



Universidad
Señor de Sipán

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**Gestión administrativa y Gestión del proceso
asistencial en los trabajadores del hospital
Almanzor Aguinaga Asenjo, 2023**

**PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO(A) EN ADMINISTRACIÓN**

Autores:

Bach. Fustamante Fustamante Ruth Isela
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2117-3555>

Bach. Huaman Leon Robin Jarvin
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1562-0064>

Asesor:

Dr. Villanueva Calderón Juan Amilcar
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0815-6443>

Línea de Investigación:

**Gestión, Innovación, Emprendimiento y Competitividad que
promueva el Crecimiento Económico Inclusivo y Sostenido**

Sublínea de investigación:

Institucionalidad y Gestión de las Organizaciones

Pimentel – Perú

2024

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y GESTIÓN DEL PROCESO ASISTENCIAL EN LOS
TRABAJADORES DEL HOSPITAL ALMANZOR AGUINAGA ASENJO, 2023**

Aprobación de Jurados

DR. VILLANUEVA CALDERÓN JUAN AMILCAR

Asesor de Tesis

DR. MEGO NÚÑEZ ONÉSIMO

Presidente del Jurado de Tesis

DR. GARCÍA YOVERA ABRAHAM JOSÉ

(Times New Roman N° 11, en mayúsculas)

Secretario del Jurado de Tesis

MG. FALLA GÓMEZ CAROLINA DE LOURDES

(Times New Roman N° 11, en mayúsculas)

Vocal del Jurado de Tesis


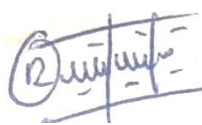
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quienes suscriben la DECLARACIÓN JURADA, somos egresados del Programa de Estudios de **Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaramos bajo juramento que soy somos autores del trabajo titulado:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y GESTIÓN DEL PROCESO ASISTENCIAL EN LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL ALMANZOR AGUINAGA ASENJO, 2023

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán, conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación con las citas y referencias bibliográficas, respetando el derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Fustamante Fustamante Ruth Isela	DNI: 60447457	
Huaman León Robin Jarvin	DNI: 75683303	

Pimentel, 16 de septiembre de 2024.

NOMBRE DEL TRABAJO

Gestión administrativa y Gestión del proceso asistencial en los trabajadores del hospital Almanzor A

AUTOR

**Fustamante Fustamante Ruth Ise Huama
n León Robin Jarvin**

RECUENTO DE PALABRAS

10423 Words

RECUENTO DE CARACTERES

59027 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

38 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

259.7KB

FECHA DE ENTREGA

Oct 1, 2024 4:07 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Oct 1, 2024 4:08 PM GMT-5

● **19% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

Dedicatoria

A mi madre, por ser el pilar fundamental de mi vida,
mi guía y mayor motivación para salir adelante.

Fustamante Fustamante Ruth Isela

A Dios, porque gracias a la bondad y amor que me brindó,
me permitió llegar con salud y me dio la fuerza para lograr uno de
mis objetivos.

A mis padres, José y Selenita, porque gracias a su esfuerzo
y buenas enseñanzas, logré cumplir uno de mis objetivos.

A mis hermanos, quienes me dieron la fuerza para poder
cumplir con mis objetivos.

A toda mi familia, porque me inculcaron valores y buenos
consejos para poder lograr este objetivo.

Huaman León Robin Jarvin

Agradecimientos

A Dios, por darme la fortaleza para cumplir mis sueños, a pesar de las dificultades.

A mi madre, por su amor y su apoyo incondicional.

A mis docentes, por compartir conmigo sus conocimientos y formarme como profesional.

Fustamante Fustamante Ruth Isela

Agradezco a Dios por haberme permitido lograr este objetivo.

A mis padres: José y Selenita, por haberme apoyado en el desarrollo de mi carrera y por brindarme buenas enseñanzas y buenos valores.

A mis hermanos por ser uno de los motivos más grandes que tuve para poder terminar con este proyecto.

A toda mi familia, la cual estuvo conmigo en el transcurso de este proyecto.

A todos los docentes, quienes me brindaron una formación de calidad y contribuyeron a mi crecimiento profesional.

Huaman León Robin Jarvin

Resumen

La presente investigación se basa en la Gestión administrativa y Gestión del proceso asistencial en los trabajadores del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2023 tuvo como objetivo determinar la relación de la Gestión administrativa y Gestión del proceso asistencial en los trabajadores del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2023 dicha investigación es de carácter tipo básica, se aplicó la metodología de enfoque cuantitativo descriptivo con un nivel correlacional y diseño no experimental. Con relación a la población de 1454 colaboradores obteniendo como muestra 91 colaboradores del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo 2023, además se tomó la técnica de la encuesta, empleando como instrumento el cuestionario, considerando la escala de Likert, el cual fue validado por expertos, con un nivel de alfa de Cronbach considerable. encontrando la relación entre variables a través del coeficiente estadístico no paramétrico rho Spearman, se concluye que existe una relación positiva considerable 0.572 con una significancia 0.000 entre la gestión administrativa con la gestión por proceso Asistencial en los colaboradores del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2023. Lo que quiere decir que la forma en que el Hospital gestiona la planeación, organización, dirección, control de sus recursos y la comunicación entre las áreas, no es suficiente para el logro de una relación positiva más alta y significativa entre la gestión administrativa con la gestión por proceso asistencial.

Palabras claves: planeación, organización, dirección, control

Abstract

The present investigation is based on the administrative management and management of the care process in the workers of the Almanzor Aguinaga Asenjo hospital, 2023 aimed to determine the relationship of administrative management and management of the care process in the workers of the Almanzor Aguinaga Asenjo Hospital, 2023 Research is basic type, the descriptive quantitative approach methodology was applied with a correlational level and non -experimental design. In relation to the population of 1451 collaborators obtaining as a sample 91 collaborators of the Almanzor Aguinaga Asenjo 2023 hospital, in addition the survey technique was taken using an instrument of Likert type questionnaire, which was validated by expert judgment, with a level of alpha considerable Cronbach. Finding the relationship between variables through the non -parametric statistical coefficient Rho Spearman, it is concluded that there is a considerable positive relationship 0.572 with a 0.000 significance among the administrative management with the management by assistance process in the collaborators of the Almanzor Aguinaga Asenjo hospital, 2023. which means that the way in which the hospital manages the planning, organization, direction, control of its resources and communication between the areas, is not sufficient to achieve a higher and more significant positive relationship between administrative management with management by care process.

Keywords: planning, organization, address, control

Índice de contenidos

CARÁTULA.....	i
Aprobación de Jurados	ii
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD	iii
Dedicatoria.....	v
Agradecimientos	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
Índice de contenidos	ix
Índice de tablas.....	x
Índice de figuras.....	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
II. MATERIALES Y MÉTODOS	32
III. RESULTADOS Y DISCUSION.....	36
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	46
REFERENCIAS	50
ANEXOS.....	57

Índice de tablas

Tabla 1 V1. V2. Grado de correlación de Gestión Administrativa Y Gestión del proceso Asistencial.....	36
Tabla 2 V1. Nivel de Gestión Administrativa	37
Tabla 3 V2. Nivel de Gestión Por Proceso Asistencial	38
Tabla 4 D1. V2. Grado de correlación de Dimensión Planeación Y Gestión del proceso Asistencial.....	39
Tabla 5 D2.V2. Grado de correlación de Dimensión Organización Y Gestión del proceso Asistencial.....	40
Tabla 6 D3. V2. Grado de correlación de Dimensión Dirección Y Gestión del proceso Asistencial.....	41
Tabla 7 D4. V2. Grado de correlación de Dimensión Control Y Gestión del proceso Asistencial	42
Tabla 8 Operacionalización de la variable independiente.....	60
Tabla 9 Operacionalización de la variable dependiente	61

Índice de figuras

Figura 1 Esquema del diseño de investigación	32
Figura 2 Muestra.....	33
Figura 3 Grado de correlación de Gestión Administrativa Y Gestión del proceso Asistencial	36
Figura 4 V1. Nivel de la Gestión Administrativa.....	37
Figura 5 V2. Nivel de la Gestión Por Proceso Asistencial	38
Figura 6 D1. V2. Grado de correlación de la Dimensión Planeación y Gestión del proceso Asistencial.....	39
Figura 7 D2. V2. Grado de correlación de Dimensión Organización Y Gestión del proceso Asistencial.....	40
Figura 8 D3.V2. Grado de correlación de Dimensión Dirección Y Gestión del proceso Asistencial.....	41
Figura 9 D4. V2. Grado de correlación de Dimensión Control Y Gestión del proceso Asistencial	42

I. INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa, es parte fundamental de las organizaciones, pues esta comprende técnicas y procedimientos que ayudan a que los diversos recursos sean empleados de manera óptima, considerando a su vez los pilares fundamentales de planificación, organización, dirección y control para la materialización de las metas preestablecidas. Del mismo modo, orienta a las corporaciones a lograr una fácil adaptación al cambio y la mejora continua, siendo esto una pieza clave en la gestión del proceso asistencial, pues ello contribuye a que la atención de los pacientes sea efectiva y oportuna.

Ante esto, cabe resaltar la clara realidad de diversos centros de salud públicos en el país, donde la infraestructura es decadente, no se cuenta con suficientes insumos, el personal médico y de enfermería es reducido y los procesos administrativos retardan la atención de los ciudadanos, dejando en evidencia la administración ineficiente, la ausencia de planificación y protocolos para lograr los estándares de calidad, exponiendo a los usuarios a eventos adversos que podrían poner en riesgo su salud e incluso su vida.

En tanto, Sánchez et al. (2022), manifestaron que los hospitales, al igual que otras entidades en Cuba, sostienen la necesidad de maximizar sus recursos y darles un uso apropiado, poniendo en práctica métodos eficaces para manejar el talento humano, las finanzas, la logística y las demás áreas que comprenden la gestión administrativa, viéndose ello reflejado directamente en la calidad asistencial brindada, donde para esta última es trascendental que todos los departamentos trabajen articuladamente y así mejorar el servicio de salud, tomando en cuenta que cada usuario posee distintos diagnósticos y, por ende, sus necesidades varían.

De igual forma, Llerena y Lombardo (2022) propusieron desarrollar una aplicación web diseñada para facilitar la gestión administrativa y del proceso asistencial de una campaña de vacunación masiva. Dicha aplicación se basó en una interfaz intuitiva con facilidad para su uso, permitiendo a los administradores de la campaña elaborar cada tarea administrativa de forma eficiente y precisa. Además, proporcionaba información en tiempo real sobre el

progreso de la campaña y facilitaba cada toma de decisión en relación a los datos. De tal modo, se observa la relevancia de emplear la tecnología para que se mejore la gestión administrativa de campañas de vacunación masiva, así como la calidad de atención a los pacientes que participaran en esta.

Al respecto, Armijo et. al. (2022) examinó la gestión administrativa en las pequeñas y medianas empresas (PYMES). Se analizaron aspectos claves en la gestión administrativa, como la planificación estratégica, organización de recursos, gestión del talento humano, control de procesos y gestión financiera. Los resultados revelan cada desafío y oportunidad que enfrentan las PYMES en cuanto a su gestión administrativa. Se identifican prácticas exitosas y áreas de mejora en términos de eficiencia operativa, toma de decisiones, adaptación al cambio y competitividad en el sector comercial. En conclusión, el estudio resalta lo importante de una gestión administrativa efectiva para el éxito y crecimiento de las PYMES del sector comercial en Santo Domingo.

Por su parte, Matute y Morillo (2021) refieren la importancia de las políticas sanitarias en Ecuador, pues estas jugaron un papel esencial en la gestión del proceso asistencial durante la pandemia COVID-19, donde se evidenció la carencia de los hospitales públicos, tanto en estructura y personal médico calificado, como en la calidad de atención y asistencia en trámites administrativos, demostrando a su vez la necesidad de implementar nuevas especialidades. En búsqueda de soluciones que permitieran mejorar estos inconvenientes, surge la iniciativa de ejecutar un modelo de gestión por procesos, donde se alcanzaría una consolidación interna de todos los departamentos del centro médico, principalmente, en las labores que impliquen trámites o papeleos, dando acceso rápido a los usuarios en el momento que solicitan el servicio.

Al mismo tiempo, Masaquiza (2020) enfatiza la trascendencia de la gestión administrativa en la implementación de políticas gubernamentales y cómo apoya las habilidades organizacionales. El foco está en la Coordinación Zonal de Educación Zona 3 y su problemática gestión administrativa y financiera, trayendo como consecuencia problemas

de planificación presupuestaria e incumplimiento de pagos a proveedores. Proponiendo como solución que el Departamento Técnico de Administración haga un seguimiento diario de la ejecución del presupuesto, reporte los saldos disponibles y solicite la ejecución para cumplir con el 100% de la asignación.

En otro orden de ideas, considerando la perspectiva nacional, Torres (2022) sostiene que la demanda de los servicios de salud comprende una serie de procesos donde el objetivo común es cuidar y proteger la salud de los usuarios. La mayoría de los pacientes indagan acerca de las capacidades de los médicos, así como también sobre el centro de salud en el que se atenderán, evaluando que este último cuente con los equipos tecnológicos apropiados, estructura en buenas condiciones y demás factores como su gestión administrativa y la facilidad para atenderse. Sin embargo, al asistir a la institución, puede vivenciar la realidad de EsSalud, donde la precariedad del servicio está a la vista, principalmente en la prioridad que se le da a las necesidades de los ciudadanos. De este modo, se analiza la trascendencia de poner en práctica a la brevedad posible planes de capacitación a sus colaboradores, con el propósito de que estos sean más empáticos, además de que sean designados adecuadamente por áreas, según la demanda de las mismas, planificando efectivamente las finanzas para mejorar la infraestructura, comprar equipos de última tecnología y mantener los insumos médicos requeridos para brindar una gestión asistencial con altos estándares.

Asimismo, Palmira y Sánchez (2021) señala que la adecuada gestión de los programas presupuestales en instituciones de salud es un componente clave para el cumplimiento de metas institucionales. La eficiencia en la administración de los recursos no solo asegura la sostenibilidad financiera, sino que también impacta directamente en la calidad de los servicios brindados por los trabajadores del hospital. El hecho de que la salud bucal, pese a su inclusión en programas públicos, haya tenido una ejecución mínima, resalta la necesidad de una gestión más eficaz, que permita optimizar los recursos asignados y garantizar el acceso a servicios esenciales. Así mismo, la falta de herramientas de control adecuadas y la baja participación de la población en temas de prevención reflejan deficiencias

en los procesos administrativos que podrían comprometer la atención asistencial de los trabajadores del hospital, afectando tanto su desempeño como la atención brindada. Por lo tanto, un enfoque en mejorar los procesos de gestión administrativa y asistencial dentro del hospital será clave para asegurar que los programas de salud pública, como los que se enfocan en la salud bucal, cumplan con su objetivo de mejorar la calidad de vida y el bienestar tanto de los pacientes como del personal asistencial.

En este sentido, Flores y Barbarán (2021) consideran que los enfoques de gestión hospitalaria presentan un reto constante en términos de calidad y satisfacción de los usuarios, siendo este un reflejo directo de la forma en que se manejan los indicadores de los procesos hospitalarios en Perú. La gestión administrativa en este ámbito es clave, ya que establece la estructura organizativa, los recursos humanos y la asignación de recursos financieros que permiten el funcionamiento adecuado de los hospitales. Sin embargo, los modelos tradicionales de gestión, tanto en el sector público como en el privado, muestran limitaciones en la capacidad de responder a las demandas actuales de calidad de servicio. Esta insuficiencia se ve reflejada en la insatisfacción de los usuarios y en una falta de innovación en la gestión hospitalaria. Del mismo modo, Berlanga (2022) refiere que es crucial que los procesos asistenciales se diseñen de manera eficiente para garantizar una atención de calidad que responda tanto a las necesidades de los pacientes como a las expectativas de los trabajadores hospitalarios, ya que, al no implementar prácticas innovadoras en la administración hospitalaria, los servicios se ven afectados negativamente, lo que a su vez impacta en la satisfacción y desempeño de los colaboradores. En tanto, a falta de integración de nuevos modelos de gestión, la burocracia y la ineficiencia en los procesos asistenciales, subrayan la necesidad de una revisión y reestructuración profunda en ambos niveles de gestión.

Ante esto, Aliaga y Alcas (2021) argumentan que la gestión administrativa y la gestión del proceso asistencial están profundamente interrelacionadas. Una administración ineficaz genera limitaciones en los procesos asistenciales, mientras que una gestión asistencial deficiente impacta negativamente en el rendimiento global de la organización. La falta de

adaptación de los modelos de nueva gestión pública en los hospitales peruanos se traduce en una incapacidad de estos centros para competir con estándares internacionales y de satisfacer plenamente las expectativas de su personal. Esto plantea una urgencia por integrar enfoques más dinámicos y centrados en el paciente y el colaborador, mejorando tanto la eficiencia operativa como la calidad asistencial.

Por otro lado, tomando en cuenta el enfoque local, cabe resaltar que el estudio se realizó en el centro asistencial del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo de la ciudad de Chiclayo, el mismo que se dedica a brindar coberturas médicas a los asegurados de la región. Se observó que la entidad en cuestión tiene problemas en la gestión administrativa las cuales se manifiestan en la falta de estandarización en los procesos, desconocimiento de su misión y visión, incumplimiento de los objetivos planificados, falta de información oportuna y confiable, los cuales estaría trayendo como consecuencia una mala gestión del proceso asistencial, atención deficiente al usuario y fallas al optimizar cada recurso utilizado.

En tanto, tomando en cuenta los trabajos previos internacionales, Shulca (2023) se planteó determinar la forma en que la gestión administrativa interviene en el desarrollo organizacional del la Junta, para lo cual tomó en cuenta el método hipotético – deductivo, iniciando con el detalle del fenómeno para dar paso a la creación de una hipótesis y su posterior comprobación, siendo esta una indagación de tipo descriptiva y que tuvo como población a los colaboradores del área administrativa y al presidente para recabar los datos necesarios e identificar la gestión administrativa practicada utilizando encuestas y entrevistas. En efecto, los resultados reflejaron que el 67% de los encuestados manifestaron que ocasionalmente reciben capacitaciones respecto al área administrativa, así como el 83,33% de estos indicaron que existen deficiencias en dicha gestión. Por tal razón, se evidenció una mala administración del talento humano y, por ende, el incumplimiento de sus funciones.

En este contexto, Rodríguez y Aldana (2023) se distinguió por desarrollar un modelo específico para el hospital, utilizando la Guía de Gestión por Procesos del MIPG, que forma parte del enfoque de direccionamiento estratégico institucional. La metodología aplicada

incluyó la caracterización detallada de grupos de valor e interés y la definición de procesos, subprocesos y procedimientos, como estipulado en la guía correspondiente. La conclusión del estudio revela que, al identificar y analizar estos grupos y procesos, el hospital puede diseñar y ajustar sus servicios para satisfacer mejor las necesidades de sus usuarios. La implementación del modelo por procesos se presenta como una herramienta clave para mejorar la gestión administrativa, optimizar la calidad del servicio y fortalecer la percepción pública del hospital, contribuyendo así a la generación de valor público y a una administración más eficiente.

Por consiguiente, Herrera (2021) ejecutó un estudio donde tuvo como prioridad evaluar cómo la administración y los procesos asistenciales afectan la calidad de la documentación clínica en consulta externa de un hospital de Guayaquil. Utilizando un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental, descriptivo transversal correlacional, cuyo análisis se centró en encuestas a 54 profesionales del personal sanitario. Los hallazgos señalaron que, aunque los aspectos de coordinación y organización dentro del proceso de gestión reciben calificaciones altas (77.8% en proceso y 90% en organización), hay áreas de mejora en planeación, dirección y control, con puntuaciones que varían entre niveles regulares y altos. Por ende, la conclusión resalta que, aunque los colaboradores del hospital muestran competencias destacadas en la coordinación y gestión de recursos, existe una necesidad de fortalecer las áreas de planeación y control. Esto enfatiza la relevancia de una gestión administrativa efectiva y bien estructurada para asegurar la calidad de las historias clínicas, optimizar el uso de recursos y mejorar la productividad en el entorno hospitalario.

En este sentido, Bultrago (2020) tuvo como finalidad explorar cómo la globalización ha generado cambios significativos en los entornos políticos, económicos y sociales, lo que requiere una adaptación y flexibilización de la gestión administrativa del Estado. Se analizaron las diversas estrategias utilizadas para lograr esta flexibilización, como la simplificación de trámites burocráticos, la implementación de tecnología de información, promoción de las participaciones de la ciudadanía y la búsqueda de alianzas con el sector privado. Se concluyó

resaltando la necesidad de adoptar enfoques flexibles y adaptativos en la gestión administrativa para mejorar la eficacia y eficiencia del Estado colombiano en el contexto de la globalización.

En relación a lo anterior, Carmona y Flórez (2020) se centraron en optimizar la administración a través de un método sistemático que facilita la identificación, descripción y documentación de procesos clave. La metodología considerada se basó en el enfoque por procesos, la cual sirvió para representar la situación actual de una Facultad de Educación Superior, así como para analizar, registrar y proponer diversas estrategias para mejorar la gestión administrativa. Para ello, se trabajó con los colaboradores que realizan funciones de esta índole, a quienes se les practicaron entrevistas semiestructuradas y se estudiaron distintos documentos e información relevante. Mediante un ciclo documental establecido por la entidad, se definieron los diversos procesos y se les priorizó, para finalmente desarrollar catorce acciones de optimización de los mismos, teniendo como referencia los métodos de rediseño del proceso y mejora incremental. Aunque la investigación se aplica en una facultad, sus resultados también son aplicables a la gestión hospitalaria, ya que ambos entornos enfrentan problemas de eficiencia operativa. El análisis demuestra que, aunque la facultad cumple con sus objetivos, existen prácticas que limitan la eficacia y el uso adecuado de recursos, un desafío igualmente presente en los hospitales, donde la gestión de suministros médicos y la atención al paciente requieren mejoras constantes.

Desde la perspectiva nacional, Salas y Rojas (2023) tuvieron como propósito principal investigar la relación entre la gestión administrativa y la gestión por procesos de personal en la empresa ESVICSAC. Los autores establecieron una metodología basada en un tipo básico, enfoque cuantitativo y posteriormente presentó un diseño no experimental para finalmente establecer un nivel correlacional. Para ello, se administraron dos cuestionarios realizados a 204 colaboradores que pertenecen al área administrativa. Asimismo, los resultados mostraron que un 55.4% de dicho personal considera que a veces se realiza una buena gestión administrativa y en referencia a la variable 02 el 83.8% indica que casi siempre se

realiza una eficiente gestión por procesos. Finalmente, se concluyó con el Rho Spearman de una existente relación positiva y significativa de la gestión administrativa y gestión por procesos de personal, logrando un sig.:0,001, inferior al 0.05, por lo se determinó que se acepte la hipótesis alterna (Hi).

Del mismo modo, Vásquez (2023) desarrolló una indagación en un Hospital Nacional para analizar la gestión administrativa en el cumplimiento de objetivos institucionales. Para ello, consideró una metodología de tipo básica, de enfoque cuantitativo con un diseño no experimental, recopilando información a través de encuestas, aplicando diversos cuestionarios a 80 individuos. Finalmente, se evidenció que la dimensión gestión administrativa y la planificación determinan un nivel medio por el 50.00%. En cuanto a la organización, se determinó con un nivel alto del 50.00%. así mismo la dirección fue identificada con un nivel medio del 50%. De acuerdo a lo obtenido, se recomendó a la corporación practicar estrategias que permitan mejorar la gestión administrativa, la misma que ayudará a consolidar con cada objetivo trazado, logrando una eficiencia organizacional y optimizar el proceso asistencial del personal.

Consecutivamente, Salazar (2022) llevó a cabo una indagación, cuyo propósito consistió en analizar la conexión entre la gestión por procesos y la atención de pacientes post Covid en un hospital de Arequipa. Para lograrlo, se llevó a cabo una investigación básica de carácter cuantitativo, con un enfoque descriptivo y de tipo correlacional, utilizando encuestas como técnica principal. Se administraron dos cuestionarios con escalas de valoración de Likert, los cuales fueron validados y se comprobó su fiabilidad. La muestra estuvo compuesta por 66 personas, seleccionadas mediante muestreo censal entre el personal administrativo y asistencial del hospital. Los resultados indicaron una relación significativa, directa, positiva y moderada entre la gestión por procesos y la mejora en la atención de pacientes post Covid (Rho de Spearman = 0.597). Asimismo, se encontró una relación significativa, directa, positiva y alta entre la gestión por procesos y la estructura en pacientes post Covid (Rho de Spearman = 0.710). La correlación respecto a los procesos en pacientes post Covid mostró un valor

significativo, directo, positivo y alto (Rho de Spearman = 0.773), y la relación con los resultados en estos pacientes también fue significativa, directa, positiva y alta (Rho de Spearman = 0.701).

Posteriormente, Espinoza (2022) desarrolló un estudio donde tuvo como eje primordial establecer la relación entre la gestión por procesos y la gestión de la calidad en un hospital. Dicha indagación se clasificó como descriptiva, correlacional y cuantitativa, con un diseño no experimental y corte transversal. La población de estudio comprendió a 200 colaboradores, incluyendo tanto a jefes como a personal administrativo y asistencial que trabajaban de manera continua en la institución. La muestra estuvo conformada por 132 trabajadores seleccionados mediante un muestreo no probabilístico. Para la recopilación de datos, se utilizaron dos cuestionarios validados por expertos para evaluar las dos variables de interés. Tras el procesamiento de la información, se evidenció que el 78% del personal consideró la gestión por procesos como de nivel "regular", mientras que el 59.8% calificaron la gestión de la calidad del hospital en el mismo nivel. En efecto, se infirió que existe una relación altamente significativa entre ambas variables ($p = 0.000$ y $\rho = 0.488$), sugiriendo que una mejora en la gestión por procesos tendrá un impacto positivo en la calidad de la gestión en el Hospital de Pomabamba.

De tal modo, Fernández (2022) llevó a cabo una indagación, en la cual se planteó evaluar el impacto de la herramienta Business Intelligence (BI) en la mejora del monitoreo de procesos en el Sector Salud. Se descubrió que la DGOS carece de un sistema adecuado para supervisar la gestión administrativa y asistencial de las diversas instituciones de salud. Como resultado, la DIMON debe generar manualmente los informes necesarios para la toma de decisiones, enfrentando problemas como retrasos, congestión de información y depuración de datos inconsistentes. Este estudio, de tipo aplicada y diseño experimental con enfoque cuantitativo, analizó 20 procesos en la asistencia técnica, evaluando indicadores como tasa de precisión, porcentaje de participación y tiempo de generación de reportes. Los resultados mostraron que la implementación del BI redujo el tiempo de monitoreo de procesos

en un promedio de 54.8750 segundos. Además, se observó una mejora en la precisión, con una media en la tasa de precisión del post test de 0.9780. También se lograron reducir los costos, y el porcentaje de participación disminuyó significativamente, pasando de una media de 5.9007 en el pre test a 0.20933 tras la implementación del software.

En otro sentido, indagando el contexto local, Jiménez (2023) se centró en elaborar un estudio orientado a proponer estrategias de gestión para mejorar el registro de historias clínicas en el servicio de ginecología de un hospital en Lambayeque, basándose en el enfoque de procesos del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. Se empleó un diseño de investigación mixto, básico, descriptivo, propositivo, no experimental y transversal. La muestra estuvo compuesta por 263 historias clínicas, seleccionadas mediante muestreo probabilístico estratificado, y se incluyó a 24 profesionales de la salud. Se utilizaron dos instrumentos: una ficha de evaluación y un cuestionario, ambos validados por cinco expertos. Tras realizar una prueba piloto, se obtuvo un índice de confiabilidad de 0.945. Los resultados mostraron que el 90.9% de las historias clínicas presentaban un alto grado de deficiencia, el 8.7% requerían mejoras, y solo el 0.4% alcanzaban un nivel satisfactorio. Los datos fueron procesados utilizando el software SPSS V22. Finalmente, se diseñó la propuesta "Optimizando la calidad del registro clínico en el servicio de ginecología", la cual fue validada por tres expertos con una evaluación de "bastante adecuada".

Asimismo, Fernández (2022) se propuso realizar un estudio, cuyo fin fue optimizar la gestión de las consultas ambulatorias en el Hospital "Belén" de Lambayeque mediante la implementación de un sistema web de historias clínicas electrónicas. Esta iniciativa buscó fortalecer tanto los servicios administrativos como asistenciales, facilitando el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales. El diagnóstico inicial reveló que muchos procesos se realizaban de forma manual, generando inconsistencias en los datos, duplicación de historias clínicas y una deficiente atención en el área de admisión, afectando tanto la solicitud de citas como el registro de las consultas. En respuesta, la investigación planteó el desarrollo de una solución basada en la metodología ágil XP, utilizando PHP como lenguaje de programación

y PostgreSQL como gestor de bases de datos. Los resultados obtenidos incluyeron una reducción del 50% en el tiempo de espera para la atención en consultorios, y una disminución del 96% en el tiempo requerido para programar citas, además de mejoras significativas en la legibilidad de los registros, el control y seguimiento de la información clínica, y la disponibilidad simultánea de los registros en diferentes áreas, minimizando la pérdida o extravío de datos, ayudando a que el proceso asistencial sea más eficiente.

Al respecto, Marcelo (2020) se centró en analizar la relación entre la planificación estratégica y la gestión administrativa desde la perspectiva de los colaboradores de una clínica. La indagación adoptó un enfoque cuantitativo con un diseño correlacional no experimental y un corte transversal. Asimismo, se practicó una prueba piloto con 31 empleados, y la población total de estudio fue de 315 colaboradores, de los cuales se seleccionó una muestra de 284. Los datos se recopilaban a través de encuestas, utilizando cuestionarios basados en una escala de Likert. El análisis de datos se efectuó con el software estadístico IBM SPSS V23.0, aplicando una tabla de contingencia Chi2 con un nivel de significancia del 95% ($p < 0.05$), resultando en un valor $p < 0.001$. La validez del cuestionario fue confirmada por tres expertos en el campo, y la confiabilidad fue evaluada mediante el Alfa de Cronbach, con resultados de 0.920 para la planificación estratégica y 0.885 para la gestión administrativa, indicando una alta confiabilidad del instrumento. Los hallazgos mostraron que el 59% de los colaboradores evaluaron la planificación estratégica como de nivel regular, el 37% la consideraron baja y solo el 4% la vieron como alta. Respecto a la gestión administrativa, el 81% la calificó como de desempeño regular, el 14% como deficiente y solo el 5% la consideró eficiente. Por tanto, se encontró evidencia estadística suficiente para afirmar que existe una alta correlación entre la planificación estratégica y la gestión administrativa en el centro de salud.

Por su parte, León (2020) llevó a cabo una indagación que tuvo como propósito identificar la relación entre la gestión administrativa y la productividad laboral de los colaboradores administrativos de una municipalidad. Para ello, se consideró una muestra que

incluyó a 28 colaboradores de la institución, el estudio fue de naturaleza básica y correlacional, con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental. Para la recolección de datos se empleó una encuesta, utilizando un cuestionario como instrumento. Los resultados indicaron que el 67% de los encuestados calificó la gestión administrativa como regular, mientras que el 46% consideró que la productividad laboral también era regular. Se concluyó que existe una fuerte correlación positiva entre ambas variables, ya que el nivel de significancia obtenido fue de 0,00, lo que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. El coeficiente de correlación de 0,687 indica una relación altamente positiva entre la gestión administrativa y la productividad.

Del mismo modo, Mejía (2020) desarrolló un estudio cuya finalidad consistió en analizar la gestión por procesos en la Unidad de Logística del Hospital Regional Lambayeque. Este, fue descriptivo y explicativo con corte transversal, teniendo una muestra que incluyó a 12 participantes y se utilizó la técnica de entrevista, con un cuestionario como instrumento de recolección de datos. Los resultados indicaron que el personal de dicha unidad posee un conocimiento básico sobre la gestión por procesos. Además, las herramientas y metodologías empleadas en el desarrollo de esta gestión incluían normas, reglamentos, protocolos y resoluciones, alineadas con la Resolución Ministerial N° 1134-2017/MINSA. Los principales problemas identificados fueron el limitado presupuesto, seguido por la falta de capacitación y el recurso humano insuficiente. En cuanto al nivel de desarrollo de la gestión por procesos, este se ubicó en un rango medio (40-60%), especialmente en las fases 1, 3, 4 y 5, mientras que la fase 2, correspondiente al diseño, mostró un desarrollo bajo. Finalmente, infirió que el personal tiene conocimientos básicos sobre la gestión por procesos, está familiarizado con las herramientas necesarias, y es capaz de identificar los problemas más frecuentes, con un desarrollo general por fases de nivel medio.

En otro orden de ideas, la presente indagación se justifica en la problemática identificada en diversos centros de salud públicos, específicamente, en el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo de Chiclayo, donde se evidencian serias deficiencias en la gestión

administrativa. Además de problemas como la infraestructura deteriorada, la falta de insumos, el número insuficiente de personal médico y las demoras en los procesos administrativos que reflejan una administración ineficaz. Esta situación se traduce en una atención deficiente al paciente, con un riesgo elevado de eventos adversos que pueden poner en peligro la salud y la vida de los usuarios. Las deficiencias incluyen la falta de estandarización de procesos, desconocimiento de la misión y visión institucional, incumplimiento de los objetivos planificados y carencia de información oportuna y confiable. Del mismo modo, la importancia radica en abordar los inconvenientes mencionados en dicho centro de salud, y así identificar los factores que afectan la calidad de la gestión administrativa y, en consecuencia, la eficacia del proceso asistencial para que estos puedan ser solventados.

Ante esto, es importante resaltar que mejorar la gestión administrativa y del proceso asistencial no solo optimiza el uso de los recursos, sino que también fortalece la capacidad del hospital para ofrecer una atención médica de alta calidad, reduciendo el riesgo de problemas y mejorando los resultados para los pacientes. Por lo tanto, esta investigación es crucial para transformar la administración del centro médico y elevar los estándares de salud en la región.

En este contexto, para delimitar los inconvenientes suscitados en relación a la gestión administrativa y gestión del proceso asistencial del personal del hospital anteriormente mencionado, se determinó como principal problema: ¿Cuál es la relación de la Gestión administrativa y Gestión del proceso asistencial en los trabajadores del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2023?, planteando como problemática específica: (i) ¿Cuál es el nivel de la gestión administrativa en los trabajadores del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2023?; (ii) ¿Cuál es el nivel de la gestión del proceso asistencial en los trabajadores del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2023?, y (iii) ¿Cuál es la relación de las dimensiones de la gestión administrativa y Gestión del proceso asistencial en los trabajadores del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2023?

Posteriormente, con el propósito de comprobar la relación entre las variables tratadas, se consideraron como hipótesis alterna: Existe relación entre la Gestión administrativa y Gestión del proceso asistencial en los trabajadores del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2023; y como nula: No existe relación entre la Gestión administrativa y Gestión del proceso asistencial en los trabajadores del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2023.

En relación a lo detallado los párrafos anteriores y tomando en cuenta los inconvenientes identificados, se planteó como principal propósito: Determinar la relación de la Gestión administrativa y Gestión del proceso asistencial en los trabajadores del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2023. Proponiendo a su vez como objetivos específicos: (i) Establecer el nivel de la gestión administrativa en los trabajadores del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2023; (ii) Analizar el nivel de la gestión del proceso asistencial en los trabajadores del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2023; y (iii) Identificar la relación de las dimensiones de la gestión administrativa y Gestión del proceso asistencial en los trabajadores del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2023.

Por otro lado, Robbins (2015) se refiere a la gestión administrativa como el proceso de coordinar y supervisar cada actividad de una empresa para lograr eficientemente cumplir cada objetivo establecido. Asimismo, implica planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos y operaciones de la empresa con el fin de maximizar su rendimiento y eficacia en un entorno empresarial dinámico.

En este sentido, cabe mencionar que la gestión administrativa determina el conjunto de actividades y procesos que se llevan a cabo en una entidad para lograr sus objetivos y mantener su funcionamiento eficiente y efectivo. Involucrando a la toma de decisiones estratégicas, la planificación, la coordinación de recursos, la supervisión de actividades y la evaluación de resultados, lo cual implica buscar siempre la optimización de desempeño de la entidad en un entorno cambiante (Smith, 2018)

Por su parte, Hampton (2015) indica que su relevancia que radica en su capacidad de optimización en el uso de cada recurso, mejorar la eficiencia de los procesos, tomar

decisiones estratégicas fundamentadas y garantizar la coordinación entre los diferentes departamentos y equipos. Además, la gestión administrativa permite que se adapte a cada cambio de los entornos empresariales y tomar medidas correctivas cuando sea necesario.

En tanto, Koontz (2016) refiere que la gestión administrativa se divide en varias etapas interrelacionadas que conforman el proceso administrativo. Estas son: (i) Planificación: Implica el establecimiento de cada objetivo en la entidad, determinado acciones para que se logre alcanzar la misma. Por otro lado, aquí se define cada estrategia a elaborar, así como su plan y se toman decisiones sobre los recursos y las actividades necesarias; (ii) Organización: se define al diseñar y establecer la estructura organizativa apropiada, asignando una responsabilidad y autoridad, estableciendo la coordinación entre los diferentes departamentos y funciones organizacionales; (iii) Dirección: Está referida a la influencia y motivación de los miembros de la organización para el logro de cada objetivo establecido. La misma involucra el liderazgo, comunicación, delegación, y supervisión de las labores del trabajador, así como resolver conflictos y tomar decisiones en situaciones cotidianas; y (iv) Control: Implica la medición, evaluación del rendimiento real de la organización en referencia a cada objetivo establecido, identificando alguna desviación, para aplicar una medida correctiva para garantizar el logro de los resultados deseados. Estas etapas del proceso administrativo se interrelacionan y se efectúan de forma continua para asegurar un funcionamiento efectivo y eficaz en la empresa (Pérez, 2012).

Del mismo modo, Robbins y Coulter (2016) destacan varios principios fundamentales de la gestión administrativa. Estos principios proporcionan una guía para los administradores en el ejercicio de sus responsabilidades. Estos se detallan de la siguiente manera: (i) Principio de unidad de dirección: Se refiere a la necesidad de que haya una sola autoridad y un solo plan para cada actividad en la organización. Esto asegura la coordinación y evita conflictos de objetivos y acciones contradictorias; (ii) Principio de equidad: Los administradores deben ser justos y equitativos al tratar con los empleados. Deben tratar a todos los miembros de la organización con imparcialidad y considerar sus necesidades y expectativas legítimas; (iii)

Principio de iniciativa: Los administradores deben fomentar y alentar la iniciativa y la creatividad en los colaboradores. Deben incrementar la autonomía y obtener mejores oportunidades para tomar mejores decisiones, con la finalidad de obtener el objetivo organizacional; (iv) Principio de jerarquía: La autoridad y la responsabilidad deben seguir una cadena de mando clara y definida en la organización. Esto asegura una comunicación efectiva y una estructura organizativa ordenada; y (v) Principio de objetividad: Las decisiones y acciones administrativas deben basarse en datos objetivos y hechos, evitando la influencia de sesgos o preferencias personales. La aplicación de estos principios contribuye a un mejor desempeño organizacional y al logro de los objetivos establecidos (Carrasco, 2023).

Asimismo, Drucker (2014) refiere que el proceso puede ser elaborado siguiendo estos pasos: (i) Establecer los objetivos: Define los resultados que se desean alcanzar y asegúrate de que estén alineados con su visión y misión empresarial. Estos objetivos deben ser claros, medibles y alcanzables; (ii) Planificar: Desarrollar un plan estratégico y táctico que especifique las acciones y recursos que se necesitan en el logro de cada objetivo establecido, implicando la identificación de las estrategias, asignar responsabilidades, establecer plazos y presupuestos; (iii) Organizar: Diseña una estructura organizativa eficiente que defina las responsabilidades y autoridades de cada miembro del equipo. Esto incluye establecer los roles y las relaciones de trabajo, y asignar los recursos necesarios; (iv) Dirigir: Motiva y guía al equipo para alcanzar el propósito determinado. Esto implica liderar, así como comunicar de forma clara las expectativas, brindar retroalimentación y fomentar el desarrollo del personal; y (v) Controlar: Establece sistemas de control que permitan monitorear el progreso hacia los objetivos y corregir desviaciones. Esto implica establecer indicadores clave de desempeño, realizar seguimiento y evaluar regularmente que se cumpla cada objetivo (Portugal et al., 2022)

Asimismo, estos pasos no son lineales y se retroalimentan entre sí. El proceso de gestión administrativa es dinámico y requiere ajustes y mejoras continuas para adaptarse a los cambios del entorno y alcanzar los resultados deseados. Por tal razón, es de suma

importancia que las organizaciones le den prioridad y estén abiertas al cambio (Canales, 2021).

En relación a las dimensiones, Chiavenato (2018) las señala de tal manera: Planeación: La planeación es el proceso en donde se establece cada objetivo y meta de la entidad, en el que se determina cada acción necesaria para lograrlo y desarrollar estrategias para hacer frente a futuros desafíos, la misma que implica identificar una oportunidad o amenaza, evaluando cada recurso disponible en la creación de planes de acción detallados (Martínez, et al. 2018); Organización: La organización está centrada en la estructuración y coordinación de cada recurso humano, financiero y material en una empresa logrando el objetivo determinado según la etapa anterior, la misma que involucra la división del trabajo, asignando cada responsabilidad al crear diversas jerarquías, y la implementación de sistemas de comunicación y coordinación eficientes (Ordoñez-Espinoza, 2022); Dirección: es uno de los procesos que influye y motiva a los colaboradores de una entidad, permitiendo aplicar de manera óptima cada objetivo. Implica la toma de decisiones, la comunicación clara de expectativas, la supervisión del desempeño y el fomento de un ambiente de trabajo positivo. La dirección también implica el liderazgo y la capacidad de inspirar, guiando a cada colaborador en el cumplimiento de un objetivo común.

En otro orden de ideas, Raya y Solís, (2017) describe la gestión por procesos como una metodología que se centra en identificar, diseñar, implementar y mejorar los procesos de una organización con el fin de lograr una mayor eficiencia, calidad y satisfacción del cliente. Se enfoca en comprender y optimizar la secuencia de actividades, recursos y flujos de trabajo que se necesitan y lograr cada objetivo estratégico empresarial. La gestión por procesos implica el análisis, la documentación, la medición, el control y la mejora continua de cada proceso organizacional.

Por su parte, Morales (2019) la identifica como un enfoque organizacional que busca alcanzar los objetivos estratégicos mediante la identificación, diseño, e implementación, por

otro lado, se centra en la optimización de los flujos de trabajo, la asignación óptima de cada recurso y la entrega de valor a cada cliente y parte interesada.

Del mismo modo, Sánchez y Blanco (2014) señalan que la gestión por procesos es una perspectiva particular de comprender la realidad y la organización. Considera a la organización como un sistema interconectado de procesos, los cuales trabajan de manera conjunta para mejorar la satisfacción del cliente.

En este contexto Castañeda, (2017) la destaca como una forma efectiva de organizar y dirigir una entidad. Señala que permite una mejora de la eficiencia, calidad y satisfacción de los clientes al enfocarse en cada proceso clave organizacional y promover la colaboración entre los diferentes departamentos. Asimismo, propone las siguientes etapas en la gestión por procesos: (i) Identificación y selección de los procesos clave: En esta etapa, se identifican los procesos clave de la organización que tienen un impacto significativo en cada resultado y se priorizan para su gestión (Ruiz, 2002); (ii) Diseño y documentación de los procesos: En esta etapa, se realiza el diseño detallado de los procesos identificados, definiendo las actividades, responsabilidades, flujos de información y criterios de desempeño (Molina, 2014); (iii) Implementación y puesta en marcha de los procesos: En esta etapa, se ejecutan las actividades planificadas y se asegura la correcta implementación de los procesos, brindando el apoyo necesario a los responsables (Tolón, 2009); (iv) Medición y control de los procesos: En este apartado, se establecen indicadores clave de desempeño para evaluar el rendimiento de los procesos, se recopila información relevante y se lleva a cabo el control que asegure la eficiencia y eficacia de los mismos (Morales, 2019); y (v) Mejora continua de los procesos: en este apartado, se analiza cada resultado logrado, identificando cada oportunidad a mejorar y se implementa cada acción correctiva y preventiva para optimizar los procesos y alcanzar los objetivos establecidos (Raya y Solís, 2017).

En este contexto, Gonzales, (2017) menciona las herramientas de la gestión por procesos: (i) Diagrama de flujo de procesos: Esta herramienta permite representar de forma gráfica cada flujo, actividad y decisión de un proceso. Se utiliza para visualizar y comprender

el funcionamiento del proceso (Lira, 2021); (ii) Mapa de procesos: Se le conoce a aquella representación gráfica de cada proceso de una entidad, mostrando las interrelaciones que existen. Permite tener una visión global y estructurada de los procesos; (iii) Análisis FODA: Se utiliza para identificar cada Fortaleza, Oportunidad, Debilidad y Amenaza de un proceso. Ayuda a determinar los aspectos que se deben potenciar y aquellos que se deben mejorar; (iv) Indicadores de desempeño: es una medida cuantitativa o cualitativa que permite que se evalúe el rendimiento de un proceso. Se utilizan para monitorear y controlar el desempeño de los procesos. (v) Análisis de causa y efecto (Diagrama de Ishikawa): este factor identifica la causa raíz de los problemas o resultado no deseado en un proceso. Permite determinar las áreas de mejora necesarias; y (vi) Mejora continua (Ciclo PDCA): El ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar) es una herramienta para la mejora continua de procesos. Se utiliza para planificar, implementar, medir y ajustar los cambios en los procesos.

Del mismo modo, Harmon (2016) y Reijers et al. (2016) (Citados por Muñoz et al., 2023) indican que se existen varias clasificaciones de herramientas destinadas a la gestión por procesos, que pueden ser implementadas por las organizaciones. La elección de una herramienta específica depende de diversos factores, como los objetivos que se desean alcanzar y la estructura de la organización. De forma general, estas herramientas se dividen en varias categorías: herramientas gráficas, que permiten representar visualmente los procesos; herramientas de modelado de procesos comerciales, diseñadas para representar y mejorar las actividades de negocio; herramientas de modelado organizacional, utilizadas para mapear la estructura de la entidad; herramientas de simulación de procesos, que permiten probar diferentes escenarios antes de su ejecución real; herramientas estadísticas, que facilitan el análisis de datos relacionados con los procesos; herramientas de monitoreo de procesos comerciales, enfocadas en supervisar y mejorar el rendimiento de las actividades; y sistemas de gestión de flujo de trabajo, que ayudan a automatizar y optimizar la secuencia de tareas en una organización, entre otras.

Si bien la selección de una herramienta por parte de una empresa debería basarse en su capacidad técnica, en muchas ocasiones se realiza en función de factores como la elección al azar, referencias informales, reseñas de la herramienta o la experiencia previa del consultor con la misma. Esta situación surge debido a la complejidad que implica evaluar la solidez técnica de una herramienta, especialmente ante la vasta oferta existente en el mercado.

En este sentido, Amorós (2016) refiere como dimensiones: (i) Procesos Estratégicos: este apartado se enfoca en la planificación a largo plazo para tomar una decisión relacionadas con la dirección y el posicionamiento futuro de una organización. Estos procesos implican definir cada objetivo, así como la formulación de estrategias y la asignación de recursos para lograr una ventaja competitiva sostenible; (ii) Procesos Operativos: Los procesos operativos son aquellos que se relacionan con cada actividad y rutinarias de una empresa. Estos procesos involucran la ejecución y el control de las tareas y cada actividad necesaria que produzca cada bien y servicio al cliente. Los procesos operativos se fundamentan en la eficiencia y la efectividad empresarial; (iii) Procesos de Apoyo: es aquel que brinda un soporte y asistencia a los procesos estratégicos y operativos de una organización. Estos procesos incluyen funciones como recursos humanos, finanzas, tecnología de la información, logística y mantenimiento. Los procesos de apoyo garantizan que los recursos necesarios estén disponibles y se utilicen de manera adecuada para respaldar las operaciones de la organización (Piñuela-Espín, 2020).

II. MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación desarrollada fue de **tipo básica**, tomando en cuenta que su finalidad principal fue ampliar el conocimiento y comprensión de un fenómeno o tema en particular, sin preocuparse por su aplicación inmediata en la práctica (Hernández et al., 2014). Asimismo, contó con un **enfoque cuantitativo**, puesto que explora los fenómenos mediante la recolección y análisis de datos numéricos utilizando métodos estadísticos para ser analizados posteriormente (Hernández y Mendoza, 2018). Al mismo tiempo, abordó características **descriptivas**, ya que se detalló de manera precisa elementos o comportamientos de un determinado fenómeno. Se empleó el **diseño no experimental**, considerando que el investigador no manipula directamente una variable o no aplica un tratamiento controlado a un grupo de personas. Por otro lado, contó con un **nivel correlacional** con corte transversal, ya que se buscó demostrar la relación existente entre ambas variables analizadas (Monroy y Nava, 2018).

Figura 1

Esquema del diseño de investigación

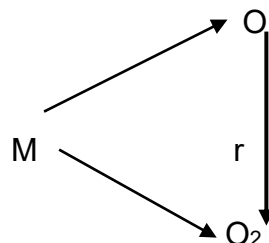
Donde:

M = Muestra

O_1 = variable 01

O_2 = variable 02

r = relación entre las variables



Nota. M: Muestra; O1: Gestión administrativa; O2: Gestión del proceso asistencial; r: Relación

En lo que respecta la Variable 1: Gestión administrativa, se identifica como el proceso de coordinar y supervisar las actividades de una entidad para lograr eficientemente los objetivos establecidos. permite planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos y operaciones de la empresa con el fin de maximizar su rendimiento y eficacia en un entorno empresarial dinámico (Robbins, 2015). Esta, fue analizada mediante un cuestionario compuesto por 4 dimensiones de 21 ítems y 14 indicadores, en escala Ordinal/Likert.

En relación a la Variable 2: Gestión por procesos, representa un enfoque organizacional que busca alcanzar los objetivos estratégicos mediante la identificación, diseño, implementación y mejora continua de los procesos de una entidad. Se centra en la optimización de los flujos de trabajo, la asignación eficiente de recursos y la entrega de valor a los consumidores y partes interesadas (Morales, 2019). Operacionalmente, se estudió a través de la aplicación de un cuestionario conformado por 3 dimensiones de 20 ítems y 7 indicadores, con escala Ordinal/Likert.

En otro orden de ideas, Arias et al. (2016) definen la **población** como el total de algún fenómeno analizado, donde la unidad de estudio comparte ciertas características comunes que se investigan. La presente indagación, tuvo como población a los 1454 trabajadores del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, de los cuales 61 corresponden a personal administrativo y 1393 al área asistencial.

Por su parte, la **muestra** se refiere a una parte representativa o subconjunto identificado de una población más amplia que se emplea para realizar inferencias o generalizaciones sobre esta en una investigación (Ríos, 2017). Para el estudio en mención, la muestra fue de 91 colaboradores, hallada mediante la siguiente muestra:

Figura 2

Muestra

$$n = \frac{z^2(p * q)}{e^2 + \frac{(z^2(p * q))}{N}}$$

Donde:

Margen: 10%

Probabilidad de Éxito: 50%

Probabilidad de fracaso: 50%

Nivel de confianza: 95%

Población: 1454

N: 91

Para este estudio, se empleó el **muestreo probabilístico**, caracterizado por la selección aleatoria de elementos de una población, lo que representa genéricamente la muestra y permite realizar conclusiones válidas sobre la población en su conjunto. Esto lo distingue del muestreo no probabilístico, que se basa en la elección subjetiva o la conveniencia del investigador (Robles, 2001).

En este sentido, se tomo en cuenta la encuesta como **técnica** para sustraer la información necesaria. De acuerdo con Hernández, et. al (2018), dicha técnica es una de las herramientas valiosas en la recopilación de datos de una muestra representativa obteniendo elementos relevantes sobre la temática estudiada. Su correcta aplicación y análisis contribuyen a la validez y confiabilidad del resultado.

Asimismo, el documento considerado fue el **cuestionario** para hacer el recojo de los datos concernientes a las variables en cuestión. Baena (2017) sostiene que el cuestionario se puede definir como un instrumento utilizado en la investigación, que consta de un conjunto de preguntas diseñadas para recopilar información de los participantes en un estudio

En tanto a la validez de dicho **instrumento**, fue dada por tres profesionales de la administración, quienes verificaron el cuestionario detalladamente, evaluando diversos criterios para indicar si se encontraba apto para ser aplicado a los colaboradores. Su confiabilidad, fue hallada mediante el Alfa de Cronbach

Por consiguiente, cabe mencionar que el procedimiento de análisis de datos en la investigación es un proceso fundamental que implica una serie de pasos clave para obtener información valiosa y respaldar investigaciones. Este procedimiento garantiza que la investigación esté respaldada por datos confiables y que los resultados sean sólidos y convincentes para la comunidad científica. Para ello, se identificaron las variables en cuestión, para posteriormente recabar información con fundamento teórico que diera respaldo científico

a las mismas y de su operacionalización, realizando seguidamente la matriz de consistencia, detallando en esta las problemáticas, objetivos e hipótesis. Consecutivamente, se recopiló la información necesaria, la cual fue procesada estadísticamente empleando SPSS Statistic 25 y Excel 2019, y que los resultados fueron de utilidad para comprobar las hipótesis y la elaboración de las conclusiones y recomendaciones, respectivamente

Finalmente, el estudio se basó en el informe Belmont (1979) el mismo que establece los tres principios éticos principales para la investigación médica y científica: respeto por los seres humanos, beneficencia y justicia. De esta manera, estos principios enfatizan el consentimiento informado, maximizan los beneficios y minimizan los riesgos para los participantes, y garantizan una distribución por igual de los beneficios y las cargas del estudio. Estos principios son reconocidos y utilizados ampliamente en el campo de la bioética para garantizar una investigación ética y respetuosa.

III. RESULTADOS Y DISCUSION

3.1 Resultados

Análisis inferencial

Tabla 1

V1. V2. Grado de correlación de Gestión Administrativa Y Gestión del proceso Asistencial.

			GESTION ADMINISTRATIVA	GESTION POR PROCESOS
Rho de Spearman	GESTION ADMINISTRATIVA	Coeficiente de correlación	1,000	,572**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	91	91
	GESTION POR PROCESO ASISTENCIAL	Coeficiente de correlación	,572**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	91	91

Figura 1

Grado de correlación de Gestión Administrativa Y Gestión del proceso Asistencial

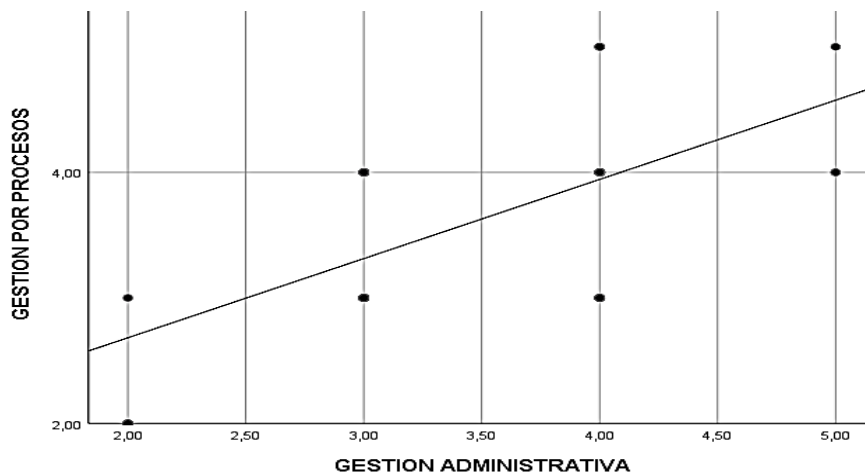


Figura 3. Fuente tabla 1

Se observa un Rho Spearman = 0.572 con una significancia de $p = 0.000 < 0,005$, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, es decir que la gestión administrativa se relaciona significativamente con la gestión por procesos en los colaboradores del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2023.

Tabla 2

V1. Nivel de Gestión Administrativa

	Frecuencia	Porcentaje
NIVEL_BAJO	1	1,10%
NIVEL_MEDIO	29	31,87%
NIVEL_ALTO	61	67,03%
Total	91	100,0%

Figura 2

V1. Nivel de la Gestión Administrativa

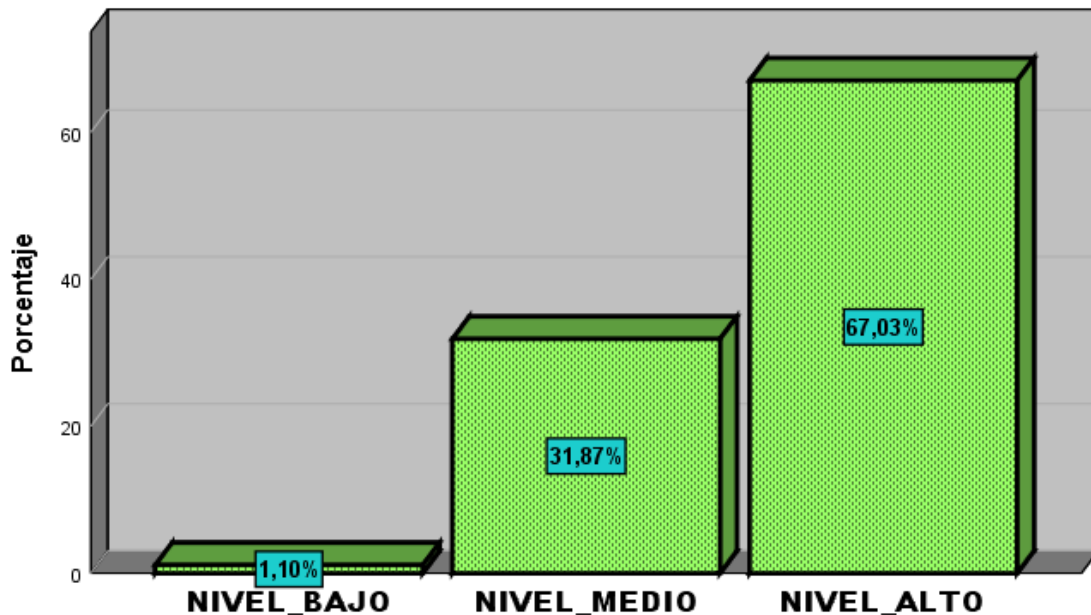


Figura 4. Fuente tabla 2

Se observa que el 31.87% de los trabajadores del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2023 indican que el nivel de la Gestión Administrativa es Medio, mientras que el 67.03% dice que es Alto.

Tabla 3

V2. Nivel de Gestión Por Proceso Asistencial

	Frecuencia	Porcentaje
NIVEL BAJO	1	1,1%
NIVEL MEDIO	40	44,0%
NIVEL ALTO	50	54,9%
Total	91	100,0%

Figura 3

V2. Nivel de la Gestión Por Proceso Asistencial

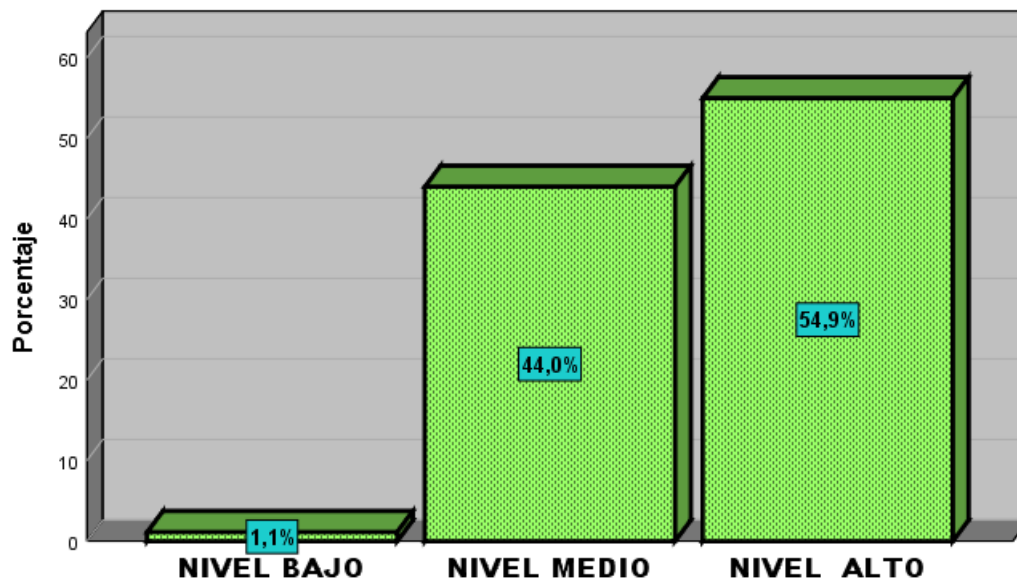


Figura 5. Fuente tabla 3

Se observa que el 44.0 % de los trabajadores del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2023 indican que el nivel de la Gestión Por Proceso Asistencial es Medio, mientras que el 54.9 % dice que es Alto.

Tabla 4

D1. V2. Grado de correlación de Dimensión Planeación Y Gestión del proceso Asistencial

			PLANEACION	GESTION POR PROCESOS
Rho de Spearman	PLANEACION	Coefficiente de correlación	1,000	,545**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	91	91
	GESTION POR PROCESO ASISTENCIA	Coefficiente de correlación	,545**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	91	91

Figura 4

D1. V2. Grado de correlación de la Dimensión Planeación y Gestión del proceso Asistencial

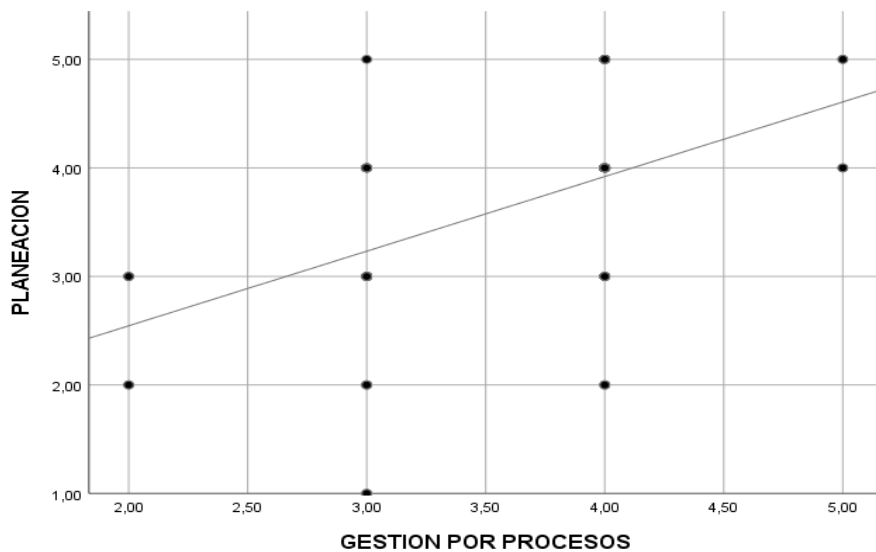


Figura 6. Fuente tabla 4

Se observa un Rho Spearman = 0.545 con una significancia de $p = 0.000 < 0,005$, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, es decir que la D1 Planeación se relaciona significativamente con la gestión por procesos en los colaboradores del hospital Almazor Aguinaga Asenjo, 2023.

Tabla 5

D2.V2. Grado de correlación de Dimensión Organización y Gestión del proceso Asistencial

		ORGANIZACION	GESTION POR PROCESOS
Rho de Spearman	ORGANIZACIÓN	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,353**
		N	91
	GESTION POR PROCESOS	Coefficiente de correlación	,353**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	91

Figura 5

D2. V2. Grado de correlación de Dimensión Organización Y Gestión del proceso Asistencial

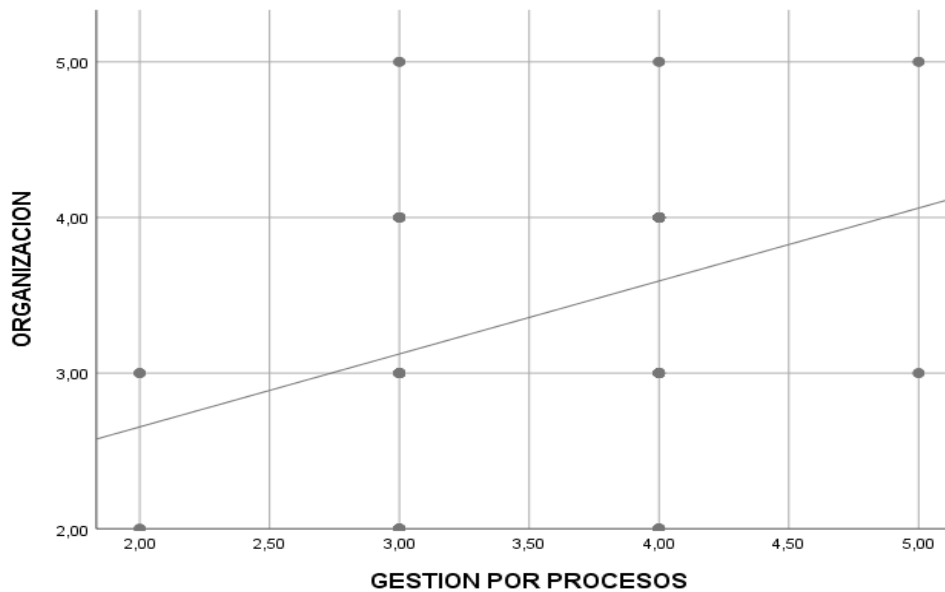


Figura 7. Fuente tabla 5

Se observa un Rho Spearman = 0.353 con una significancia de $p = 0.001 < 0,005$, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, es decir que la D2 Organización se relaciona significativamente con la gestión por procesos en los colaboradores del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2023.

Tabla 6

D3.V2. Grado de correlación de Dimensión Dirección Y Gestión del proceso Asistencial

			DIRECCION	GESTION POR PROCESOS
Rho de Spearman	DIRECCION	Coeficiente de correlación	1,000	,448**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	91	91
	GESTION POR PROCESOS	Coeficiente de correlación	,448**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	91	91

Figura 6

D3.V2. Grado de correlación de Dimensión Dirección Y Gestión del proceso Asistencial

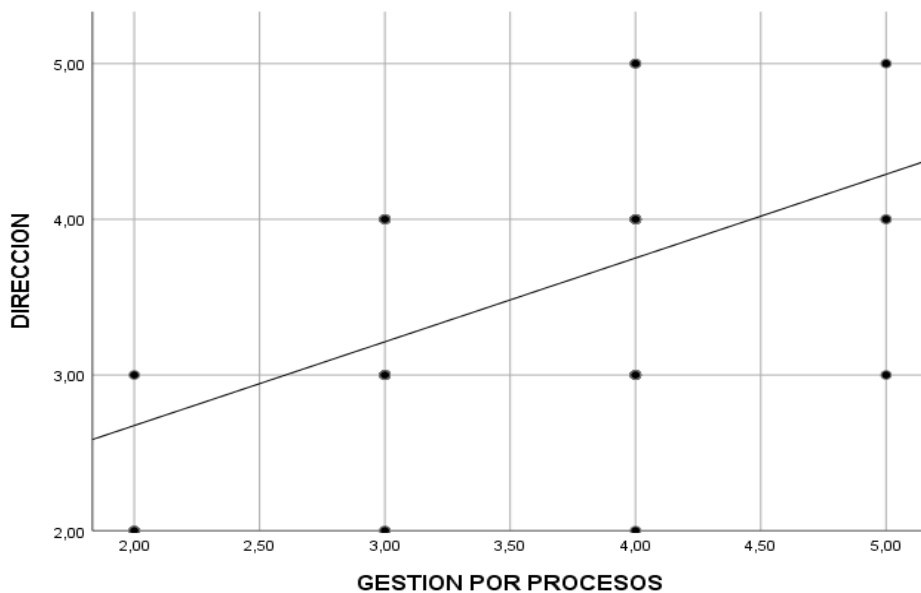


Figura 8. Fuente tabla 6

Se observa un Rho Spearman = 0.448 con una significancia de $p = 0.000 < 0,005$, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, es decir que la D3 Dirección se relaciona significativamente con la gestión por procesos en los colaboradores del hospital Almazor Aguinaga Asenjo, 2023.

Tabla 7

D4. V2. Grado de correlación de Dimensión Control Y Gestión del proceso Asistencial

		CONTROL	GESTION POR PROCESOS
Rho de Spearman	CONTROL	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	91
	GESTION POR PROCESOS	Coeficiente de correlación	,549**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	91

Figura 7

D4. V2. Grado de correlación de Dimensión Control Y Gestión del proceso Asistencial

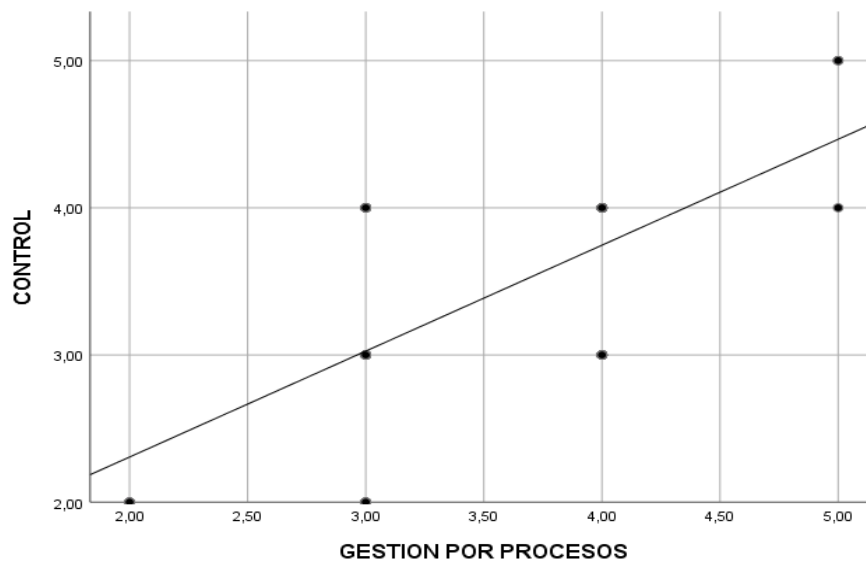


Figura 9. Fuente tabla 7

Se observa un Rho Spearman = 0.549 con una significancia de $p= 0.000 < 0,005$, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, es decir que la D4 Control se relaciona significativamente con la gestión por procesos en los colaboradores del hospital Almazor Aguinaga Asenjo, 2023.

3.2 Discusión

El inicio de la discusión de resultados se basa en los estudios anteriormente realizados y su relación con los objetivos planteados en esta investigación, diferenciándolas en variables y cada variable con sus dimensiones correspondientes.

Por la variable Gestión de procesos obtenemos en base a cada dimensión como procesos estratégicos, procesos operativos, procesos de apoyo esto relacionándose a los objetivos específicos como:

O. General: Determinar la relación de la Gestión administrativa y Gestión del proceso asistencial en los trabajadores del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2023. A continuación, se mostrará los resultados obtenidos en esta investigación que conduce en términos generales a establecer que de acuerdo a los resultados se observa que el Rho Spearman = 0.572 con una significancia de $p= 0.000 < 0,005$ es decir que la gestión administrativa se relaciona significativamente con la gestión por procesos en los colaboradores del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2023. Este resultado guarda compatibilidad con lo expresado por Salas y Rojas (2023). En su trabajo en el Callao, cuyo propósito principal fue investigar la relación entre la gestión administrativa y la gestión por procesos de personal en la empresa ESVICSAC. Los autores establecieron una metodología basada en un tipo básico, enfoque cuantitativo y posteriormente presento un diseño no experimental para finalmente establecer un nivel correlacional, por otro lado, para el presente trabajo se administraron dos cuestionarios realizados a 204 empleados que pertenecen al área administrativa. Asimismo, los resultados mostraron que un 55.4% de los empleados considera que a veces se realiza una buena gestión administrativa y en referencia a la variable 02 el 83.8% indica que casi siempre se realiza una eficiente gestión por procesos. Finalmente, se llegaron a concluir con el conocido rho Spearman de una existente relación positiva y significativa de la gestión administrativa y gestión por procesos de personal, finalmente se logró un sig.:0,001, inferior al 0.05, por lo se determinó que se acepte la hipótesis alterna (Hi).

O. esp1: Establecer el nivel de la gestión administrativa en los trabajadores del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2023: Dentro de esta interpretación según el análisis propuesto se observa que el 31.87% de los trabajadores del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2023 indican que el nivel de la Gestión Administrativa es Medio, mientras que el 67.03% dice que es Alto.

O. esp 2: Analizar el nivel de la gestión del proceso asistencial en los trabajadores del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2023: Dentro de los procesos asistenciales se observa que el 44.0 % de los trabajadores del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2023 indican que el nivel de la Gestión Por Proceso Asistencial es Medio, mientras que el 54.9 % dice que es Alto.

Por último, en el objetivo específico final Identificar la relación de las dimensiones de la gestión administrativa y Gestión del proceso asistencial en los trabajadores del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2023: Se observa el Rho Spearman =0.545 con una significancia de $p= 0.000 < 0,005$, es decir que la D1 Planeación se relaciona significativamente con la gestión por procesos en los colaboradores del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2023; de la misma manera se observa un Rho Spearman = 0.353 con una significancia de $p= 0.001 < 0,005$, es decir que la D2 Organización se relaciona significativamente con la gestión por procesos en los colaboradores del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2023, como también se observa un Rho Spearman = 0.448 con una significancia de $p= 0.000 < 0,005$, es decir que la D3 Dirección se relaciona significativamente con la gestión por procesos en los colaboradores del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2023 y por ultimo se observa un Rho Spearman = 0.549 con una significancia de $p= 0.000 < 0,005$, es decir que la D4 Control se relaciona significativamente con la gestión por procesos en los colaboradores del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2023, teniendo relación según el autor Núñez, (2019), el propósito primordial del trabajo establecido en el Ecuador, fue analizar la influencia de la gestión administrativa y los procesos desiertos existentes en CNEL EP Unidad de Negocios Los Ríos en Babahoyo. Por otro lado, el trabajo utilizó un enfoque cuantitativo y se

recolectaron datos mediante encuestas a una muestra de 30 personas. Los resultados obtenidos se efectuaron a través del análisis realizado en el SPSS mostrando un nivel de significancia de la gestión administrativa fue de 0,000, existiendo una influencia moderada de la gestión administrativa y los procesos desiertos, por lo que llegaron al rechazo de la hipótesis nula y posteriormente aceptar la hipótesis alterna, indicando que es necesario fortalecer las dimensiones de la gestión administrativa para mejorar de forma eficiente y transparente los procesos de contratación. Como también con el autor Vásquez, (2023), La investigación se llevó a cabo en un Hospital Nacional para determinar analizar la gestión administrativa en el cumplimiento de objetivos institucionales. Asimismo, en relación a la metodología utilizada se utilizó un tipo básico, por otro lado, llegaron a emplear el estudio cuantitativo con el diseño no experimental, recolectando información a través de encuestas para ello se aplicó diversos cuestionarios a 80 individuos. Finalmente, en el estudio los resultados mostraron que la dimensión gestión administrativa como la planificación poseen un nivel medio por el 50.00%. En cuanto a la organización, la calificó con un nivel alto del 50.00%. En lo que respecta la dirección fue percibida con un nivel medio del 50%. De acuerdo a lo indicado se recomienda a la entidad establecer estrategias que permitan mejorar la gestión administrativa la misma que permitirá cumplir con cada objetivo trazado, logrando una eficiencia empresarial.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

Se afirma que existe una relación positiva considerable 0.572 con una significancia 0.000 entre la gestión administrativa con la gestión por proceso Asistencial en los colaboradores del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2023. Lo que quiere decir que la forma en que el Hospital gestiona la planeación, organización, dirección y control de los recursos humanos y la comunicación entre las áreas, no es suficiente para el logro de una relación positiva más alta y significativa entre la gestión administrativa con la gestión por proceso Asistencial.

El 67.03% de los trabajadores del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2023 afirman que el nivel de la gestión administrativa es alto, teniendo en consideración que el 31.87% de los colaboradores de dicha investigación afirman que el nivel es medio. Lo que quiere decir que la planeación, organización, dirección y control, no se están gestionando de manera adecuada.

El 54.9% de los trabajadores del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2023 afirman que el nivel de la gestión por proceso Asistencial es alto, teniendo en consideración que el 44.0% de los colaboradores de dicha investigación afirman que el nivel es medio. Lo que quiere decir que los procesos estratégicos, procesos operativos y procesos de apoyo, no se involucran adecuadamente a la gestión por proceso asistencial.

Se afirma que existe una relación positiva considerable 0.545 con una significancia 0.000 entre la D1 Planeación con la gestión por proceso Asistencial en los colaboradores del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2023. Lo que quiere decir que la forma en que planifica los objetivos, las estrategias, los procesos, los programas y la integración no es suficiente para el logro de una relación positiva más alta y significativa con la gestión por proceso Asistencial. Como también se afirma que existe una relación positiva media 0.353 con una significancia 0.001 entre la D2 Organización con la gestión por proceso Asistencial en los colaboradores del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2023. Lo que quiere decir que la forma

en que se coordina, se utiliza los recursos y se desarrolla los planes, no es suficiente para el logro de una relación positiva más alta y significativa con la gestión por proceso Asistencial. De igual manera se afirma que existe una relación positiva media 0.448 con una significancia 0.000 entre la D3 Dirección con la gestión por proceso Asistencial en los colaboradores del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2023. Lo que quiere decir que el liderazgo, motivación, comunicación y trabajo en equipo, no es suficiente para el logro de una relación positiva más alta y significativa con la gestión por proceso Asistencial. Y por último se afirma que existe una relación positiva media 0.549 con una significancia 0.000 entre la D4 Control con la gestión por proceso Asistencial en los colaboradores del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2023. Lo que quiere decir que la regulación, medición y resultados, no es suficiente para el logro de una relación positiva más alta y significativa con la gestión por proceso Asistencial.

4.2 Recomendaciones

Se recomienda a los ejecutivos del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, fortalecer la comunicación y coordinación entre las áreas mejorando la eficacia de la gestión administrativa y la gestión del proceso asistencial, implementar estrategias de optimización de la planeación, organización, dirección y control de los recursos humanos, con el objetivo de potenciar aún más la relación entre ambas áreas y lograr resultados más positivos y significativos.

Se recomienda a los ejecutivos del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, enfocarse en identificar las áreas específicas donde la gestión administrativa pueda estar fallando en su ejecución. Realizar evaluaciones detalladas para determinar las deficiencias y establecer planes de acción concretos para mejorar la eficacia de la gestión en todos los aspectos mencionados. Además, implementar capacitaciones o programas de desarrollo para el personal a fin de fortalecer las habilidades necesarias para una gestión administrativa efectiva.

Se recomienda a los ejecutivos del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, enfocarse en mejorar la integración de los procesos estratégicos, operativos y de apoyo en la gestión por proceso asistencial. Implementar un análisis detallado de los procesos actuales y así identificar las áreas de mejora y establecer mecanismos que permitan una mayor sinergia entre ellos. Además, involucrar a los colaboradores en la identificación de oportunidades de optimización y en la implementación de soluciones para una gestión por proceso asistencial más efectiva.

Se recomienda a los ejecutivos del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo fortalecer la implementación de cada dimensión de la gestión administrativa para lograr una relación positiva más alta y significativa con la gestión por proceso Asistencial. Esto implica en mejorar la planificación de objetivos, estrategias, procesos y programas, asegurando su alineación con la gestión por proceso Asistencial, optimizar la coordinación, el uso de recursos y el desarrollo de planes para mejorar la eficiencia y eficacia de la gestión por proceso Asistencial,

como también fortalecer el liderazgo, la motivación, la comunicación y el trabajo en equipo para mejorar la gestión por proceso Asistencial, de la misma manera reforzar la regulación, la medición y el análisis de resultados para asegurar que la gestión por proceso Asistencial esté funcionando correctamente. Al mejorar la implementación de estas cuatro dimensiones, el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo le permite fortalecer la relación entre la gestión administrativa y la gestión por proceso Asistencial, logrando una mayor eficiencia y eficacia en la atención médica.

REFERENCIAS

- Aliaga, S., & Alcas, N. (2021). Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima. *INNOVA Research Journal*, 6(1), 18-30.
- Amorós, J. E. (2016). Gestión por procesos: Enfoque para la mejora continua en las organizaciones. Ediciones UC.
- Arias, J., Villasís, M. y Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=486755023011>
- Armijo, G., Hurtado, H. y Andrade, G. (2022) LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIAL EN LA CIUDAD DE SANTO DOMINGO. *universidad y sociedad*. 14 (4) , págs. 504-513.
<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85130191481&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=gesti%c3%b3n+administrativa&sid=fb0f0b3e2ca86c32f06afe0f240107f8&sot=b&sdt=b&sl=37&s=TITLE-ABS-KEY%28gesti%c3%b3n+administrativa%29&relpos=1&citeCnt=1&searchTerm=>
- Berlanga, B. (2022). La gestión por procesos y los procedimientos administrativos de pensión de sobrevivientes del Ejército Peruano. *Gestión en el Tercer Milenio*, 25(50), Article 50.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación Serie integral por competencias*. (3era ed.) GEP.
- Belmont. (1979). Principios y guías éticos para la protección de los sujetos humanos de investigación. *Observatori de Bioética i Dret*. 4(6), 1-11. Recuperado de:
<http://www.bioeticayderecho.ub.edu/archivos/norm/InformeBelmont.pdf>
- Bultrago, I. (2019). Flexibilizando la gestión administrativa del estado colombiano en tiempos de globalización. *Estudios de derecho*. 76 (168) , págs. 43-71.

<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85147775345&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=gesti%c3%b3n+administrativa&nlo=&nlr=&nls=&sid=fb0f0b3e2ca86c32f06afe0f240107f8&sot=b&sdt=b&sl=37&s=TITLE-ABS-KEY%28gesti%c3%b3n+administrativa%29&relpos=22&citeCnt=0&searchTerm=>

Canales, J. (2021). *Estudios sobre innovación administrativa y gestión pública en Iberoamérica*. Servicio de Publicaciones.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=851698>

Carmona, N., & Flórez, V. (2020). *Mejoramiento de la gestión administrativa en una facultad de educación superior a través de la aplicación del enfoque por procesos* [Tesis de Pregrado, Universidad EAFIT]. <https://repository.eafit.edu.co/items/a8d11abe-c51a-42ed-8151-d430be7e69ba>

Carrasco, Á., Llontop, C., López, C., Sánchez, A., Cruz, O., y Chávez, R. (2023). *GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN UNA UNIVERSIDAD PÚBLICA*. Colloquium. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=938240>

Castañeda, J. (2017). *Gestión por procesos: una guía para directivos y profesionales*. Ediciones Díaz de Santos

Chiavenato, I. (2018). *Introducción a la teoría general de la administración*. McGraw-Hill.

Drucker, P. F. (2014). *El ejecutivo eficaz*. Deusto.

Espinoza, J. (2022). *Gestión por procesos y su relación con la gestión de la calidad en el hospital de Pomabamba—Ancash, 2022* [Tesis de Maestría]. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_64400d27aea0c13888acf569457873e9

Fernández, E. (2022). *Desarrollo de un sistema Web de historias clínicas electrónicas para mejorar la gestión en el proceso de consultas ambulatorias del Hospital Belén de Lambayeque* [Tesis de Pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USAT_800e47f28ba10588fe44755100979087

- Fernández, J. (2022). *Business intelligence como herramienta de mejora para el monitoreo de procesos en el sector salud* [Universidad César Vallejo]. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_b6974a7e4ab7a532846ba041e2bb1a26
- Flores, J., y Barbarán, H. (2021, abril 20). Gestión Hospitalaria: Una mirada al desarrollo de sus procesos. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), Article 2.
- Hampton, D. (2015). *Administración contemporánea*. Pearson.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill España. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=775008>
- Herrera, V. (2021). *Gestión administrativa y la calidad de historias clínicas en consulta externa del Hospital Madre Berenice en Guayaquil, 2020* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/75253>
- Jiménez, M. (2023). *Estrategia de gestión para la mejora del registro de historias clínicas del servicio de ginecología de un hospital de Lambayeque* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_e097fa30f9117d48218619288701cf11
- Koontz, H. (2016). *Administración: Una perspectiva global*. McGraw-Hill.
- León, J. (2020). *Gestión administrativa y productividad laboral en la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz*. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/113490>

- Lira, J. (2021). *Implementación de la Gestión por Procesos: Mejora de Procesos para la Simplificación Administrativa*. Jorge Lira Camargo.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=851164>
- Llerena, L. y Lombardo, L. (2022) UNA APLICACIÓN WEB PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA CAMPAÑA DE VACUNACIÓN MASIVA. *universidad y sociedad*. 14 (2) , págs. 40-45. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85126269498&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=gesti%c3%b3n+administrativa&sid=fb0f0b3e2ca86c32f06afe0f240107f8&sot=b&sdt=b&sl=37&s=TITLE-ABS-KEY%28gesti%c3%b3n+administrativa%29&relpos=2&citeCnt=1&searchTerm=>
- Marcelo, V. (2020). *Planificación estratégica y la gestión administrativa según los colaboradores de la Clínica del Pacífico S.A., Chiclayo* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_0f239a7b94b5e63c7360fb79e4eadcd9/Details
- Martínez, J., Expósito, A., Quesada, E., & López, F. (2018). *Gestión administrativa y administración pública sanitaria*. ACCI (Asociación Cultural y Científica Iberoamericana). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=920856>
- Masaquiza, T., Palacios, A., & Moreno, K. (2020). Gestión Administrativa y ejecución presupuestaria de la Coordinación Zonal de Educación - Zona 3. *Revista Científica UISRAEL*, 7(3), 51-65. <https://doi.org/10.35290/rcui.v7n3.2020.305>
- Matute, B. P., y Murillo, D. (2021). La Gestión por procesos: Resultados para mejorar la atención en Instituciones de salud. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(12), 179-212.
- Mejía, E. (2020). *Análisis retrospectivo de la gestión por procesos en la Unidad de Logística, Hospital Regional Lambayeque 2014—2018* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].

https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_7f0f7eaa910036840cfff2847f40ffc
cd

- Molina, B. (2014). *Gestión administrativa de la asistencia sanitaria en el Sistema Nacional de Salud*. Editorial de la Universidad de Granada, 2014.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=671846>
- Monroy, M., y Nava, N. (2018). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Éxodo.
<https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/172512?page=29>
- Morales, J. (2019). *Gestión por procesos: un enfoque para la mejora continua*. Editorial Universidad Politécnica de Valencia.
- Muñoz, S., Parra, E., y Guaña, E. (2023). Tecnologías de la Información y Comunicación orientadas a la gestión por procesos. *ECA Sinergia*, 14(3), 18-27.
- Ordoñez-Espinoza, C., Ordoñez-Gavilanes, M., Orbe-Guaraca, M., y Vásquez-Hugo, E. (2022). *Gestión Administrativa* (1; Vol. 9). Fundación Koinonia.
<https://fondoeditorialfk.org/index.php/fondoeditorial/article/view/20>
- Palmira, R., y Sánchez, K. (2021). Gestión de los programas presupuestales y su contribución a la salud bucal en hospitales referenciales: Un caso del hospital ii-2 Tarapoto-Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(4), Article 4.
- Portugal, F., Licas, E., Patricio Aparicio, S. S., Loayza, M., Licas, D., y Maguiña, W. (2022). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en docentes universitarios*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=883268>
- Raya, A. M., & Solís, L. (2017). *Gestión por procesos: Un enfoque de calidad y mejora continua*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Ríos, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. España. Servicios Académicos Intercontinentales S.L.
- Robles, E. (2001). *Metodología e investigación: Contenidos y formas*. Universidad Camilo José Cela. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=28407>

- Robbins, S. P., Judge, T. A., & Vohra, N. (2015). *Organizational behavior* (16th ed.). Boston, MA: Pearson.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2016). *Administración*. Pearson.
- Rodríguez, J., y Aldana, S. (2023). *Modelo de Gestión de Procesos para el Hospital E.S.E. La Vega* [Tesis de Maestría, Universidad EAN].
<https://repository.universidadean.edu.co/handle/10882/12780>
- Ruiz, M. (2002). *Gestión administrativa de personal: [Ciclos formativos, grado medio]* (Aravaca (Madrid): McGraw-Hill, Interamericana de España, [2002]).
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=649495>
- Salazar, L. (2022). *Gestión por procesos y la atención de pacientes Post- Covid, en un Hospital de Arequipa – 2022* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_8bb440c19dd9ef1a29855f54ab49fbe1
- Salas, V. y Rojas, A. (2023). *Gestión administrativa y su relación con el proceso de selección de personal en la empresa ESVICSAC, Callao 2022*. [Tesis pregrado. Universidad de San Martín de Porres]. Perú.
<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/12370>
- Sánchez, L., y Blanco, B. (2014). *La Gestión por Procesos. Un campo por explorar. Dirección y Organización*, 54-71.
- Sánchez, Y., Estupiñán, S., Marqués, M., Hernández, A. H., y Medina, A. (2022). Descripción de prácticas de administración de operaciones aplicadas a la gestión de servicios hospitalarios: Un análisis de la literatura. *Ingeniería Industrial*, 43, Article 43.
<https://doi.org/10.26439/ing.ind2022.n43.6110>
- Shulca, B. (2023). *LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN LA JURECH PERIODO 2019-2021* [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Chimborazo].
<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/10337/1/Shulca%20Y%C3%A9pez%20B.%20%282023%29%20La%20Gesti%C3%B3n%20Administrativa%20Y%20El>

%20Desarrollo%20Organizacional%20En%20La%20Jurech%20Periodo%202019-2021..pdf

Smith, J. D. (2018). *Gestión Administrativa: Claves para el éxito empresarial*. Editorial XYZ.

Tolón, A., & Lastra, X. (2009). *Gestión administrativa de la ejecución de proyectos de obras privadas y públicas*. Sistemas de Oficina de Almería.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=762314>

Torres, R. (2022). Gestión administrativa y la calidad percibida por el adulto mayor en los Hospitales de EsSalud 2021. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*.
<https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/3409>

Vásquez, R. (2023). La gestión administrativa y el cumplimiento de los objetivos institucionales en un hospital nacional de Lima, 2022. [Tesis posgrado, Universidad Cesar Vallejo]. Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/112423/V%C3%A1squez_MRJ-SD.pdf?sequence=1

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

TITULO DE INVESTIGACION: Gestión administrativa y Gestión del proceso asistencial en los trabajadores del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2023.									
FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	METODOLOGIA	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIBALES					
Problema General	Objetivo General	Hipótesis general o de trabajo		Variables de Estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de Medición
¿Cuál es la relación de la Gestión administrativa y Gestión del proceso asistencial en los trabajadores del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2023?	Determinar la relación de la Gestión administrativa y Gestión del proceso asistencial en los trabajadores del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2023	H ₁ : Existe relación entre la Gestión administrativa y Gestión del proceso asistencial en los trabajadores del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2023; H ₀ : No existe relación entre la Gestión administrativa y Gestión del	<u>Tipo de investigación</u> Tipo Básica Enfoque: Cuantitativo Nivel correlacional	Gestión Administrativa	Se refiere al proceso de coordinar y supervisar las actividades de una organización para lograr eficientemente los objetivos establecidos. Implica planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos y operaciones de	El actual estudio se logrará medir empleado como instrumento el cuestionario, el mismo que se basará en 04 dimensiones	Planeación	Objetivos Estrategias Procesos Programas Integración	Ordinal
Problemas Específicos	Objetivos Específicos						Organización	Coordinar Utilizar recursos Desarrollar planes	

¿Cuál es el nivel de la gestión administrativa en los trabajadores del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2023?	Establecer el nivel de la gestión administrativa en los trabajadores del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2023	proceso asistencial en los trabajadores del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2023.			la empresa con el fin de maximizar su rendimiento y eficacia en un entorno empresarial dinámico (Robbins, 2015)		Dirección	Liderazgo Motivación Comunicación Trabajo en equipo	
¿Cuál es el nivel de la gestión del proceso asistencial en los trabajadores del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2023?	Analizar el nivel de la gestión del proceso asistencial en los trabajadores del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2023		<p><u>Diseño de investigación</u></p> <p>No experimental</p> <p><u>Población</u></p> <p>1454</p> <p><u>Muestra</u></p> <p>91</p> <p><u>Técnica</u></p> <p>Encuesta</p> <p><u>Instrumento</u></p> <p>Cuestionario</p>				Control	Regulación Medición Resultados	
¿Cuál es la relación de las dimensiones de la gestión administrativa y Gestión del proceso asistencial en los trabajadores del hospital	Identificar la relación de las dimensiones de la gestión administrativa y Gestión del proceso asistencial en los			Gestión por procesos	Morales, (2019). La describe a la gestión por procesos es un enfoque organizacional que busca alcanzar los objetivos	El actual estudio se logrará medir empleando como instrumento el cuestionario, el mismo	Procesos estratégicos	Orientación de Resultados Creación de Dispositivo	Ordinal

<p>Almanzor Aguinaga Asenjo, 2023?</p>	<p>trabajadores del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2023</p>			<p>estratégicos mediante la identificación, diseño, implementación y mejora continua de los procesos de una organización. Se centra en la optimización de los flujos de trabajo, la asignación eficiente de recursos y la entrega de valor a los clientes y partes interesadas.</p>	<p>que se basará en 03 dimensiones</p>	<p>Procesos operativos</p>	<p>Necesidades del cliente Cadena de Valor Evaluación del Proceso Mejora Continua</p>	
						<p>Procesos de Apoyo</p>	<p>Estrategias de operación</p>	

Anexo 2. Operacionalización de variables

Tabla 8

Operacionalización de la variable independiente

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Gestión Administrativa	Planeación	Objetivos	1 – 5	Ordinal
		Estrategias		
		Procesos		
		Programas		
		Integración		
	Organización	Coordinar	6 – 9	
		Utilizar recursos		
		Desarrollar planes		
		Liderazgo		
		Motivación		
	Dirección	Comunicación	10 – 15	
		Trabajo en equipo		
		Regulación		
		Medición		
	Control	Medición	16 - 21	
		Resultados		

Tabla 9*Operacionalización de la variable dependiente*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Gestión por procesos	Procesos estratégicos	Orientación de Resultados	1 - 8	Ordinal
		Creación de Dispositivo		
		Necesidades del cliente		
		Cadena de Valor		
	Procesos operativos	Evaluación del Proceso	9 - 15	
		Mejora Continua		
	Procesos de Apoyo	Estrategias de operación	16 - 20	

Anexo 3

**CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y GESTIÓN DEL PROCESO
ASISTENCIAL EN LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL ALMANZOR AGUINAGA
ASENJO, 2023**

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

Buenos días y/o tardes, se les pide responder la siguiente encuesta el cual tiene carácter confidencial con fines académicos, para obtener información relevante para cumplir con los objetivos de la investigación titulada: “Gestión administrativa y Gestión del proceso asistencial en los trabajadores del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2023” Agradeciendo su colaboración, lea las siguientes preguntas y responda con veracidad según crea conveniente:

Género: Hombre _____ Mujer _____

TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDIFERENTE	DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
5	4	3	2	1

GESTIÓN ADMINISTRATIVA					
Planificación					
	TA	A	I	D	TD
Objetivos	5	4	3	2	1
1. Las decisiones en el hospital se toman en base a los objetivos y metas de su plan de desarrollo.					
Estrategias					
2. Las estrategias del hospital están proyectadas a definir sus objetivos.					
Procesos					
3. Los procesos de planeación están bien establecidos según las estrategias del hospital.					
Programas					
4. Los programas y actividades que se realizan están orientados a integrar y coordinar los procesos de gestión del hospital					
Integración					
5. Los procesos administrativos están estructurados para integrar y coordinar lo planificado.					
Organización					
	TA	A	I	D	TD
Coordinar	5	4	3	2	1
6. Existe coordinación entre las áreas, respecto a los recursos asignados.					

Utilizar recursos					
7. En la entidad se coordina eficientemente el uso de sus recursos.					
Desarrollar planes					
8. Las áreas son capaces de desarrollar planes para alcanzar resultados previos.					
Efectuar metas					
9. La entidad desarrolla acciones de acuerdo a sus planes organizacionales.					
Dirección	TA	A	I	D	TD
Liderazgo	5	4	3	2	1
10. El liderazgo y la comunicación favorecen los procesos de gestión en las diferentes áreas administrativas.					
Motivación					
11. Se siente motivado y sabe manejar su estrés para mejorar su desempeño laboral.					
Comunicación					
12. La gestión realiza procesos y/o actividades para la solución de conflictos.					
Trabajo en equipo					
13. El trabajo en equipo ayuda al logro de los objetivos propuestos.					
Clima laboral					
14. El clima laboral en su área de trabajo le motiva a identificarse con la institución.					
Logro de objetivos					
15. Para el logro de los objetivos, se toma en cuenta el trabajo en equipo.					
Control	TA	A	I	D	TD
Regulación	5	4	3	2	1
16. Se realizan actividades de control para evaluar procedimientos administrativos.					
Mediación					
17. Las actividades de control sirven de apoyo para mejorar, prever, reestructurar y corregir el procedimiento.					
Corrección					
18. Los procedimientos administrativos están establecidos para que se realicen gestión de control previo.					
Resultados					
19. La entidad toma en cuenta la prevención de resultados					
20. En entidad se realizan mejoras y/o correcciones en los procesos de control.					
21. Los resultados de la gestión administrativa son óptimos.					
PROCESO ASISTENCIAL	TA	A	I	D	TD
Procesos estratégicos	5	4	3	2	1
Orientación de resultados					
22. ¿La planificación estratégica de la organización da énfasis a la gestión por resultados?					
23. ¿La empresa incentiva o prioriza el cumplimiento de las políticas institucionales?					
24. ¿El área o departamento donde labora tiene procesos estratégicos definidos?					
Creación de dispositivo					

25. ¿Tiene conocimiento si la organización posee políticas institucionales?					
26. ¿La organización informa o ha dado a conocer a sus colaboradores de las políticas institucionales?					
27. ¿Las políticas institucionales definen los procesos estratégicos?					
28. ¿La Gestión por Procesos ayuda a mejorar y simplificar los procesos de una institución?					
29. ¿La Gestión por Procesos brinda autonomía a los trabajadores de su área?					
Procesos operativos o misionales	TA	A	I	D	TD
Necesidades del usuario	5	4	3	2	1
30. ¿Las necesidades del usuario son el objetivo principal de los trabajadores?					
31. ¿Los procesos operacionales actuales se realizan pensando en el usuario?					
Cadenas de valor					
32. ¿El servicio oportuno que le brinda al usuario, agrega valor a los procesos de la organización?					
Evaluación del proceso					
33. ¿La supervisión de los procesos operativos en la institución son muy burocráticos?					
34. ¿El control oportuno de las deficiencias ayuda a mejorar el funcionamiento del área?					
Mejora continua					
35. ¿Un eficaz proceso de evaluación de desempeño ayuda a la mejora continua?					
36. ¿Considera que la aplicación de una Gestión por Procesos, hará un cambio operacional en la institución?					
Procesos de apoyo o Soporte	TA	A	I	D	TD
Estrategia de operación	5	4	3	2	1
37. ¿Considera que los procesos de soporte dan apoyo a los procesos operativos?					
38. ¿La aplicación de la Gestión por Procesos es una estrategia para el logro de los resultados?					
39. ¿Recibe capacitaciones en su área para mejorar la Gestión por Procesos?					
40. ¿Las estrategias a corto plazo ayudan a mejorar la productividad laboral?					
41. ¿Las estrategias operacionales están alineadas a la Gestión por procesos?					

Anexo 4. Validación de instrumentos

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		José William Córdova Chirinos
	PROFESION	Administración
	ESPECIALIDAD	Administración
	GRADO ACADEMICO (Mínimo Magister registrado en Sunedu)	Doctor
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	07 años de docente
	CARGO	DTP-USS
PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR EL PROCESO ASISTENCIAL DE ESSALUD LAMBAYEQUE, 2023		
DATOS DE TESIS		
NOMBRES	Fustamante Fustamante Ruth Isela Huaman León Robin Jarvin	
ESPECIALIDAD	Administración	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u> Proponer un programa de gestión administrativa para mejorar la gestión del proceso asistencial de Essalud Lambayeque, 2023	
	<u>ESPECIFICOS</u> Analizar el nivel de la gestión administrativa de Essalud Lambayeque, 2023 Determinar el nivel de la gestión por procesos de Essalud Lambayeque, 2023 Establecer como la gestión administrativa mejorara la gestión del proceso asistencial de Essalud Lambayeque, 2023	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO; "TA" SI ESTA EN TOTALMENTE DE ACUERDO; POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.		
DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 41 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	
VARIABLE 01 – GESTION ADMINISTRATIVA		

<p>1. Las decisiones en el hospital se toman en base a los objetivos y metas de su plan de desarrollo.</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. Las estrategias del hospital están proyectadas a definir sus objetivos.</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. Los procesos de planeación están bien establecidos según las estrategias del hospital.</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. Los programas y actividades que se realizan están orientados a integrar y coordinar los procesos de gestión del hospital</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. Los procesos administrativos están estructurados para integrar y coordinar lo planificado.</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. Existe coordinación entre las áreas, respecto a los recursos asignados.</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. En la entidad se coordina eficientemente el uso de sus recursos.</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. Las áreas son capaces de desarrollar planes para alcanzar resultados previos.</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9. La entidad desarrolla acciones de acuerdo a sus planes organizacionales.</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

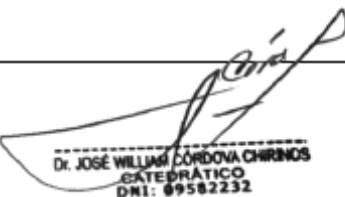
10. El liderazgo y la comunicación favorecen los procesos de gestión en las diferentes áreas administrativas.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
11. Se siente motivado y sabe manejar su estrés para mejorar su desempeño laboral.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
12. La gestión realiza procesos y/o actividades para la solución de conflictos.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
13. El trabajo en equipo ayuda al logro de los objetivos propuestos.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
14. El clima laboral en su área de trabajo le motiva a identificarse con la institución.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
15. Para el logro de los objetivos, se toma en cuenta el trabajo en equipo.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
16. Se realizan actividades de control para evaluar procedimientos administrativos.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
17. Las actividades de control sirven de apoyo para mejorar, prever, reestructurar y corregir el procedimiento.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
18. Los procedimientos administrativos están establecidos para que se realicen gestión de control previo.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

19. La entidad toma en cuenta la prevención de resultados	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
20. En entidad se realizan mejoras y/o correcciones en los procesos de control.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
21. Los resultados de la gestión administrativa son óptimos.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
VARIABLE 02 – PROCESO ASISTENCIAL	
22. ¿La planificación estratégica de la organización da énfasis a la gestión por resultados?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
23. ¿La empresa incentiva o prioriza el cumplimiento de las políticas institucionales?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
24. ¿El área o departamento donde labora tiene procesos estratégicos definidos?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
25. ¿Tiene conocimiento si la organización posee políticas institucionales?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
26. ¿La organización informa o ha dado a conocer a sus colaboradores de las políticas institucionales?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
27. ¿Las políticas institucionales definen los procesos estratégicos?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

28. ¿La Gestión por Procesos ayuda a mejorar y simplificar los procesos de una institución?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
29. ¿La Gestión por Procesos brinda autonomía a los trabajadores de su área?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
30. ¿Las necesidades del usuario son el objetivo principal de los trabajadores?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
31. ¿Los procesos operacionales actuales se realizan pensando en el usuario?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
32. ¿El servicio oportuno que le brinda al usuario, agrega valor a los procesos de la organización?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
33. ¿La supervisión de los procesos operativos en la institución son muy burocráticos?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
34. ¿El control oportuno de las deficiencias ayuda a mejorar el funcionamiento del área?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
35. ¿Un eficaz proceso de evaluación de desempeño ayuda a la mejora continua?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
36. ¿Considera que la aplicación de una Gestión por Procesos, hará un cambio operacional en la institución?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

37. ¿Considera que los procesos de soporte dan apoyo a los procesos operativos?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
38. ¿La aplicación de la Gestión por Procesos es una estrategia para el logro de los resultados?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
39. ¿Recibe capacitaciones en su área para mejorar la Gestión por Procesos?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
40. ¿Las estrategias a corto plazo ayudan a mejorar la productividad laboral?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
41. ¿Las estrategias operacionales están alineadas a la Gestión por procesos?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u> 41 </u> N° TD <u> 0 </u>
2. COMENTARIOS GENERALES	
3. OBSERVACIONES	



Dr. JOSÉ WILLIAM CORDOVA CHIRINOS
CATEDRÁTICO
DNI: 09582232

José William Córdova Chirinos
Colegiatura: 18334

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		SERNAQUE LABRIN MARIA DELIA
	PROFESIÓN	Lic: ADMINISTRACIÓN
	ESPECIALIDAD	ADMINISTRACIÓN Y MARKETING
	GRADO ACADÉMICO (Mínimo Magister registrado en Sunedu)	MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	3 AÑOS
	CARGO	ASISTENTE
PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR EL PROCESO ASISTENCIAL DE ESSALUD LAMBAYEQUE, 2023		
DATOS DE TESIS		
NOMBRES	Fustamante Fustamante Ruth Isela Huamán León Robin Jarvin	
ESPECIALIDAD	Administración	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u> Proponer un programa de gestión administrativa para mejorar la gestión del proceso asistencial de Essalud Lambayeque, 2023	
	<u>ESPECIFICOS</u> Analizar el nivel de la gestión administrativa de Essalud Lambayeque, 2023 Determinar el nivel de la gestión por procesos de Essalud Lambayeque, 2023 Establecer como la gestión administrativa mejorara la gestión del proceso asistencial de Essalud Lambayeque, 2023	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO; "TA" SI ESTA EN TOTALMENTE DE ACUERDO; POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 41 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	
VARIABLE 01 – GESTION ADMINISTRATIVA		

<p>1. Las decisiones en el hospital se toman en base a los objetivos y metas de su plan de desarrollo.</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. Las estrategias del hospital están proyectadas a definir sus objetivos.</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. Los procesos de planeación están bien establecidos según las estrategias del hospital.</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. Los programas y actividades que se realizan están orientados a integrar y coordinar los procesos de gestión del hospital</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. Los procesos administrativos están estructurados para integrar y coordinar lo planificado.</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. Existe coordinación entre las áreas, respecto a los recursos asignados.</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. En la entidad se coordina eficientemente el uso de sus recursos.</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. Las áreas son capaces de desarrollar planes para alcanzar resultados previos.</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9. La entidad desarrolla acciones de acuerdo a sus planes organizacionales.</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

10. El liderazgo y la comunicación favorecen los procesos de gestión en las diferentes áreas administrativas.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
11. Se siente motivado y sabe manejar su estrés para mejorar su desempeño laboral.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
12. La gestión realiza procesos y/o actividades para la solución de conflictos.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
13. El trabajo en equipo ayuda al logro de los objetivos propuestos.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
14. El clima laboral en su área de trabajo le motiva a identificarse con la institución.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
15. Para el logro de los objetivos, se toma en cuenta el trabajo en equipo.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
16. Se realizan actividades de control para evaluar procedimientos administrativos.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
17. Las actividades de control sirven de apoyo para mejorar, prever, reestructurar y corregir el procedimiento.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
18. Los procedimientos administrativos están establecidos para que se realicen gestión de control previo.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

19. La entidad toma en cuenta la prevención de resultados	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
20. En entidad se realizan mejoras y/o correcciones en los procesos de control.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
21. Los resultados de la gestión administrativa son óptimos.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
VARIABLE 02 – PROCESO ASISTENCIAL	
22. ¿La planificación estratégica de la organización da énfasis a la gestión por resultados?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
23. ¿La empresa incentiva o prioriza el cumplimiento de las políticas institucionales?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
24. ¿El área o departamento donde labora tiene procesos estratégicos definidos?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
25. ¿Tiene conocimiento si la organización posee políticas institucionales?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
26. ¿La organización informa o ha dado a conocer a sus colaboradores de las políticas institucionales?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
27. ¿Las políticas institucionales definen los procesos estratégicos?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

28. ¿La Gestión por Procesos ayuda a mejorar y simplificar los procesos de una institución?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
29. ¿La Gestión por Procesos brinda autonomía a los trabajadores de su área?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
30. ¿Las necesidades del usuario son el objetivo principal de los trabajadores?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
31. ¿Los procesos operacionales actuales se realizan pensando en el usuario?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
32. ¿El servicio oportuno que le brinda al usuario, agrega valor a los procesos de la organización?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
33. ¿La supervisión de los procesos operativos en la institución son muy burocráticos?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
34. ¿El control oportuno de las deficiencias ayuda a mejorar el funcionamiento del área?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
35. ¿Un eficaz proceso de evaluación de desempeño ayuda a la mejora continua?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
36. ¿Considera que la aplicación de una Gestión por Procesos, hará un cambio operacional en la institución?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____

37. ¿Considera que los procesos de soporte dan apoyo a los procesos operativos?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
38. ¿La aplicación de la Gestión por Procesos es una estrategia para el logro de los resultados?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
39. ¿Recibe capacitaciones en su área para mejorar la Gestión por Procesos?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
40. ¿Las estrategias a corto plazo ayudan a mejorar la productividad laboral?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
41. ¿Las estrategias operacionales están alineadas a la Gestión por procesos?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	Nº TA <u> 41 </u> Nº TD <u> 0 </u>
2. COMENTARIOS GENERALES	
3. OBSERVACIONES	



JUEZ - EXPERTO

Maria Delia Semaque Labrin
DNI. 45353074

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Abraham José García Yovera
	PROFESION	Lic. Administración
	ESPECIALIDAD	Talento Humano
	GRADO ACADEMICO (Mínimo Magister registrado en Sunedu)	Dr. Gestión Pública y Mg. Talento Humano
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	16 años
	CARGO	Docente
PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR EL PROCESO ASISTENCIAL DE ESSALUD LAMBAYEQUE, 2023		
DATOS DE TESIS		
NOMBRES	Fustamante Fustamante Ruth Isela Huaman León Robin Jarvin	
ESPECIALIDAD	Administración	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u> Proponer un programa de gestión administrativa para mejorar la gestión del proceso asistencial de Essalud Lambayeque, 2023	
	<u>ESPECIFICOS</u> Analizar el nivel de la gestión administrativa de Essalud Lambayeque, 2023	
	Determinar el nivel de la gestión por procesos de Essalud Lambayeque, 2023	
Establecer como la gestión administrativa mejorara la gestión del proceso asistencial de Essalud Lambayeque, 2023		
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO; "TA" SI ESTA EN TOTALMENTE DE ACUERDO; POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 41 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	
VARIABLE 01 – GESTION ADMINISTRATIVA		

1. Las decisiones en el hospital se toman en base a los objetivos y metas de su plan de desarrollo.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
2. Las estrategias del hospital están proyectadas a definir sus objetivos.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
3. Los procesos de planeación están bien establecidos según las estrategias del hospital.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
4. Los programas y actividades que se realizan están orientados a integrar y coordinar los procesos de gestión del hospital	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
5. Los procesos administrativos están estructurados para integrar y coordinar lo planificado.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
6. Existe coordinación entre las áreas, respecto a los recursos asignados.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
7. En la entidad se coordina eficientemente el uso de sus recursos.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
8. Las áreas son capaces de desarrollar planes para alcanzar resultados previos.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
9. La entidad desarrolla acciones de acuerdo a sus planes organizacionales.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

<p>10. El liderazgo y la comunicación favorecen los procesos de gestión en las diferentes áreas administrativas.</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11. Se siente motivado y sabe manejar su estrés para mejorar su desempeño laboral.</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12. La gestión realiza procesos y/o actividades para la solución de conflictos.</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>13. El trabajo en equipo ayuda al logro de los objetivos propuestos.</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>14. El clima laboral en su área de trabajo le motiva a identificarse con la institución.</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>15. Para el logro de los objetivos, se toma en cuenta el trabajo en equipo.</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>16. Se realizan actividades de control para evaluar procedimientos administrativos.</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>17. Las actividades de control sirven de apoyo para mejorar, prever, reestructurar y corregir el procedimiento.</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>18. Los procedimientos administrativos están establecidos para que se realicen gestión de control previo.</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

19. La entidad toma en cuenta la prevención de resultados	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
20. En entidad se realizan mejoras y/o correcciones en los procesos de control.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
21. Los resultados de la gestión administrativa son óptimos.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
VARIABLE 02 - PROCESO ASISTENCIAL	
22. ¿La planificación estratégica de la organización da énfasis a la gestión por resultados?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
23. ¿La empresa incentiva o prioriza el cumplimiento de las políticas institucionales?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
24. ¿El área o departamento donde labora tiene procesos estratégicos definidos?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
25. ¿Tiene conocimiento si la organización posee políticas institucionales?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
26. ¿La organización informa o ha dado a conocer a sus colaboradores de las políticas institucionales?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
27. ¿Las políticas institucionales definen los procesos estratégicos?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____

28. ¿La Gestión por Procesos ayuda a mejorar y simplificar los procesos de una institución?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
29. ¿La Gestión por Procesos brinda autonomía a los trabajadores de su área?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
30. ¿Las necesidades del usuario son el objetivo principal de los trabajadores?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
31. ¿Los procesos operacionales actuales se realizan pensando en el usuario?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
32. ¿El servicio oportuno que le brinda al usuario, agrega valor a los procesos de la organización?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
33. ¿La supervisión de los procesos operativos en la institución son muy burocráticos?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
34. ¿El control oportuno de las deficiencias ayuda a mejorar el funcionamiento del área?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
35. ¿Un eficaz proceso de evaluación de desempeño ayuda a la mejora continua?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
36. ¿Considera que la aplicación de una Gestión por Procesos, hará un cambio operacional en la institución?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

37. ¿Considera que los procesos de soporte dan apoyo a los procesos operativos?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
38. ¿La aplicación de la Gestión por Procesos es una estrategia para el logro de los resultados?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
39. ¿Recibe capacitaciones en su área para mejorar la Gestión por Procesos?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
40. ¿Las estrategias a corto plazo ayudan a mejorar la productividad laboral?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
41. ¿Las estrategias operacionales están alineadas a la Gestión por procesos?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u> 41 </u> N° TD <u> 0 </u>
2. COMENTARIOS GENERALES	
3. OBSERVACIONES	



Validador Especialista

Colegiatura:

Anexo 5. Autorización para recojo de información

AUTORIZACIÓN PARA EL RECOJO DE INFORMACIÓN

Ciudad, Chiclayo del 2024

Quien suscribe:

Sr. ABRAHAM BURGA GHERSI
Gerente del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo

AUTORIZA: Permiso para recojo de información pertinente en función del proyecto de investigación, denominado: **Gestión administrativa y Gestión del proceso asistencial en los trabajadores del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2023.**

Por el presente, el que suscribe, Gerente del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, AUTORIZO a los estudiantes: **HUAMAN LEON ROBIN JARVIN** identificado con **DNI N° 75683303** Y **FUSTAMANTE FUSTMANTE RUTH ISELA**, identificado con **DNI N° 60447457**, estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales – Universidad Señor de Sipán, y autores del trabajo de investigación denominado, **Gestión administrativa y Gestión del proceso asistencial en los trabajadores del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2023**, al uso de dicha información que conforma el expediente técnico así como hojas de memorias, cálculos entre otros como planos para efectos exclusivamente académicos de la elaboración de tesis de pre grado, enunciada líneas arriba de quien solicita se garantice la absoluta confidencialidad de la información solicitada.

Atentamente,



Dr. Abraham Burga Gheri
GERENTE
HOSPITAL I.I.D. "ALMANZOR AGUINAGA ASENJO"
EsSalud RED PRESTACIONAL LAHBATEQUE

Anexo 6. Resolución del proyecto



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N°0509-2023-FACEM-USS

Chiclayo, 10 de octubre de 2023.

VISTO:

El Oficio N°0274-2023/FACEM-DA-USS, de fecha 09 de octubre de 2023, presentado por la Directora de la EP de Administración y proveído del Decano de FACEM, de fecha 10/10/2023, donde solicita la actualización de Proyecto de Tesis, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 64° del Reglamento de Investigación de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 015-2022/PD-USS de fecha 02 de marzo de 2022, indica que "La Investigación Formativa es un proceso de generación de conocimiento, asociado con el proceso de enseñanza – aprendizaje, cuya gestión académica y administrativa está a cargo de la Dirección de cada Escuela Profesional".

Que, el Art. 71° del Reglamento de Investigación, indica que el Comité de Investigación de la escuela profesional da el visto bueno al tema del proyecto de investigación de acuerdo a la matriz de consistencia lógica y del trabajo de investigación acorde a las líneas de investigación institucional.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE:

ARTICULO UNO: APROBAR, la actualización del Proyecto de Tesis, de los estudiantes del X ciclo de la EP de Administración, según se indica en cuadro adjunto.

N°	AUTOR	TÍTULO DEL PROYECTO DE TESIS	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
01	FUSTAMANTE FUSTAMANTE RUTH ISELA HUAMAN LEÓN ROBIN JARVIN	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PROCESO ASISTENCIAL EN LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL ALMANZOR AGUINAGA ASENJO, 2023	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ARTICULO DOS: DEJAR SIN EFECTO, la resolución N°0349-2023-FACEM-USS, de fecha 26/07/2023, sec D, numeral 1.


REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

Dr. Luis Gerardo Gómez Jacinto
Decano Facultad de Ciencias
Empresariales
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC.

Mg. Liset Siba
Secretaría Académica Facultad de
Ciencias Empresariales
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC.

Cc: Escuela, Archivo

Anexo 7. Formato T1

	AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES (LICENCIA DE USO)	Código:	F1.PP2-PR.02
		Versión:	02
		Fecha:	18/04/2024
		Hoja:	1 de 2

Pimentel, 16 de septiembre del 2024

Señores

Vicerrectorado de investigación

Universidad Señor de Sipán S.A.C

Presente. -

Los suscritos: Fustamante Fustamante Ruth Isela con DNI 60447457 y Huaman León Robin Jarvin con DNI: 75683303

En nuestra calidad de autores exclusivos de la tesis titulada: Gestión administrativa y Gestión del proceso asistencial en los trabajadores del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2023 presentado y aprobado en el año 2023 como requisito para optar el título de Licenciado (a) en Administración de la facultad de ciencias empresariales, escuela de Administración, por medio del presente escrito autorizamos al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de investigación/tesis, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de investigación a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional - <https://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación/informe o tesis y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N°822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APellidos y Nombres	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Fustamante Fustamante Ruth Isela	DNI: 60447457	
Huaman León Robin Jarvin	DNI: 75683303	

Anexo 8. Evidencias de ejecución

Fotografías explicando el llenado del formulario virtual al personal del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2023.



Anexo 9. Acta de originalidad

	ACTA DE SEGUNDO CONTROL DE REVISIÓN DE SIMILITUD DE LA INVESTIGACIÓN	Código:	F3.PP2-PR.02
		Versión:	02
		Fecha:	18/04/2024
		Hoja:	1 de 1

Yo, **Abraham José García Yovera, Coordinador de investigación del Programa de Estudios de Administración y Administración Pública**, he realizado el segundo control de originalidad de la investigación, el mismo que está dentro de los porcentajes establecidos para el nivel de Pregrado, según la Directiva de similitud vigente en USS; además certifico que la versión que hace entrega es la versión final del informe titulado: *Gestión administrativa y Gestión del proceso asistencial en los trabajadores del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2023* elaborado por los estudiantes Fustamante Fustamante Ruth Isela y Huaman León Robin Jarvin.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 19%, verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva sobre índice de similitud de los productos académicos y de investigación vigente.

Pimentel, 10 de octubre de 2024



Dr. García Yovera Abraham José

Coordinador de Investigación EAP Administración y Administración Pública

DNI N° 80270538