo	4	17. ¿Le ponen en conocimiento la forma de organización, el diseño, procesos, funciones y responsabilidades? 18. ¿Se implementa adecuadamente la forma de organización institucional y la definición de los niveles de jerarquía?	



	Dirección	Coordinación	19. ¿Hay buena coordinación con los compañeros de trabajo en las actividades que se realizan en el Hospital Alfredo Callo Rodríguez? 20. ¿Considera que se brinda conocimiento a los nuevos trabajadores sobre los métodos y técnicas para simplificar los trabajos?
		Toma de decisiones	21. ¿La toma de decisiones en la gerencia del Hospital Alfredo Callo Rodríguez está relacionada estrictamente con la misión y visión, y se pone de conocimiento al personal? 22. ¿Considera que la toma de decisiones en el Hospital Alfredo Callo Rodríguez es eficiente?
		Motivación	23. ¿Se motiva a los trabajadores de la gerencia para que se sientan satisfechos en sus puestos de trabajo? 24. ¿Se entregan premios en reconocimiento a los logros por trabajos realizados?
		Comunicación	25. ¿La comunicación entre los trabajadores es preciso en el momento y tiempo necesario? 26. ¿Existe una comunicación fluida entre los compañeros de trabajo del Hospital Alfredo Callo Rodríguez?
		Liderazgo	27. ¿Se promueve el liderazgo entre los trabajadores de la gerencia administrativa del Hospital Alfredo Callo Rodríguez? 28. ¿Los jefes muestran capacidad de liderazgo impulsando al logro de las metas establecidas?



	Control	Establecimiento de estándares	8	29. ¿La oficina de control aplica los estándares o indicadores de control durante el desarrollo de las actividades?	
		Medición y detección de desviaciones		30. ¿El establecimiento de los estándares ayudan a realizar evaluaciones para el desempeño laboral del Hospital Alfredo Callo Rodríguez?	
		Corrección		31. ¿Se aplican los instrumentos o guías de control del Hospital Alfredo Callo Rodríguez para medir la ejecución de los resultados del trabajo?	
		Retroalimentación		32. ¿Considera que es necesario la implementación de un plan de capacitación anual que contribuya al mantenimiento y mejoramiento de las competencias de los trabajadores?	
				33. ¿Se corrigen oportunamente las desviaciones encontradas?	
				34. ¿Cuándo se encuentran errores administrativos se corrigen y se controlan para mejorar el desempeño en el Hospital Alfredo Callo Rodríguez?	
				35. ¿Para corregir los errores detectados se retroalimenta al personal para un mejor desempeño y se les da capacitaciones eventuales para reforzar los procedimientos a seguir?	
				36. ¿Considera que la retroalimentación ayuda a mejorar las actividades que realiza el Hospital Alfredo Callo Rodríguez?	



Instrumentos

Estimado(a) colaborador:

El presente cuestionario tiene como objetivo obtener información sobre el proceso administrativo del Hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuani, 2022. Se recomienda responder todos los ítems con la sinceridad y objetividad del caso, ya que la información proporcionada tiene un propósito académico.

Instrucciones: A continuación, se te presentan 36 ítems. Marque con una “X” el recuadro que contiene el número de su respuesta de acuerdo con la siguiente escala.

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

Variable: Proceso administrativo		1	2	3	4	5
Dimensión 1. Planeación						
1.	¿Le dan a conocer la filosofía, valores y creencias del Hospital Alfredo Callo Rodríguez?					
2.	¿Considera que la filosofía del Hospital Alfredo Callo Rodríguez cumple con el compromiso que tiene con los pacientes, garantizando la satisfacción por los servicios prestados?					
3.	¿Participa en la formulación de la misión para la planeación de los objetivos?					
4.	¿El Hospital Alfredo Callo Rodríguez promueve el conocimiento de la misión?					
5.	¿Estimula acciones concretas para el futuro del Hospital Alfredo Callo Rodríguez?					
6.	¿Considera que el Hospital Alfredo Callo Rodríguez tiene una visión clara y concisa para lograr sus metas propuestas?					
7.	¿Las actividades programadas tienen relación con los objetivos estratégicos?					
8.	¿Cree usted que los directivos del Hospital Alfredo Callo Rodríguez desarrollan sus actividades en base a los objetivos?					
9.	¿Sigue los lineamientos generales del Hospital Alfredo Callo Rodríguez para tomar acciones?					



10.	¿Considera que las políticas del Hospital Alfredo Callo Rodríguez están orientadas a la correcta realización de las actividades?					
11.	¿Cursa sus acciones de acuerdo con las estrategias institucionales del Hospital Alfredo Callo Rodríguez?					
12.	¿Considera que el Hospital Alfredo Callo Rodríguez cuenta con estrategias para alcanzar las metas previstas en el tiempo establecido?					
13.	¿Tiene presente los programas del Hospital Alfredo Callo Rodríguez para desarrollar sus actividades?					
14.	¿Los programas que tienen acerca de las actividades de desarrollo institucional, son considerados en los planes a futuro?					
15.	¿El presupuesto asignado es suficiente para cumplir con los objetivos del Hospital Alfredo Callo Rodríguez?					
16.	¿Considera que el presupuesto que se asigna al Hospital Alfredo Callo Rodríguez se distribuye correctamente?					
	Dimensión 2. Organización					
17.	¿Le ponen en conocimiento la forma de organización, el diseño, procesos, funciones y responsabilidades?					
18.	¿Se implementa adecuadamente la forma de organización institucional y la definición de los niveles de jerarquía?					
19.	¿Hay buena coordinación con los compañeros de trabajo en las actividades que se realizan en el Hospital Alfredo Callo Rodríguez?					
20.	¿Considera que se brinda conocimiento a los nuevos trabajadores sobre los métodos y técnicas para simplificar los trabajos?					
	Dimensión 3. Dirección					
21.	¿La toma de decisiones en la gerencia del Hospital está relacionada estrictamente con la misión y visión, y se pone de conocimiento al personal?					
22.	¿Considera que la toma de decisiones en el Hospital Alfredo Callo Rodríguez es eficiente?					
23.	¿Se motiva a los trabajadores de la gerencia para que se sientan satisfechos en sus puestos de trabajo?					



24.	¿Se entregan premios en reconocimiento a los logros por trabajos realizados?					
25.	¿La comunicación entre los trabajadores es preciso en el momento y tiempo necesario?					
26.	¿Existe una comunicación fluida entre los compañeros de trabajo del Hospital Alfredo Callo Rodríguez?					
27.	¿Se promueve el liderazgo entre los trabajadores de la gerencia administrativa del Hospital Alfredo Callo Rodríguez?					
28.	¿Los jefes muestran capacidad de liderazgo impulsando al logro de las metas establecidas?					
Dimensión 4. Control						
29.	¿La oficina de control aplica los estándares o indicadores de control durante el desarrollo de las actividades?					
30.	¿El establecimiento de los estándares ayudan a realizar evaluaciones para el desempeño laboral del Hospital Alfredo Callo Rodríguez?					
31.	¿Se aplican los instrumentos o guías de control del Hospital Alfredo Callo Rodríguez para medir la ejecución de los resultados del trabajo?					
32.	¿Considera que es necesario la implementación de un plan de capacitación anual que contribuya al mantenimiento y mejoramiento de las competencias de los trabajadores?					
33.	¿Se corrigen oportunamente las desviaciones encontradas?					
34.	¿Cuándo se encuentran errores administrativos se corrigen y se controlan para mejorar el desempeño en el Hospital Alfredo Callo Rodríguez?					
35.	¿Para corregir los errores detectados se retroalimenta al personal para un mejor desempeño y se les da capacitaciones eventuales para reforzar los procedimientos a seguir?					
36.	¿Considera que la retroalimentación ayuda a mejorar las actividades que realiza el Hospital Alfredo Callo Rodríguez?					