



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Proceso administrativo del Instituto Nacional de  
Enfermedades Neoplásicas – Lima, 2017.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Br. Edwin José Araujo Valentín

**ASESOR:**

Dr. Alejandro Sabino Menacho Rivera

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Control Administrativo

PERÚ - 2017

**Página del Jurado**

Dr. Juan Méndez Vergaray

**Presidente**

Dra. Lidia Neyra Huamaní

**Secretario**

Dr. Alejandro Sabino Menacho Rivera

**Vocal**

### **Agradecimiento**

Agradecer profundamente a mi familia por su apoyo incondicional.

A los docentes por compartir sus conocimientos y experiencias.

A mis compañeros y colegas por su colaboración y por haber contribuido con este logro académico.

### **Dedicatoria**

A Dios, por brindarme la oportunidad de dar un paso más en mi carrera, a mi familia y en especial a mi querida tía Mery que goza del Señor y que me acompaña día a día.

### **Declaratoria de autenticidad**

En calidad de autor de la tesis titulada el Proceso Administrativo del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – Lima, 2017 y como estudiante de la maestría en Gestión Pública declaro:

Que soy el único responsable de la formulación y desarrollo del presente trabajo y como tal constituye mi propiedad intelectual.

Que, fueron construidos los elementos del proyecto, empleados durante su desarrollo, citando adecuadamente la autoría de los referentes teóricos, métodos, técnicas e instrumentos empleados ya sea directamente o adaptados en la elaboración de la presente tesis.

Que los datos obtenidos fueron fidedignamente proporcionados por los integrantes de la muestra y en el contexto geográfico establecido.

Que la descripción que se presenta en los datos, así como el tratamiento estadístico al que fueron sometidos es veraz y se deja a disposición la base de datos para su comprobación, cuando se considere necesario.

Que el desarrollo del trabajo fue realizado dentro del marco ético que corresponde a la investigación social, con respeto a las normas y derechos de la persona.

Por tanto, la tesis elaborada y presentada constituye una investigación auténtica e inédita, la cual quedará debidamente registrada en la Escuela de postgrado de la Universidad Privada César Vallejo.

Lima, 13 de mayo del 2017

.....  
Bach. Edwin José Araujo Valentín

DNI N° 10458885

## Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento con las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos para optar el grado académico de Magister en Gestión Pública en la Universidad Privada César Vallejo, pongo a disposición de los miembros del jurado la tesis titulada el Proceso Administrativo del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas - Lima, 2017.

La investigación consta de siete capítulos estructuralmente interrelacionados en forma secuencial, determinados por la Universidad Privada César Vallejo, los cuales se detallan a continuación: el capítulo I contiene la introducción, los antecedentes, la realidad problemática, la formulación del problema y los objetivos. El capítulo II corresponde al marco metodológico, la variable Proceso Administrativo fue descrita sobre la base teórica actualizada, que a su vez sirvió de base para su operacionalización, metodología, tipo de estudio, diseño, población y muestra, técnicas e instrumento de recolección de datos y métodos de análisis de los mismos. El capítulo III incluye los resultados, que se muestran de manera descriptiva e inferencial. El capítulo IV detalla analíticamente la discusión de resultados en función de los antecedentes, así como los fundamentos teóricos frente a los hallazgos obtenidos; el aporte es fruto de mi creación y experiencia académica diacrónica; el capítulo V resalta de manera crítica las conclusiones trascendentes de la presente investigación. En el capítulo VI, predominan las recomendaciones sustentadas en los resultados obtenidos. El capítulo VII muestra las referencias bibliográficas consultadas para el impulso del presente trabajo de investigación crítica. Finalmente, en los anexos se presentan el instrumento de recojo de datos, la base de datos utilizada, la matriz de consistencia y la validez del instrumento.

Constituye mi mayor anhelo, señores miembros del jurado, que la presente investigación cumpla con las exigencias establecidas por la universidad Privada César Vallejo y la comunidad científica nacional e internacional.

El autor

## Resumen

El desarrollo del trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar el nivel del Proceso Administrativo del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

Esta investigación se elaboró utilizando el método descriptivo al presentar el problema y sus características, describí el Proceso Administrativo del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas buscando identificar sus falencias y virtudes, asimismo es un estudio básico porque se orientó a enriquecer los conocimientos teóricos, se considera como no experimental por que no se manipuló la variable al solo describirla y luego analizarla. Se utilizó como medio de recolección de datos la encuesta dirigida a nuestra muestra de la población que constó de 110 trabajadores, arrojándonos como resultado que el nivel del Proceso Administrativo del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, es insuficiente; el instrumento utilizado fue validado por el juicio de los expertos, el diseño de la investigación fue validado mediante la prueba de confiabilidad de Cronbach dándonos un índice de 0,777 demostrándonos que es de fuerte confiabilidad.

Los resultados de la investigación nos indican que el nivel del Proceso Administrativo del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas es insuficiente, esto nos indica que a pesar de que en cierta medida se ejecutan correctamente cada uno de los pasos del proceso administrativo, aún se presentan errores en cada uno de ellos y estos influyen en la organización.

Palabra clave: Proceso Administrativo.

## **Abstract**

The main objective of the research work was to determine the level of the Administrative Process of the National Institute of Neoplastic Diseases.

This investigation was elaborated using the descriptive method when presenting the problem and its characteristics, I described the Administrative Process of the National Institute of Neoplastic Diseases seeking to identify its shortcomings and virtues, it is also a basic study because it was oriented to enrich the theoretical knowledge, it is considered as not experimental because the variable was not manipulated by only describing it and then analyzing it. We used as a means of data collection the survey addressed to our sample of the population that consisted of 110 workers, throwing us as a result that the level of the Administrative Process of the National Institute of Neoplastic Diseases, is insufficient; the instrument used was validated by the experts' judgment, the design of the research was validated by Cronbach's reliability test, giving us an index of 0,777, demonstrating that it is highly reliable.

The results of the research indicate that the level of the Administrative Process of the National Institute of Neoplastic Diseases is insufficient, this indicates that although some of the steps of the administrative process are executed to a certain extent, there are still errors in each of them and these influence the organization.

Keywords: Administrative Process.



## Lista de contenido

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
Portada	i
Página del Jurado	ii
Agradecimiento	iii
Dedicatoria	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
Lista de contenido	ix
Lista de tablas	xi
Lista de figuras	xii
<b>I. Introducción</b>	<b>13</b>
1.1 Antecedentes	14
1.1.1. Antecedentes nacionales	14
1.1.2. Antecedentes internacionales	17
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	23
1.3. Justificación	39
1.3.1. Justificación teórica	39
1.3.2. Justificación metodológica	40
1.3.3. Justificación práctica	41
1.3.4. Justificación legal	42
1.4. Problema	44
1.4.1. Formulación del problema	44
1.4.1.1. Problema general	46
1.4.1.2. Problema específico	46
1.5 Objetivos	47
1.5.1. Objetivo general	47
1.5.2. Objetivo específico	47

<b>II. Marco metodológico</b>	48
2.1 Variables y su definición conceptual	49
2.2 Operacionalización de las variables	49
2.3 Metodología	49
2.4 Tipo de estudio	49
2.5 Diseño	50
2.6 Población, muestra y muestreo	51
2.7 Técnica e instrumento de recolección de datos	51
2.8 Procedimientos de recolección de datos	52
<b>III. Resultados</b>	55
3.1. Presentación de resultados	56
3.1.1. Frecuencia de la variable PA	56
3.1.2. Frecuencia de las dimensiones del PA	57
<b>IV. Discusión</b>	60
<b>V. Conclusiones</b>	65
<b>VI. Recomendaciones</b>	68
<b>VII. Referencias</b>	70
<b>VIII. Anexo</b>	74
Anexo 1. Matriz de consistencia	75
Anexo 2. Instrumentos - cuestionario	76
Anexo 3. Confiabilidad	78
Anexo 4. Certificados de validez	79
Anexo 5. Base de datos de las variables	81
Anexo 6. Acta aprobación turnitin	84
Anexo 7. Artículo científico	86

**Lista de tablas**

	<b>Página</b>
Tabla 1: Operacionalización de la variable	48
Tabla 2: Validación de expertos	52
Tabla 3: Niveles de confiabilidad	52
Tabla 4: Índice de confiabilidad	53
Tabla 5: PSE Proceso Administrativo	55
Tabla 2: PSE Proceso Planeación	56
Tabla 3: PSE Proceso Organización	57
Tabla 4: PSE Proceso Dirección	58
Tabla 5: PSE Proceso Control	59

## Lista de figuras

	<b>Página</b>
Figura 1: Sistemas Administrativos del Estado Peruano	23
Figura 2: Organigrama del INEN	26
Figura 3: Proceso Administrativo	27
Figura 4: Formula de Cronbach	53
Figura 1: PSE Proceso Administrativo	55
Figura 2: PSE Proceso Planeación	56
Figura 3: PSE Proceso Organización	57
Figura 4: PSE Proceso Dirección	58
Figura 5: PSE Proceso Control	59

# **I. Introducción**

## **1.1 Antecedentes**

### **1.1.1. Antecedentes Nacionales**

Tola (2015) en el trabajo: "Influencia de la Gestión Administrativa en los Servicios de Salud de los Hospitales III de Essalud de la Región Puno – 2012", Universidad Andina Nestor Cáceres, presentado para optar el grado de Magister en Administración. Nos precisa que la gestión hospitalaria por el Estado, en el estudio realizado, el 27% señala conocer claramente las políticas del hospital, por lo que entiende que la gestión administrativa del hospital debe cumplir con desarrollar actividades que se enfoquen en mejorar los resultados clínicos, incrementar el impacto social de éstos y hacer el mejor uso de los recursos humanos y económicos; 21% refiere que el personal no busca la excelencia institucional y que no se exige a los profesionales de la salud para que se incluyan en la gestión administrativa. En lo referente a la capacitación especializada, 36% cree que, no se le da la debida importancia a la capacitación por competencias, es decir los directores de los hospitales no generan lineamientos que promuevan la alta especialización de los servidores de salud. Así también, los responsables de áreas especializadas en equipos de ingeniería biomédica deberían colaborar con la resolución de los problemas en la gestión de equipos médicos, medicinas e insumos, de manera que estos cumplan con su propósito de influir en los servicios de salud. Los avances tecnológicos en salud han experimentado una gran evolución, hoy en día los hospitales se ha convertido en instalaciones donde se utiliza alta tecnología; ya que si se propone responder a los requerimientos de salud de la población, será necesario contar con condiciones óptimas en gestión tecnológica, por lo que el 37% opina que la gestión de tecnologías de salud no guarda relación con el concepto del ciclo de aplicación tecnológica. Así mismo, el 44% percibe que la alta dirección no implementa en el hospital los medios para el mejoramiento de otros métodos de calidad; es decir no están actualizados los medios en la tecnología del mejoramiento; también el 21% opina que los hospitales probablemente no cuenten con planes de colaborativo de mejoramiento como instrumento para una gestión administrativa eficiente. Finalmente, la satisfacción del asegurado revela que el 40% de los hospitales III de Essalud de la Región Puno no cuentan con sistemas de seguimiento de los pacientes

asegurados, sobre todo de pacientes con enfermedades crónicas. El 32% establece que los directivos no enfocan la gestión administrativa en una base de competencias, por lo que no se permite el desarrollo de talento de los recursos humanos y se evita transformar esta en una cultura de organización de alto desempeño. La gestión de organización del talento humano influye directamente en la calidad de servicio que se ofrece al usuario, el desenvolvimiento del personal en el centro de labor es indispensable para generar un mayor beneficio y optimizar los recursos del estado.

Se utilizará como referencia los resultados de esta investigación, toda vez que se enfoca en determinar las deficiencias de cada área y administrativa y el manejo de los directivos, entre otros, de los recursos humanos, lo que concuerda con el propósito de la investigación, que es el de determinar el nivel del proceso administrativo del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

Ordoñez (2014) en su trabajo de investigación titulado: "*Gestión administrativa en la municipalidad de Huaura, Lima, Perú*", Universidad César Vallejo, para optar el grado de Magister, nos presenta que tuvo como problema general encontrar ¿Cuál es el nivel de la Gestión administrativa? y como objetivo principal describir el nivel de la Gestión Administrativa en la Municipalidad distrital de Huaura, 2014. La población de estudio en la investigación está conformada por 34307 habitantes del distrito de Huaura y la muestra fue de 200 ciudadanos. Como instrumento para poder realizar el diagnóstico utilizó el cuestionario, mediante el cual logro describir la variable gestión administrativa. La investigación se ha elaborado bajo los procedimientos metodológicos del enfoque cuantitativo, la estructura del diseño de investigación es no experimental. Los datos obtenidos del instrumento aplicados fueron procesados mediante un software estadístico denominado SPSS versión 2.1 para la variable gestión administrativa. El trabajo de investigación nos presenta como resultado que los datos arrojados por el análisis estadístico a través de encuestas aplicadas a la población materia de estudio, que el 45% de la población del distrito percibe que la gestión administrativa presenta un nivel malo.

La perspectiva de los usuarios nos permite evaluar el nivel de nuestros

procesos, una mala gestión como se demuestra en esta investigación devendrá en una mala atención, los resultados de esta investigación coinciden con el enfoque que se ha dado al medir el nivel del proceso administrativo del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, considerado cada una de las herramientas utilizadas para el desarrollo de la investigación.

Chávez y Puente, en su trabajo de investigación titulado: "*Gestión administrativa y rendición de cuentas Fidecom-2013, Lima, Perú*", UCV, para obtener el grado de magister, presenta este trabajo de investigación donde planteó como objetivo "Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y Rendición de cuentas en *Fidecom -2013*", el referido estudio se basa en una problemática constante entre las empresas e instituciones y el *Fidecom*, en la rendición de cuentas que trae consigo retrasos en el cierre satisfactorio del proyecto. Es una investigación de tipo sustantiva descriptiva de alcance correlacionar, tomo una muestra intencional finita censal, aplico dos instrumentos con escala Likert validado y determinado su confiabilidad por Alpha de Cronbach. Las conclusiones de esta investigación nos señalan que existe una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la rendición de cuentas con un valor rho de 0,522 y un  $p= 0.000$  estadísticamente significativa confirmando la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula.

Una mala gestión administrativa de una organización no solo generara una deficiente atención a sus usuarios, sino que además provocara deficiencias en la gestión interna y por ende afecta el desempeño laboral y a los resultados económicos y financieros de la institución, bajo estos resultados, este trabajo de investigación guarda relación con la realidad problemática planteada.

Salazar y Vegas (2013) en su trabajo titulado: "*Gestión de Procesos Administrativos y la Calidad del Servicio en los usuarios de la UGEL N° 04 de Comas, Lima, Perú*", UCV., elaborado para optar el grado de magister, nos señala que se ha desarrollado bajo un enfoque descriptivo y correlacionar, permitió determinar las características de la Gestión de Procesos Administrativos y su relación con la Calidad del Servicio en los usuarios de la UGEL N° 04 de Comas en el año 2013, en lo que respecta a comprender la influencia sobre la opinión



favorable o desfavorable de los usuarios de dicha entidad para ello se tuvo en cuenta una muestra de 350 usuarios elegidos al azar, en tres semanas, en seis días al azar, encuestándose cada día a 50 usuarios de la referida UGEL. El método que se utilizó en dicha investigación fue el deductivo, en la fase descriptiva correlacionar entre las dos variables, para ello se utilizó la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento, el mismo que se diseñó con la escala de Likert, para el método de análisis de datos se utilizó la RHO de Spearman.

Esta investigación demuestra que la gestión administrativa influye directamente en la calidad de atención de los usuarios a un servicio, tomare este punto como referencia en mi investigación para demostrar que un inadecuado manejo del proceso administrativo podría generar deficiencias en el uso de los recursos lo que va a determinar en una mala gestión.

### **1.1.2 Antecedentes Internacionales**

Aceves (2001) en su estudio titulado *“Análisis de la administración de una unidad médico – hospitalaria dependiente de una institución de seguridad social”*, para obtener el título de Magister en Administración Pública, Universidad Autónoma de Nuevo León, investigo los servicios administrativos de una unidad médico – hospitalaria que opera en el Instituto Mexicano de Seguro Social, a través de una compilación genérica del origen y desarrollo de los servicios hospitalarios en el ámbito de la seguridad social, procurando para ello el ingresar en su organización con las limitaciones que se hayan presentado por el carácter confidencial que poseen como administrador de un servicio que otorga dicha función. El investigador concluye entre otros que para buscar la optimización de los servicios administrativos en las unidades hospitalarias se propone que se sensibilice al personal a través de eventos la doctrina, las políticas administrativas, los programas, los procedimientos y los objetivos institucionales, además y debido a la importancia de las labores que ejecutan los responsables administrativos, se debe de priorizar que estos tengan capacidad academica y que de preferencia cuenten con maestria en administración, debido a su importancia dentro de las funciones en las unidades medicas hospitalarias del instituto.

Esta información será de utilidad en el desarrollo de mi investigación, toda vez que sus conclusiones concuerdan con la problemática planteada, en relación a la capacidad académica y profesional de los operadores administrativos y como esta puede ser determinante en los servicios de salud que brinda el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

Flores (2013) en su estudio titulado: *“El Proceso Administrativo y Gestión Empresarial en COPROBAS, Jinotega, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Nicaragua”*, para obtener el título de Magister en Gerencia Empresarial, demostró que el trabajo de investigación se desarrolló con el propósito de analizar el proceso Administrativo y gestión empresarial de la Cooperativa de Productos de Alimentos Básicos RL, durante el periodo 2010-2013. A fin de verificar si se emplea constante y efectivamente cada uno de los recursos, lo que nos ayudará a administrar de manera correcta y optima la empresa. Se efectuó este trabajo con sus dos variables: Proceso Administrativo y Gestión Empresarial, las que fueron conceptualizadas mediante funciones del proceso Administrativo y Gestión Empresarial. Determinando que por su nivel de estudio es descriptiva, toda vez que se evaluó el desempeño del Proceso Administrativo y Gestión Empresarial, por su estado en el tiempo es de corte transversal, ya que se realizó durante un periodo determinado (2010-2013), es de un enfoque cualitativo, y presenta elementos cuantitativos, se hizo uso de métodos empírico y teórico, con un universo de 15 Trabajadores, 2 Jefes de Área y 1 Gerente, además se emplearon los instrumentos estadísticos de: Revisión documental, Observación directa y Entrevista. Una vez hecho el análisis y la discusión de los resultados se evaluaron las variables incluidas en este trabajo, permitiéndonos detallar dentro de las principales conclusiones tales como, se determina que: El proceso Administrativo y Gestión Empresarial de la Cooperativa de Producto de Alimentos Básicos RL, se ejecuta de forma parcial, toda vez que no existió un buen desarrollo de los proceso administrativo y la Gestión empresarial, esto motivado por los escasos conocimientos administrativos de las áreas y de los directivos que laboran, además del mínimo compromiso que demuestran alguno de ellos, sumado a ello, se efectuó una propuesta variada de soluciones que permitan optimizar el desempeño administrativo en la Cooperativa.

Dentro de la investigación esta información nos permitirá identificar las debilidades que se demuestran en los procesos administrativos de la cooperativa y como esta puede influir en el objetivo principal de la organización que es optimizar la gestión empresarial, asimismo, los resultados nos van a permitir comparar los niveles de cada uno de los pasos dentro del proceso administrativo del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

Varela (2010) en su Tesis Doctoral: "Gestión y Gobernanza local en perspectiva comparada: las Políticas Públicas de Modernización Administrativa en los Gobiernos Locales de Galicia y el Norte de Portugal, Universidad Complutense de Madrid, España". Nos señala que se ha estudiado la realidad y los avances de la modernización administrativa en la que están inmersos los gobiernos locales, como fue planteado por este grupo organizado, donde se propone desde un comienzo definir la variedad de estructura de análisis que tienen las instituciones gallegas y determinar también el tipo de estructura de las cámaras portuguesas. Desde estas divergencias se edificó un modelo común de análisis del gobierno y de la administración local que nos ayudaran con las comparaciones de su estructura y gestión administrativa. Informe que se elaboró para los 34 municipios del Eixo a lo largo de los años 2007 y 2008. En un inicio se hizo un diseño de estudio para cada uno de los integrantes de las organizaciones analizadas, tal como se expuso, sufrió una ampliación durante los periodos 2007 y 2008; siendo este uno de los motivos por lo que se diversifico el estudio a otros organos, dándonos como resultado un informe final sobre la modernización administrativa para el total de las organizaciones locales. Dentro de la metodología utilizada se aplicaron un par de herramientas cuantitativas, la encuesta proporcionada por los encargados del ente administrativo de cada organización, además de la ficha de buenas prácticas para que sea aplicada por el personal técnico implicado en la implementación de técnicas, herramientas de gestión, de mejora continua, a lo largo y ancho de cada organización local. Asimismo, nos refiere que en el plano participativo, se ha mostrado una misma metodología y esta es reconocida por los pobladores de las ciudadanías con culturas político-administrativas diferentes.

Consideraré de gran importancia en el objetivo de mi investigación, destacar el análisis de los puntos del investigador Varela, siendo que al priorizar el tema de las herramientas de gestión aplicadas dentro de las organizaciones, la repercusión en su población permitirá evaluar su impacto, lo que nos permitirá dentro de la investigación, corroborar, comparar y analizar los resultados que se puedan obtener, a fin de establecer, identificar y describir las posibles deficiencias administrativas de la entidad, proponiendo propuestas y/o recomendaciones necesarias para optimizar la gestión.

Millán, Córdova y Ávila (2009) en su trabajo de investigación titulada: *“Gestión Administrativa para el mejoramiento de la calidad educativa en las instituciones distritales: República de Panamá y Manuelita Sáenz, Bogotá”*, Colombia, para optar el título de Especialista en Gerencia Proyectos, nos planteó que se propuso en el presente trabajo de investigación conocer la gestión administrativa aplicada y utilizada en las instituciones educativas distritales Manuelita Sáenz y República de Panamá en cada uno de sus aspectos con el propósito de conocer e identificar las posibles dificultades en su gestión, Este estudio determinó que, se pudo establecer que una gestión administrativa erumbada al mejoramiento de la calidad en los servicios educativos debe colaborar con el afianzamiento de los proyectos educativos instituidas en el marco de las políticas públicas, enmarcadas en la misión, visión y objetivos propuestos por cada entidad. Es entonces la gestión administrativa un factor esencial en la dirección de la escuela, en la medida que propone y optimiza su correcta organización a través de los procesos de planeación, organización control y evaluación. Asimismo, el investigador concluye en que el desempeño del personal docente y su compromiso es sin duda un papel fundamental en la calidad del servicio que se brinde en la escuela, toda vez que es la forma de transmitir a través de las herramientas con las que cuenta, los aspectos para liderar procesos de transformación que nos permitan hacer de los centros educativos espacios de aprendizaje e integración, abordando y alimentando de criterio y libertades a los alumnos.

La investigación dentro de sus conclusiones demostró que una adecuada estrategia de políticas educativas en la gestión administrativa en el manejo del

recurso humano y de los bienes materiales, va a permitir que los servicios educativos sean de buena calidad, aspecto que concuerda con mi investigación ya que se busca identificar el nivel del proceso administrativo dentro de la entidad a través de cada uno de sus procesos, a fin de plantear posibles recomendaciones en los procesos que resulten con indicadores negativos.

Marín y Atencio (2008) en su publicación de la Revista Científica: “*Proceso Académico-Administrativo de la Revista Científica y Ética del Investigador: estudio de un caso, Revista Omnia, Venezuela*”, nos presenta su trabajo con el fin, el de analizar el proceso académico-administrativo de la Revista Venezolana de Gerencia (RVG) del Centro de Estudios de la Empresa, de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad del Zulia, este trabajo se sustenta teóricamente en Koontz y Weihrich (2002), quien refiere al proceso administrativo en sus cuatro fases que son: la planificación, organización, dirección y control. El tipo de investigación es descriptiva, tiene un diseño no experimental transaccional. La población con la que se trabajó fue de 9 personas pertenecientes a la RVG (6 docentes pertenecientes al Comité Editorial y 3 empleados administrativos); fueron entrevistados en su totalidad, por lo que se efectuó un censo poblacional. Como resultado de esta investigación el autor determinó que se han establecido de manera clara para que sean interpretadas las tareas y actividades del personal académico-administrativo, así como la rotación de artículos en la RVG. Asimismo, se verificó que se cumplen las tareas y actividades en el proceso de edición y distribución de la publicación. Por lo que es entonces un compromiso actual de la administración el interpretar los objetivos planteados por la organización y transformarlos en acción organizacional a través del proceso administrativo dentro de sus fases: planeación, organización, dirección y control, para todas las actividades realizadas en las áreas y niveles de la empresa con el fin de alcanzar sus objetivos eficientemente. La administración abarca una diversidad de componentes, y para su aplicación va a ser imprescindible plantear procedimientos para poder obtener respuestas y soluciones inmediatas y prácticas a posibles problemas que se presenten.

El presente trabajo identifica y reafirma la necesidad de fortalecer cada uno de los pasos del proceso administrativo por parte de los encargados de las

labores administrativas, a fin de permitir que la gestión sea eficiente y por ende se pueda dar servicios de calidad a los usuarios de un producto o un servicio, de ser el caso.

## 1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística

El desarrollo del presente trabajo de investigación se orientó a identificar y determinar el nivel del proceso administrativo en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, para lo cual se ha recurrido al marco teórico tomando como referencia a Bernal, quien nos señala que el proceso administrativo se divide en cuatro fases o herramientas como son: planeación, organización, dirección y control, a través de los instrumentos aplicados al desarrollo de este trabajo de investigación se determina en cuál de las fases se encuentran las deficiencias o falencias; las entidades del estado al estar directamente relacionadas con las decisiones políticas presentan repercusiones en sus gestión, siendo así, este trabajo intenta sentar una base para poder plantear estrategias tomando como referencia los resultados obtenidos, a través de recomendaciones afianzar los puntos más débiles del proceso administrativo de la entidad.

A continuación se presenta el grafico mediante el cual se muestran los principales organismos que participan en la gestión administrativa del estado peruano.

### Sistemas Administrativos del Estado Peruano

LEY N° 29158, LEY ORGÁNICA DEL PODER EJECUTIVO - LOPE



Nota: Presidencia del Consejo de Ministros (PCM)  
Figura 1 – Sistemas Administrativos del Estado Peruano

### **1.2.1 Administración**

Bernal (2007), nos señala que:

La administración dentro de las organizaciones y dada la complejidad de las actividades que se desarrollan en cada una de estas, necesitan ser orientadas de forma eficiente y eficaz con el fin de hacerlas competitivas, implicando el desarrollar las actividades de planeación, organización, dirección y control dentro de sus procesos” (p.44).

De lo mencionado y, si consideramos que esta investigación esta orientada al tipo de organización encargada de brindar servicios de salud especializada, y que esta como toda organización son entidades donde un grupo de personas trabajan en forma organizada y conjunta a fin de llevar a cabo el cumplimiento de metas propuestas, se pueden describir cuatro factores de producción dentro de las organizaciones, como son los recursos naturales, el trabajo, el capital representado por los bienes y el conocimiento mediante el desarrollo del potencial humano; los que coincidan en cada una de las etapas del proceso y deberán ser optimizados a fin de alcanzar las metas propuestas.

### **1.2.2 Proceso Administrativo**

El Proceso Administrativo en el instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, tiene como actor principal a la alta dirección, conformada por el Director Institucional, el Director Administrativo y el Órgano de Control Institucional, quienes en conjunto van a establecer los planes y estrategias institucionales, los que serán ejecutados por el Director Administrativo, siendo así, es importante que el responsable de dirigir la gestión administrativa de la entidad deba conocer cada una de las herramientas involucradas en el proceso, así como las condiciones con las que se cuenten como son el material humano y los recursos disponibles que deberán ser integrados estratégicamente a fin de lograr los objetivos propuestos. Siendo así encontramos en el planteamiento teórico de Bernal, el sustento enfocado en identificar cada fase del proceso a fin de obtener los niveles en los que se encuentren cada uno de estos.



En este contexto, Bernal (2013), indica que:

El proceso administrativo, tiene como origen la teoría de la administración general de Henry Fayol y que posteriormente se consolida con el enfoque neoclásico, comprende el conocimiento, las herramientas y las técnicas del que hacer administrativo, y hace referencia a los procesos de planeación, organización, dirección y control (p. 51)

Según Louffat (2012) nos define al proceso administrativo, como:

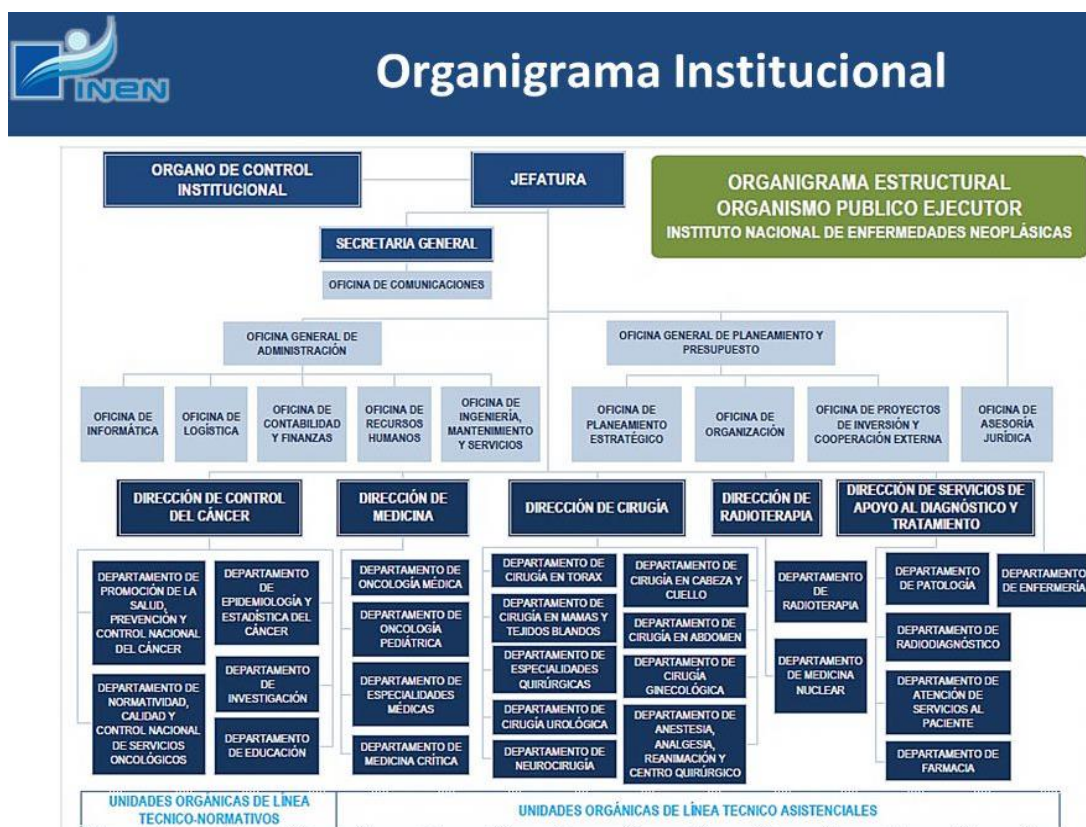
Dogma de fe de la administración profesional – técnica, y los saberes acumulados en la tarea de integrar o de sistematizar la administración. Para ello se han establecido cuatro partes dedicadas respectivamente a los elementos del proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control. (p.7)

Díaz, (2003), señala que:

El proceso administrativo se define como una consecución de fases o etapas a través de las cuales se lleva a cabo la práctica administrativa. Algunos autores que estudian dicho proceso lo han dividido de acuerdo a su criterio en diferentes etapas, pero solo refiriéndose al grado de análisis de proceso, ya que el contenido es el mismo que manejan todos. Por eso en la actualidad, la división cuatripartita, de cuatro fases, es la más aceptada universalmente: planeación, organización, dirección y control (p.113)

El estado peruano ha adoptado las siguientes acciones: Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021.- como parte de las acciones y esfuerzos por optimizar la gestión pública en el Perú, se evidencian que son en mayor número y variados, pero que no necesariamente cumplen con una orientación estratégica, desarrollándose de manera aislada y desarticulada. Siendo así se observa que no habría cambiado significativamente el desempeño global del Estado. La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo

de Ministros (SGP), como ente rector del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, está impulsando un proceso de Modernización de la Gestión Pública a fin de implantar en el Perú una Administración Pública eficiente, enfocada en resultados y que rinda cuentas a los ciudadanos. Con ese propósito, la SGP inició la formulación concertada de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (PNMGP), proceso que busca incluir a una serie de actores y un conjunto de esfuerzos. El proceso se inició con la elaboración del “Marco Conceptual sobre Reforma y Modernización del Estado”, así como con la realización de un “Diagnóstico sobre la Situación de la Reforma y Modernización del Estado en el Perú”. Para lo cual, se desarrollaron tres talleres a fin de recoger las opiniones y aportes de expertos, autoridades y funcionarios públicos en relación a las principales necesidades y prioridades de modernización de la gestión pública.



**Nota: Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas**  
**Figura 2 – Organigrama institucional del INEN**

Dentro del concepto de proceso administrativo y bajo la realidad de la entidad, podemos identificar que la Oficina General de Administración esta conformada por las oficinas de informática, logística, contabilidad y finanzas, recursos humanos y la oficina de ingeniería, mantenimiento y servicios, mediante las cuales se han implementado una serie o secuencia de actividades las cuales están establecidas y o monitoreadas por reglas y/o políticas de la organización, con el fin de maximizar los servicios brindados y buscar la eficiencia y calidad, no solo en el uso de los recursos, sino que además en la consecución de sus resultados.

Sin embargo, también se identifica dentro de la organización del INEN, a la oficina General de Planeamiento y Presupuesto, conformada por las oficinas de Planeamiento Estratégico, Organización y por la oficina de Proyectos de Inversión y Cooperación Externa, mediante las cuales esta unidad general desempeña un papel importante en la fase de planeación del proceso administrativo de la organización.



Nota: Universidad de Tolima – Facultad Administración  
 Figura 3 – *Proceso Administrativo*

## Planeación

Bernal (2013), conceptualiza a la planeación como:

El proceso a través del cual se establecen los objetivos, se precisan las estrategias para alcanzarlos y se formulan programas para integrar y coordinar las actividades a ser desarrollados por la compañía” (p.96)

Asi también, Reyes (2008), define a la planeación como:

El proceso que consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo, y la determinación de tiempos y números necesarios para su realización. (p.27)

Terry (2009), define a la planeación, señalando que:

La planeación es la selección y relación de hechos, así como la formulación y uso de suposiciones respecto al futuro en la visualización y formulación de las actividades propuestas que se cree sean necesarias para alcanzar los resultados esperados. (p.163)

Asimismo, Díaz (2003) señala que:

La planeación es la primera fase del proceso administrativo y consiste básicamente en actividades que se realizan en el futuro, a partir de decisiones tomadas en el presente y cuyos resultados se verán u obtendrán también en el futuro, planear es proyectar y generar escenarios. (p. 117)

El Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, ha aprobado una serie de documentos dentro de su proceso de planificación, como son el Plan de Desarrollo de Personas 2017, aprobado mediante la RJ N°135-2017-J/INEN, con el propósito de planificar, proponer, programar y ejecutar el control, desarrollo y capacitación del personal para que desempeñe las capacidades y habilidades

requeridas, tendientes al logro de los objetivos planteados, así también se aprobó mediante RJ N° 070-2017-J/INEN, el Plan de Gestión de Riesgos en el Marco de la Implementación del Sistema de Control Interno, Plan Operativo Informático del INEN, mediante RJ N° 060-2017-J/INEN, Plan de manejo de Manejo de Residuos Sólidos aprobada mediante RJ N° 042-2017-J/INEN, y los planes operativos institucionales de cada periodo, documentos normativos que se han elaborado y aprobado dentro del proceso de planificación.

Entonces, dentro del contexto defino al proceso de planeación como la fase que permitirá elaborar estrategias y pasos que coadyuden a tomar decisiones correctas, considerando para ello las metas futuras, la planeación también permitirá plantear las bases para identificar, hacer frente y minimizar futuras contingencias, un correcto proceso de planeación y su eficiente ejecución ayudará a dar un primer paso en la búsqueda de resultados, por lo que es una de las etapas más importantes dentro del proceso administrativo, debiendo elaborarse y formularse de manera adecuada y a fin de prevenir y minimizar las amenazas o inconvenientes que se encuentren en el camino.

## **Organización**

Bernal (2013), indica que:

El proceso que consiste en determinar las tareas que requieren realizar para lograr lo planeado, diseñar puestos y especificar tareas, crear la estructura de la organización (quien rinde cuentas, a quien y donde se toman decisiones), establecer procedimientos y asignar recursos. (p.96)

Además Guerra (2007), señala que:

La organización es, a un mismo tiempo, acción y objeto. Como acción, se entiende en el sentido de actividad destinado a coordinar el trabajo de varias personas, mediante el establecimiento de tareas, roles o labores definidas para cada una de ellas, así como la estructura o maneras en que se relacionarán en la consecución de

un objetivo o meta. Como objeto, la organización supone la realidad resultante de la acción anterior; esto es, el espacio, ámbito relativamente permanente en el tiempo, bajo el cual las personas alcanzan un objetivo preestablecido (p. 117)

Del mismo modo Louffat (2012), expone que:

La organización es el elemento encargado de establecer el diseño organizacional mas adecuado a la realidad institucional. Para ello resulta necesario definir un modelo organizacional que se contextualice en los parámetros estratégicos definidos previamente en la planeación. Una vez definido el modelo se debe diseñar el organigrama que represente a la institución de forma técnica en cuanto a los parámetros de ubicación de sus diversas unidades orgánicas y de puestos, en cuanto a su nomenclatura, en cuanto a la información, y figuras a ser empleadas. A modo de complemento de los organigramas, también es necesario considerar la confección de manuales organizacionales que informen oficialmente los deberes y derechos organizacionales de las unidades organicas y puestos que integran la estructura organizacional. (p.7)

El Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas ha establecido las funciones dentro de los documentos normativos como son: el Manual de Organización y Funciones de la oficina general de administración, y de cada unidad, asimismo, se han establecido los procedimientos a considerar en el ejercicio sus funciones, dentro del Manual de Procedimientos de cada unidad organica, cada una debidamente revisadas y aprobadas, documentos que tienen como fin y propósito, el de optimizar el uso de los recursos humanos y la eficiencia en el desarrollo de sus funciones en la atención a los usuarios de los servicios de salud.

De los conceptos, y las acciones adoptadas por la entidad, se establece que la fase de organización dentro del proceso administrativo, está orientado al inicio de las actividades de acuerdo a lo planificado, en la entidad se han identificado cada una de las funciones y los responsables de ejecutar las mismas,

el INEN tiene adecuado sus procesos administrativos en relación al personal y sus características técnicas y profesionales, definiendo las funciones y responsabilidades cuya estructura se diseña para que los recursos humanos, financieros, físicos, etc. se utilicen de forma eficiente en busca del logro de los objetivos planteados.

## **Dirección**

Bernal (2013), menciona que:

La dirección es el proceso que tiene relación con la motivación y liderazgo de las personas y los equipos de trabajo en la compañía, estrategias de comunicación, la resolución de conflictos, el manejo de cambio, etc., con el propósito de conducir a las personas al logro de los objetivos propuestos por la planeación. (p.96)

Además Louffat (2012), precisa que:

La dirección es un elemento encargado de velar por la ejecución de los anteriormente planeado y organizado. El merito de la puesta en practica de las acciones administrativas estimadas les corresponde al personal que forma parte de la institución, ya sean jefes o subordinados distribuidos en las diversas unidades orgánicas. Para que el personal se sienta comprometido e identificado con su institución es necesario e imprescindible conocer y aplicar fundamentos, bases, técnicas y metodologías sobre psicología organizacional y sociología organizacional a fin de maximizar y optimizar los recursos. (p.7)

Reyes (2008) también señala que:

La dirección es aquel elemento de la administración en el que se obtiene la realización efectiva de todo lo planificado por los responsables de la administración, efectuada en base a las acciones propias de cada area, ya sean estas tomadas directamente o delegando dicha autoridad, es importante también el vigilar en forma

simultánea que se ejecuten en forma eficiente las ordenes implantadas; se puede definir como el punto central y más importante de la administración pero quizá también donde se presentan mayores discrepancias por lo que algunos autores definen este paso del proceso como actuación o ejecución. (p.384)

Así también Díaz (2003) expone que:

La dirección dentro del principio de coordinación de intereses tiene como fin importante el de lograr la comunión de los intereses individuales y globales de la institución en busca del logro de los objetivos trazados, dentro del principio de impersonalidad de mando señala que el desempeño de la jefatura debe percibirse como resultado de una necesidad de la organización, y no como resultado exclusivo de la voluntad del que dirige, en el principio jerárquico precisa que las ordenes, quejas y comunicaciones en general deben de encaminarse indefectiblemente bajo los lineamientos establecidos, por último y dentro del principio de conflictos expresa que los conflictos deben de solucionarse de manera inmediata evitando que afecte al personal y que sea provechoso para la entidad. (p. 116)

Dentro de las acciones adoptadas por la Alta Dirección del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas las áreas dependientes de la Administración General cuentan con directores ejecutivos asignados de acuerdo al perfil profesional que requiere cada una de estas áreas, sin embargo el contar con personal que no cumpliría con el perfil necesario para desempeñar la asignación de funciones, va a reducir las opciones de eficiencia de estas unidades ejecutivas, las diversas modalidades de contrato y las condiciones laborales con las que cuenta el personal de las entidades públicas, van a influir en la gestión administrativa planificada.

La dirección es un paso del proceso administrativo, donde aplicamos nuestros conocimientos y actuamos en sentido a nuestras capacidades técnicas, desempeñándonos en base a lo aprendido y de acuerdo a lo establecido en los



procesos precedentes, con el propósito de obtener y alcanzar las metas establecidas, siendo así se entiende que la elección de los responsables del manejo administrativo debe de efectuarse considerando las competencias profesionales y condiciones necesarias para aplicar los mecanismos en situaciones particulares que se presenten en el manejo operativo de la entidad.

## **Control**

Bernal (2013), nos señala que:

El control es un proceso que consiste en evaluar y retroalimentar, es decir, proveer a la organización de información que indique como es su desempeño y cuál es su dinámica del entorno en el que actúa, con el propósito de lograr sus objetivos de manera óptima. (p.96)

Terry (2008). Define al control como:

El proceso para determinar lo que se está llevando a cabo, valorizándolo y, si es necesario, aplicando medidas correctivas, de manera que la ejecución se desarrolle de acuerdo con lo planeado. (p.517)

Del mismo modo Fayol (2003) nos menciona que:

El Control consiste en verificar si todo ocurre de conformidad con el plan adoptado, con las instrucciones emitidas y con los principios establecidos. Tiene como fin señalar las debilidades y errores a fin de rectificarlos e impedir que se produzcan nuevamente. (p.10)

Munch. (2006), también nos indica que:

El Control es la fase del proceso administrativo a través del cual se evalúan los resultados obtenidos en relación con lo planeado, a fin de corregir desviaciones y mejorar continuamente. De hecho el control es un medio de retroinformación que sirve para reiniciar el proceso. Todas las herramientas o técnicas de planeación son

tecnicas de control; a partir del momento en que se determina un objetivo (si este es correctamente definido) se establece un control, ya que un objetivo es un estándar. Por tanto, un adecuado control depende de una eficiente planeación y viceversa. La cultura de calidad total propone que la prevención es la mejor forma de control, porque si se planean las actividades y se capacita al personal para trabajar eficientemente, lo mas probable es que se minimizarán los errores y se evitará el control correctivo. El control implica las etapas de: establecimientos de estándares, medición de resultados, corrección y retroalimentación, así como el ejercicio de los principios de excepción, función controlada, desviaciones, oportunidad, equilibrio y de los objetivos. (p. 172)

El proceso de control, comprende la constatación de que las actividades se ejecuten en la organización según lo planificado y garantizar que se realicen los correctivos ante cualquier error que se presente. Consistirá en la evaluación de todo lo actuado dentro de las funciones del proceso administrativo, esta etapa del proceso administrativo permitirá dar comienzo al nuevo ciclo dando cuenta de las deficiencias presentadas y las pautas para las correctivas necesarias.

El Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas dentro del proceso de control, viene implementando el Sistema de Control Interno (SCI), tomando las siguientes acciones dentro de la etapa de planificación del SCI El 06 de octubre de 2008, se estableció el *“Grupo de Trabajo Multidisciplinario Administrativo y Asistencial para formular Normas de Controles Internos en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas”*, mediante Resolución Jefatural N° 271-2008-J/INEN, conformado por 04 unidades orgánicas, para la elaboración de Normas de Controles internos, teniendo como marco la Ley N° 28716 - Ley de Control Interno de las Entidades del Estado y la Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG - Normas de Control Interno y normas conexas aplicables; así también , el 18 de diciembre de 2008, se modifica el artículo primero de la Resolución Jefatural N° 271-2008-J/INEN, ampliando a 08 unidades orgánicas el Grupo de Trabajo Multidisciplinario.

El 09 de diciembre del 2010, el INEN otorga la buena pro de la AMC N° 056-2010-INEN, derivada de la Adjudicación Directa Selectiva N° 004-2009-INEN, al Consorcio Toralva & Asociados ACSC y Agreda y Asociados CPSS, para que realicen el Servicio Especializado de Consultoría para la elaboración del Diagnóstico del Sistema de Control Interno del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas - INEN, siendo así, el referido consorcio presentó el Informe Final del Diagnóstico del Sistema de Control Interno, el cual incluye 193 recomendaciones.

El 16 de noviembre de 2012, se conformó el Comité de Control Interno del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, mediante Resolución Jefatural N° 480-2012-J/INEN, encargado de la implementación del Sistema de Control Interno, cambiando la denominación de “Grupo de Trabajo Multidisciplinario Administrativo y Asistencial para formular Normas de Controles Internos en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas” por el de “Comité de Control Interno”.

El 11 de junio de 2014, se aprobó el Reglamento Interno de Funcionamiento del Comité de Control Interno del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, además se constituye el Comité de Control Interno del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, encargada de la implementación del Sistema de Control Interno, mediante Resolución Jefatural N° 480-2012-J/INEN, del 16 de noviembre de 2012.

Diagnóstico: El Consorcio Toralva & Asociados S.C. y Agreda & Asociados CC.PP. S.C y posteriormente el Comité de Control Interno realizaron el diagnóstico del Sistema de Control Interno y en el cual se hicieron recomendaciones para ser implementadas por los órganos y unidades orgánicas del INEN, en relación a las acciones adoptadas la entidad mediante Resolución Jefatural N° 343-2016-J/INEN, del 16 de agosto del 2016, aprueba el Plan de Sensibilización y Capacitación para la Implementación del Sistema de Control Interno en el INEN año 2016; sobre los cuales se han realizado charlas de sensibilización al personal, sobre la importancia de establecer controles internos en la gestión tanto administrativa como asistencial, que permitirán contar con

instrumentos de gestión y metodologías de trabajo adecuadas, con procesos y procedimientos debidamente diseñados, con directivas, lineamientos y orientaciones que contribuyan a realizar un trabajo efectivo, eficiente y eficaz que coadyuven al logro de objetivos institucionales.

Ademas, se han ejecutado dentro de las acciones de implementación del Sistema de Control Interno el Plan de Trabajo. El Plan de Trabajo del Comité de Control Interno del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas 2014 - 2015 fue aprobado el 14 de noviembre de 2014, mediante Resolución Jefatural N° 505-2014-J/INEN. Al respecto, el INEN a través de su jefatura, viene implementado el Sistema de Control Interno, habiéndose implementado las siguientes actividades en fases de implementación del sistema de control interno. Durante el año 2012, se llevaron a cabo 05 reuniones en las que se acordó la elaboración de un plan de trabajo para la implementación de los controles interno, establecidos en el Diagnóstico elaborado por el consorcio Toralva & Asociados y Agreda & Asociados, la contratación de un profesional que apoye en la implementación de las recomendaciones del diagnóstico, charlas de sensibilizada impartida por el Órgano de Control Institucional, el cambio de la denominación del Grupo de Trabajo por el de Comité de Control Interno.

Mediante Resolución Jefatural N° 280-2016-J/INEN, se aprueba el Plan de Trabajo del Comité de Control Interno del INEN -2016, el cual se ha venido ejecutando de acuerdo a lo programado. Durante el año 2016, se ha realizado 08 reuniones ordinarias, en las cual se ha aprobado el Plan de Trabajo del Comité de Control Interno 2016, se ha realizado la evaluación anual del Plan de Trabajo del Comité de Control Interno 2014-2015, se han desarrollado capacitaciones y sensibilizaciones respecto a temas relevantes al control interno, asimismo, se ha expuesto ante el comité el proyecto del mapa de procesos y la evaluación a la implementación del Sistema de Control Interno correspondiente hasta diciembre 2016.

La evaluación de las acciones programadas en el Plan de Trabajo 2016 se realizó en la 8° reunión ordinaria del Comité de Control Interno, llevada a cabo

el 06 de enero del 2017, en donde se informó sobre las acciones ejecutadas y los miembros tuvieron la oportunidad de expresar sus opiniones sobre los aciertos y deficiencias de las acciones programadas según el cronograma del Plan de Trabajo. Dicha evaluación fue aprobada por los miembros del Comité de Control Interno.

Las recomendaciones efectuadas por el consorcio Toralva & Asociados - Agreda & Asociados CCPP S.C contenidas en el informe final del “Diagnostico del sistema de control interno del INEN” se encuentran en proceso de implementación por los órganos y unidades orgánicas del INEN, muchas de las cuales serán incluidas en el plan de implementación. El Diagnostico mencionado anteriormente, fue informado a los órganos y unidades orgánicas del INEN, para la implementación de las recomendaciones efectuadas en dicho documento, que permitan superar algunas deficiencias encontradas, para realizar una gestión eficaz que coadyuve al logro de objetivos institucionales.

Del Estado Situacional sobre el diagnóstico del Sistema de Control Interno del INEN - 2016, se han recopilado 204 recomendaciones a implementar por las unidades orgánicas del INEN, de las cuales 183 se encuentran implementadas, 1 es inaplicable y 20 se encuentran en proceso, evidenciando un grado de avance del 90%.

El estado situacional de implementación de las recomendaciones para la implantación del sistema de control interno dentro del INEN, revela un conjunto de treinta y siete (37) acciones específicas ya realizadas por los diferentes órganos del INEN, que se pueden considerar como parte de la implantación pues atienden las recomendaciones efectuadas en el Diagnostico, en lo relativo a los componentes del sistema de control, encontrándonos en la etapa de apoyo a aquellos órganos que se encuentran en proceso y futuro seguimiento a las recomendaciones ya implementadas.

Se cuenta con el apoyo de un profesional en apoyo del comité de control interno para que desarrolle la consolidación de la información presentada por los

órganos del INEN, y contribuya al cierre de brechas de las recomendaciones así como en la ejecución del plan de trabajo de la implementación del sistema de control interno.

El plan de trabajo de implementación del Sistema de Control interno tiene por estrategia el ir fortaleciendo los componentes de Estructura Organizacional, Capacitación y Sensibilización del personal, teniendo el CCI una activa participación.

En resumen se ha determinado que la entidad en su fase de Planeamiento ha implementado en base a un proceso continuo de la aplicación de la Guía de Implementación del Sistema de Control Interno, promovido por el Titular y la Alta Dirección de la entidad lo cual evidencia un alto compromiso de los mismos.

En la fase de ejecución se viene desarrollando actividades establecidas en el Plan de Trabajo del Comité de Control Interno del INEN aprobado con Resolución Jefatural N° 280-2016-J/INEN, en el cual se establecieron actividades orientadas en la evaluación de los cinco componentes del control interno.

En la fase de Evaluación, se cuenta con el Informe elaborado por el Órgano de Control N° 2-3757-2016-007 “Evaluación de la Implementación del Sistema de Control Interno”, la cual contempló las siguientes recomendaciones a ser implementadas por la entidad a través del Comité de Control Interno: a) Actualización del Comité de Control Interno, b) Suscripción del Acta de Compromiso de la Implementación del Sistema de Control Interno por parte de los miembros del Comité y c) Planteamiento de actualización del Diagnóstico del Sistema de Control Interno; recomendaciones que se encuentran en etapa de implementación.

## 1.3 Justificación

### 1.3.1 Justificación Teórica.

Cochachi, (2006). Cita:

La investigación puede ser conveniente por diversos motivos, a continuación veremos algunos criterios formulados como preguntas y cuando mayor número de respuestas se contesta positivas y satisfactoriamente, la investigación tendrá bases más sólidas para justificar su realización. En la investigación hay una justificación teórica cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente. Cuando en una investigación se busca mostrar la solución de un modelo, está haciéndose una justificación teórica, o cuando en una investigación se propone nuevos paradigmas (ejemplos, modelos, ejemplares). Se propone implementar nuevos enfoques teóricos que contribuyan a la mejor gestión de la inversión pública y del presupuesto participativo basado en evaluar, monitorear y corregir ambos procesos. (p.38).

Según refiere Cochachi la investigación tiene justificación entre otros si su propósito busca generar reflexión o debate académico o en otros casos contrastar resultados, se justifica este trabajo de investigación, toda vez que al determinar el nivel del proceso administrativo en el INEN, en cada una de sus partes o fases, se sentó una base para futuras investigaciones, referentes a la gestión de las entidades, dentro de las políticas del estado, toda vez que, se incide en mayor proporción en planificación y en control, pero los procesos de organización y dirección, al ser estos de mayor complejidad por su propia naturaleza, no son debidamente abordados, por lo que mediante esta investigación y a través de los resultados sentar una base que permita tomar decisiones adecuadas.

### 1.3.2 Justificación Metodológica.

Galán (2010).Cita que:

La investigación del problema tiene una justificación metodológica, al plantear que existe un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento valido y confiable y por lo tanto para investigar y observar durante un proceso que implica varias fases. Los métodos, procedimientos y técnicas e instrumentos empleados en la investigación demostrada en su validez y confiabilidad podrán ser utilizados en otros trabajos de investigación. Los profesionales en los diversos campos en que le toca actuar se encuentra confrontado numerosos problemas científicos que implican indagación e investigación científica, que requiere mejorar la formación en proyectos de investigación para generar nuevos conocimientos, tecnología, actitudes y valores en función de las demandas y de su respectivo contexto social cultural y económico - productivo, que le permita al futuro profesional y/o maestría fortalecer su función investigadora en el ejercicio de su profesión. Si un estudio se propone buscar nuevos métodos o técnicas para generar conocimientos, busca nuevas forma de hacer investigación, entonces podemos decir que la investigación tiene una justificación metodológica. (p.32)

Siendo así, se ha elaborado un instrumento metodológico considerando los indicadores orientados a la realidad de la entidad, el cuestionario desarrollado constó de 24 preguntas las que fueron orientadas a cada una de las fases del proceso administraivo, por lo que considero que este trabajo de investigación se justifica metodológicamente al presentar un nuevo instrumento metodologico válido y confiable.

La Investigación presentada es de tipo descriptiva ya que nos muestra la variable con sus características buscando medir su nivel en la Entidad.



Según Tamayo y Tamayo (1999):

Este tipo de estudio busca únicamente describir situaciones o acontecimientos; básicamente no está interesado en comprobar explicaciones, ni en probar determinadas hipótesis, ni en hacer predicciones. Con mucha frecuencia las descripciones se hacen con encuestas (p. 44)

Mediante el Método Deductivo, vamos de identificar el problema en si luego en cada área de la Entidad y al final se determinara los problemas específicos e individuales en el Proceso Administrativo de la Entidad.

Dávila (2008), define:

El razonamiento deductivo puede organizar lo que ya se conoce y señalar nuevas relaciones conforme pasa de lo general a lo específico, pero sin que llegue a constituir una fuente de verdades nuevas” (p. 185)

### **1.3.3 Justificación Práctica.**

Hernández, (2009) considera que:

Una investigación tiene una justificación práctica, cuando su ejecución colabora con la resolución de problema o, por lo menos nos propondrá estrategias alternativas que al practicarse contribuirían a resolverlo. Cuando en un trabajo de investigación se desarrolla un análisis de un sector, su justificación es práctica porque produce información que podría utilizarse para tomar medidas tendientes a mejorar este sector, como es el caso de la presente investigación. (p.4).

Los resultados del estudio de la presente investigación ha permitido identificar el grado o nivel en el que se encuentran cada uno de los pasos del proceso administrativo de la Entidad, ayudandonos de esta manera ha enfocar mayor esfuerzo y atención en los pasos que arrojaron cifras negativas a fin de

optimizar cada uno de los pasos del proceso, los resultados permitirán evaluar y analizar cada fase y si las acciones que se vienen adoptando son las correctas.

#### **1.3.4 Justificación Legal.**

El presente trabajo se sustenta legalmente en las Leyes y Normas dictadas y establecidas en la materia, las cuales tienen por finalidad establecer un adecuado ejercicio del proceso administrativo en las Entidades públicas del país, se busca determinar el nivel del proceso administrativo del INEN, considerando y tomando como referencia entre otros el siguiente marco legal vigente:

- a. **Ley del Procedimiento Administrativo General LEY Nº 27444, del 10 de abril del 2001.-** La presente Ley será de aplicación para todas las entidades de la Administración Pública. Para los fines de la presente Ley, se entenderá por “entidad” o “entidades” de la Administración Pública: 1. El Poder Ejecutivo, incluyendo Ministerios y Organismos Públicos Descentralizados; 2. El Poder Legislativo; 3. El Poder Judicial; 4. Los Gobiernos Regionales; 5. Los Gobiernos Locales; 6. Los Organismos a los que la Constitución Política del Perú y las leyes confieren autonomía. 7. Las demás entidades y organismos, proyectos y programas del Estado, cuyas actividades se realizan en virtud de potestades administrativas y, por tanto se consideran sujetas a las normas comunes de derecho público, salvo mandato expreso de ley que las refiera a otro régimen; y 8. Las personas jurídicas bajo el régimen privado que prestan servicios públicos o ejercen función administrativa, en virtud de concesión, delegación o autorización del Estado, conforme a la normativa de la materia.
- b. **Administración Financiera del Sector Público (ley 28112),** La Administración Financiera del Sector Público se regula por esta Ley, por las Leyes de los Sistemas que la conforman, por sus normas complementarias y supletoriamente por la Ley nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- c. **Ley de Prudencia y Transparencia (Ley 27245),** La presente Ley tiene por objeto establecer los lineamientos para una mejor gestión de las finanzas públicas, con prudencia y transparencia fiscal, así como también

crear el Fondo de Estabilización Fiscal. Ello con el fin de contribuir a la estabilidad económica, condición esencial para alcanzar el crecimiento económico sostenible y el bienestar social.

- d. **Sistema Nacional de Planificación Estratégica (Ley N° 28522)**, El Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico descentralizado tiene por finalidad conducir y organizar la participación de los diversos organismos del sector público, para que junto con el sector privado se formule y realice el monitoreo de los planes y objetivos estratégicos de desarrollo en los niveles nacional, regional y local.
- e. **Sistema Nacional de Inversión Pública (Ley N° 27293)**, La presente Ley crea el Sistema Nacional de Inversión Pública, con la finalidad de optimizar el uso de los Recursos Públicos destinados a la inversión, mediante el establecimiento de principios, procesos, metodologías y normas técnicas relacionados con las diversas fases de los proyectos de inversión.
- f. **Sistema Nacional de Presupuesto Público (Ley N° 28411)**, La Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto, en adelante Ley General, establece los principios, así como los procesos y procedimientos que regulan el Sistema Nacional de Presupuesto a que se refiere el artículo 11 de la Ley Marco de la Administración Financiera del Sector Público - Ley N° 28112, en concordancia con los artículos 77 y 78 de la Constitución Política.
- g. **Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública**.- La presente Ley tiene por finalidad promover la transparencia de los actos del Estado y regular el derecho fundamental del acceso a la información consagrado en el numeral 5 del Artículo 2 de la Constitución Política del Perú. El derecho de acceso a la información de los Congresistas de la República se rige conforme a lo dispuesto por la Constitución Política del Perú y el Reglamento del Congreso.

## 1.4 Problema

### 1.4.1. Formulacion del Problema:

Los sistemas de salud en general tienen como fin principal el de satisfacer una necesidad social y humana, utilizando para ello los recursos necesarios de la mano de los procesos administrativos inherentes a cada institución, de manera tal que estos sean utilizados de forma óptima y eficiente, con el fin de brindar servicios de calidad, contribuyendo así con la estabilidad y el progreso de la sociedad. El mundo viene cambiando de manera vertiginosa, sin embargo la globalización al parecer no alcanza a los sistemas de salud de muchos países, los medios de comunicación nos enseñan que no solo los llamados países pobres presentan problemas en sus sistemas de salud, en muchos países desarrollados o llamados comúnmente ricos una gran mayoría de la población no accede a servicios de salud de calidad, siendo cada vez más y dentro de este contexto, casi un privilegio el enfermarse.

En parte de nuestro continente, es un determinante el contexto social, político y económico de cada una de las naciones que la conforman, toda vez que la inclusión e importancia dentro de sus políticas de salud van a influir en la calidad y las condiciones de los servicios de salud que ofrezcan; dentro de la realidad de nuestros países vecinos se percibe la poca iniciativa para priorizar los programas en salud al momento de agendarlas en sus planes de gobierno, pese a que la salud es uno de los pilares del crecimiento de un país, son pocos los casos donde se ha priorizado la salud pública dentro de su gestión, además de universalizarlas, dando como resultado el que sus índices de morbilidad y mortalidad hayan disminuido considerablemente, economizando el gasto de sus servicios de salud y generando mayor cantidad de horas productivas, situación que en definitiva ayuda a mantener sus economías estables y con buenas proyecciones.

La realidad de nuestros sistemas de salud es evidentemente deficiente, todo ello parte de una mala organización de las instituciones, como se ha

mencionado un sistema de salud dependerá no solo de los recursos humanos en áreas netamente asistenciales como son los médicos, enfermeras y técnicos, sino que además deberán estos articularse con los recursos financieros, logísticos y administrativos con los que se cuente, estos recursos deben de administrarse de manera tal que permitan cumplir con satisfacer las necesidades de los usuarios.

El Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, no es ajeno a las deficiencias del sistema de salud de nuestro país, toda vez que a pesar de contar con la condición de Organismo Público Ejecutor y de mantener estándares de atención aceptables, aún se pueden identificar algunas debilidades y/o deficiencias en sus procesos; sabemos que las áreas asistenciales en entidades de servicios de salud necesitan infraestructura, insumos, servicios, y condiciones adecuadas para cumplir con la atención a los pacientes, en el caso del INEN, al ser un ente especializado en pacientes oncológicos, las áreas administrativas tienen como tarea el de velar que se provea de cada uno de estas necesidades, siendo así es necesario que se optimicen cada uno de los pasos del proceso administrativo, planificar es un primer paso, pero que sucede si no se organiza bien, o si no hay una dirección adecuada, por más que se quiera controlar, si dejamos de cumplir con algunos de estos pasos, este será ineficiente, imposibilitando el cumplimiento con el fin establecido dentro de los sistemas de salud.

El usuario inicia su recorrido dentro de un centro de salud con el personal administrativo y si este no desempeña adecuadamente sus funciones va a generar no solo malestar en los usuarios sino que además perjudicará el trabajo de los demás involucrados. Podemos decir entonces que las deficiencias en los procesos administrativos en los centros de salud no solo afectarán a los usuarios sino que además va a generar un clima laboral negativo, reduciendo aún más la calidad de la atención a los pacientes.

Al realizar esta investigación descriptiva nos planteamos identificar el nivel del Proceso Administrativo del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, a fin de proponer acciones que permitan optimizar cada fase del proceso.

#### **1.4.1.1 Problema general**

¿Cuál es el nivel del Proceso Administrativo del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima, 2017?

#### **1.4.1.2 Problemas específicos**

Problema específico 1

¿Cuál es el nivel del Proceso de Planeación del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima, 2017?

Problema específico 2

¿Cuál es el nivel del Proceso de Organización del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima, 2017?

Problema específico 3

¿Cuál es el nivel del Proceso de Dirección del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima, 2017?

Problema específico 4

¿Cuál es el nivel del Proceso de Control del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima, 2017?

## **1.5 Objetivos**

### **1.5.1 Objetivo general**

Determinar el nivel del Proceso Administrativo del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima, 2017

### **1.5.2 Objetivos específicos.**

Objetivo específico 1

Determinar el nivel del Proceso de Planeación del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima, 2017

Objetivo específico 2

Determinar el nivel del Proceso de Organización del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima, 2017

Objetivo específico 3

Determinar el nivel del Proceso de Dirección del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima, 2017

Objetivo específico 4

Determinar el nivel del Proceso de Control del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima, 2017

## **II. Marco metodológico**



## 2.1 Variable

Proceso Administrativo, es el conjunto de pasos y/o elementos, mediante los cuales se administran los recursos de una organización, a través de sus fases de planeación, organización, dirección y control.

## 2.2 Tabla 1 - Operacionalización de la variable

Variable	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de valores	Nivel	Rango	
Proceso Administrativo	Planificación	Diagnósticos	1,2,	Nunca	Ineficaz	06 – 14	
		Estrategias	3,4,	Casi nunca	Insuficiente	15 – 21	
		Objetivos	5,6	A veces	Eficaz	22 – 24	
	Organización	Reglamento Funciones Atención al Cliente		7,8,	Casi siempre		
				9,10,	Siempre		
				11,12	Nunca	Ineficaz	06 – 14
					Casi nunca	Insuficiente	15 – 21
	Dirección	Liderazgo Comunicación Supervisión		13,14,	A veces	Eficaz	22 – 24
				15,16,	Casi siempre		
				17,18	Siempre		
	Control	Verificación Evaluación Retroalimentación		19,20,	Nunca	Ineficaz	06 – 14
				21, 22,	Casi nunca	Insuficiente	15 – 21
23,24				A veces	Eficaz	22 – 24	

Nota: La fuente fue tomada del autor Bernal (2013)

## 2.3 Metodología

Para el estudio de la presente investigación se ha hecho uso del método descriptivo, estructurado por un diseño básico, además de contener dentro de los procedimientos y técnicas específicas consideradas como precisas para la recolección y análisis de la información requerida en busca de conseguir el objetivo de estudio, de acuerdo al tipo de investigación que se pretenda realizar, la encuesta elaborada y desarrollada ha permitido conseguir resultados que ayudaran a plantear recomendaciones necesarias.

## 2.4 Tipos de estudio

La investigación es una investigación Básica, toda vez que no se ha manipulado la variable, además es de un enfoque cuantitativo. Sustentado teóricamente en:

Zorrilla (1993), quien define:

La investigación básica denominada también pura o fundamental, busca el progreso científico, acrecentar los conocimientos teóricos, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas; es más formal y persigue las generalizaciones con vistas al desarrollo de una teoría basada en principios y leyes (p. 43).

Asimismo, en el desarrollo del presente trabajo se utilizó el método descriptivo al solo presentar el problema y sus características, el método inductivo y deductivo ha permitido identificar los problemas a través de análisis, comparación y procesos de las muestras. La investigación es una investigación descriptiva, no experimental.

Se ha orientado este trabajo de investigación en base a los resultados con el fin de enriquecer el conocimiento teórico, el interés es determinar el nivel del Proceso Administrativo del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas; sustentado teóricamente en:

Sabino, (1986), quien señala que:

La investigación de tipo descriptiva trabaja sobre realidades de hechos, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Para la investigación descriptiva, su preocupación primordial radica en descubrir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento. De esta forma se pueden obtener las notas que caracterizan a la realidad estudiada". (Pág. 51)

## 2.5 Diseño

El estudio presentado es no Experimental de corte transversal, toda vez que no se hizo ninguna manipulación de la variable, solo se observó la variable para luego describirla y analizarla, y en un mismo periodo de tiempo,

Kerlinger (1979) define:

La investigación no experimental o ex-post-facto es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones” (p. 116)

## 2.5 Población, muestra y muestreo

2.5.1 La Población: 468 trabajadores, que laboran en el área administrativa de la Entidad.

Levin & Rubín (1996) define:

La población es el conjunto de todos los elementos que estamos estudiando, acerca de los cuales intentamos sacar conclusiones. (p.10)

2.5.2 Muestra: La muestra utilizada es no probabilística, está conformada por los 110 trabajadores de la población del área administrativa de la Entidad.

Según Tamayo y Tamayo, M. (1997), nos precisa que:

La muestra es grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico. (p.38)

2.5.3 Muestreo: El tipo de muestreo en nuestra investigación es no probabilístico, ya que se realizó la elección de la muestra por conveniencia.

Levin & Rubín (2004) señala que:

Probar todo el producto es innecesario y a menudo, destructivo. Para determinar las características del todo, tenemos que muestrear sólo una porción” (p. 236)

## 2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

### 2.6.1 Técnicas

Se utilizó como medio de recolección de datos la encuesta la que estuvo dirigida a la muestra conformada por 110 colaboradores, se ha estructurado las preguntas de forma tal que los encuestados puedan contestar bajo los niveles de nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.

Según Malhotra (1997) la encuesta:

Es un cuestionario estructurado que se da a una muestra de la población y está diseñado para obtener información específica de los entrevistados". (p.130)

### 2.6.2 Instrumentos

El instrumento utilizado fue el cuestionario que constó de 24 preguntas relacionadas a la variable Proceso Administrativo, las cuales fueron seccionadas de acuerdo a las dimensiones Planeación, Organización, Dirección y Control, con 6 preguntas para cada una de ellas.

Según refiere Casas (2003):

El instrumento básico utilizado en la investigación por encuesta es el cuestionario, que es un documento que recoge en forma organizada los indicadores de las variables implicadas en el objetivo de la encuesta" (p. 528).

## 2.7 Procedimiento de recolección de datos

Para el desarrollo del presente trabajo se utilizó el método descriptivo y estadístico, entendiendo que el análisis de datos es la técnica que consiste en el estudio de los hechos y el uso de sus expresiones en cifras con el fin de lograr información válida y confiable.

Sustentado en lo que nos señala Hurtado (2000), quien precisa que:

La selección de técnicas e instrumentos de recolección de datos implica determinar por cuáles medios o procedimientos el investigador obtendrá la información necesaria para alcanzar los objetivos de la investigación. (p. 164)

### 2.7.1 Validación y confiabilidad del instrumento

Validación.- La validación fue hecha con la opinión de expertos, el instrumento fue puesto a consideración de los mismos, todos ellos profesionales temáticos y metodólogos, por lo que sus opiniones fueron importantes y determinaron que, el instrumento presenta una validez significativa, encontrando Pertinencia, Relevancia y claridad dado que responde al objetivo de la investigación.

Kerlinger (1979) indica que:

La validez es una cuestión más compleja que debe alcanzarse en todo instrumento de medición que se aplica. (p. 138)

**Tabla 2: Validación de Datos por expertos**

N°	Datos del experto	Nivel de validez	Opinión
01	Metodólogo	Aplicable	Hay suficiencia
02	Temático	Aplicable	Hay suficiencia
03	Temático	Aplicable	Hay suficiencia

Confiabilidad.- Será confiable porque se utilizó el coeficiente de alfa de Cronbach mediante el cual se confirmó la fiabilidad del instrumento, el coeficiente arrojado fue de 0.777, lo que indica que es de una fuerte confiabilidad, según señala la tabla 3 Niveles de fiabilidad aplicados a los instrumentos.

Hernández, Fernández y Batista (1998) nos dicen que:

La confiabilidad se refiere al grado en que su aplicación de un instrumento repetida al mismo sujeto produce iguales resultados (p.21)

**Tabla 3. Niveles de fiabilidad aplicados a los instrumentos.**

No es confiable	-1 a 0
Baja confiabilidad	0.001 a 0.490
Moderada confiabilidad	0.5 a 0.75
Fuerte confiabilidad	0.76 a 0.89
Alta confiabilidad	0.9 a 1

Formula usada para medir el indice de confiabilidad de Cronbach:

Dónde:

$\alpha$  = Alfa de Cronbach

k = Número de ítems

$S_i^2$  = Varianza de cada ítem

$ST^2$  = Varianza total.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right)$$

Figura 4 – Formula Cronbah

Esta prueba se realizó, usando el estadígrafo denominado, índice de confiabilidad de Cronbach, cuyo análisis se realizó con el programa estadístico SPSS. 20, siendo los resultados los mostrados en la siguiente tabla.

**Tabla 4. Índice de confiabilidad de Cronbach**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.777	24

Los resultados de la prueba de confiabilidad, usando el estadígrafo denominado índice de confiabilidad de Cronbach, indican que el instrumento usado en la presente tesis tiene un valor de 0.777 lo que indica que es de fuerte confiabilidad.

### **III. Resultados**

### 3.1 Presentación de resultados

#### 3.1.1 Frecuencia de la variable PA

Tabla 5

*Niveles del proceso administrativo del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima, 2017.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Ineficaz	23	20,9	20,9	20,9
Insuficiente	58	52,7	52,7	73,6
Eficaz	29	26,4	26,4	100,0
Total	110	100,0	100,0	

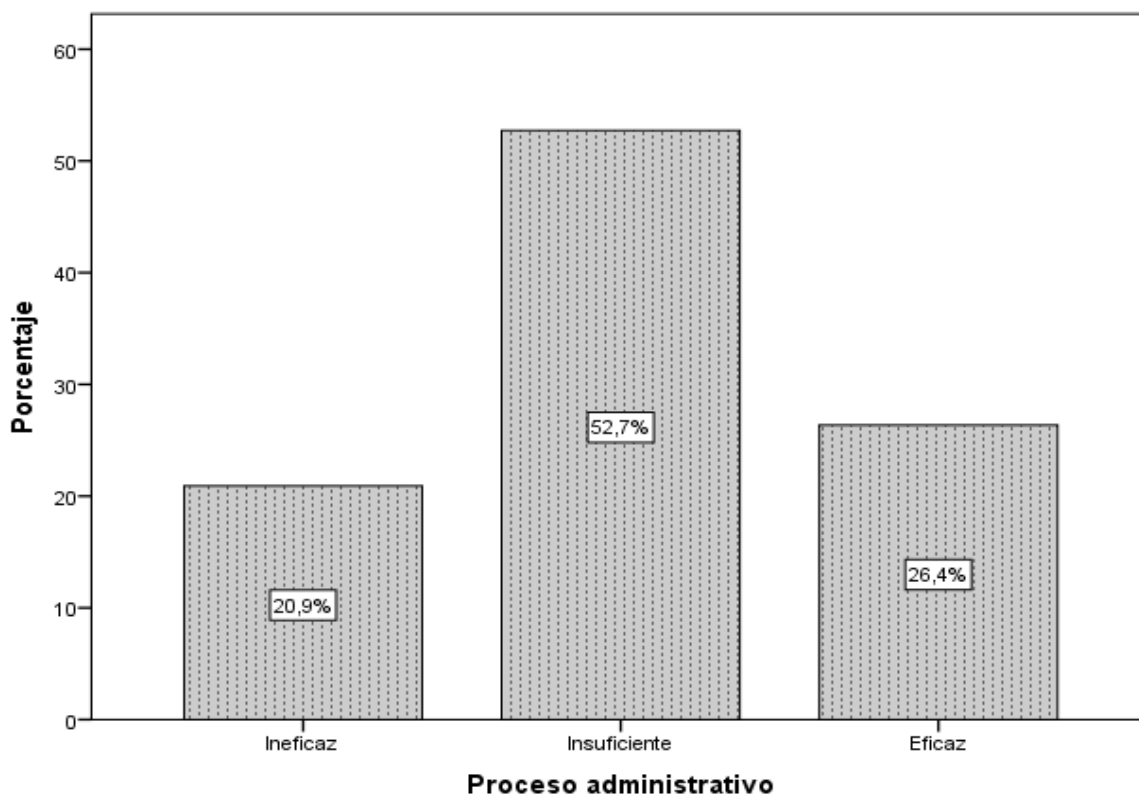


Figura 5. Niveles de frecuencia del proceso administrativo

Como se detalla en la tabla figura el 52,7% de los encuestados afirman que el proceso administrativo se manifiesta en un nivel insuficiente, el 26,4% ha referido que está en un nivel eficaz y el 20,9% de los informantes manifiestan que existe un proceso administrativo en un nivel ineficaz en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima, 2016.

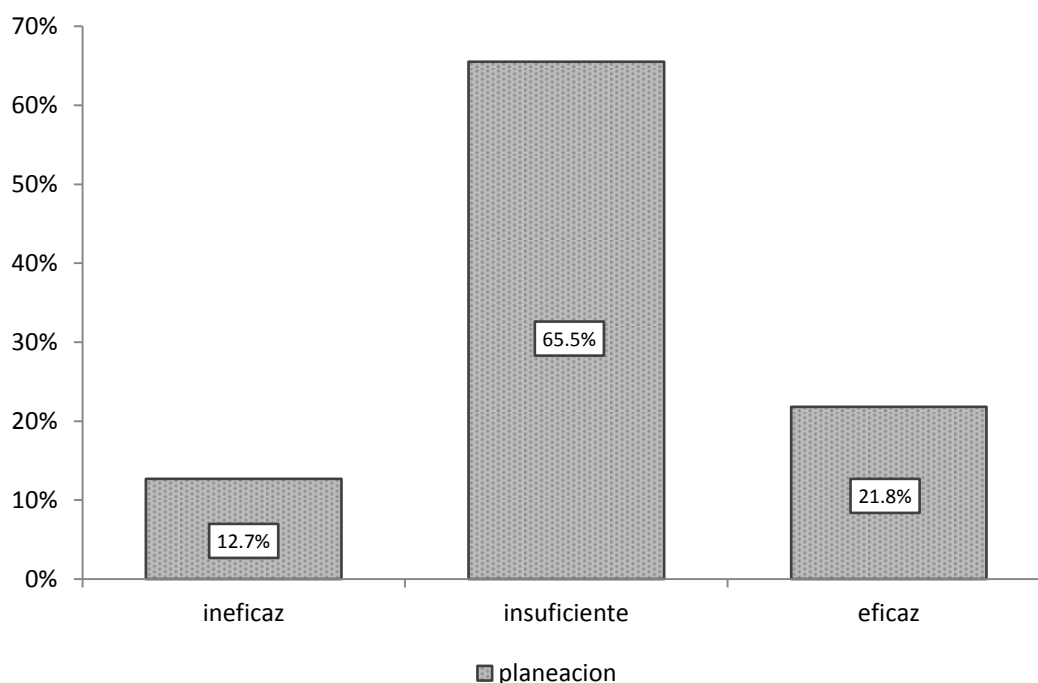


### 3.1.2 Frecuencia de las dimensiones de la variable PA

Tabla 6

*Niveles de la planeación del proceso administrativo del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima, 2017.*

		Planeación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ineficaz	14	12,7	12,7	12,7
	Insuficiente	72	65,5	65,5	78,2
	Eficaz	24	21,8	21,8	100,0
	Total	110	100,0	100,0	



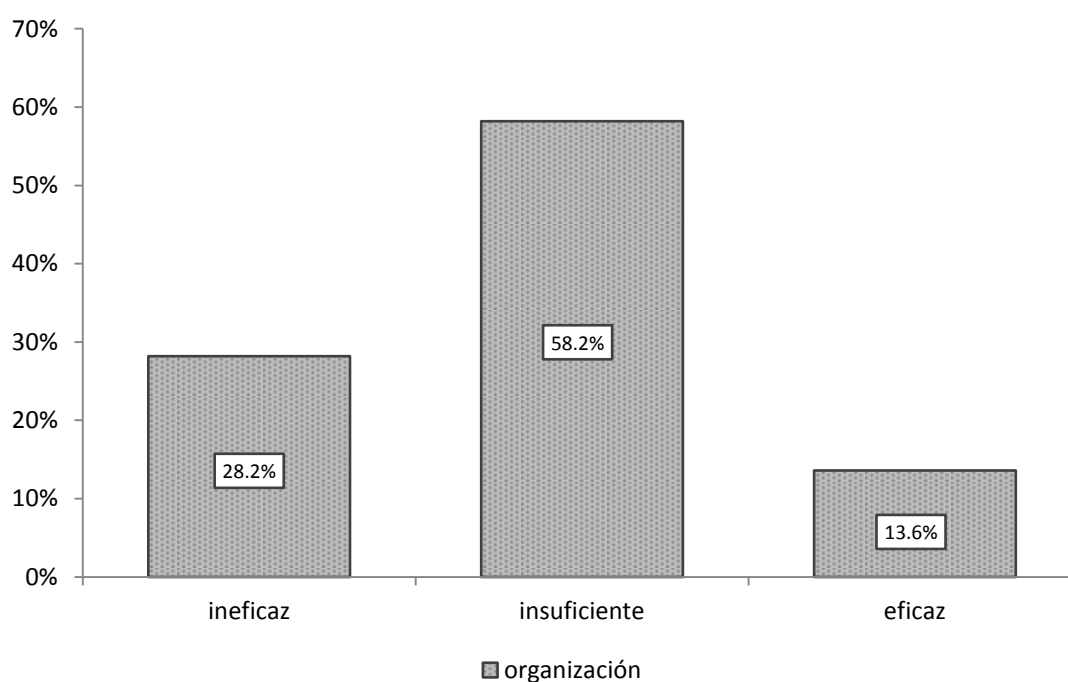
*Figura 6. Niveles de frecuencia de la planeación del proceso administrativo*

Asimismo se presenta en la tabla figura, donde el 65,5% de los participantes afirman que la planeación del proceso administrativo se exterioriza en un nivel insuficiente, el 21,8% ha referido que está en un nivel eficaz y el 12,7% de los encuestados manifiestan que existe una planeación del proceso administrativo en un nivel ineficaz en Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima, 2017.

Tabla 7

*Niveles de organización del proceso administrativo del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima, 2017.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ineficaz	32	28,2	28,2	28,2
	Insuficiente	64	58,2	58,2	86,4
	Eficaz	14	13,6	13,6	100,0
	Total	110	100,0	100,0	



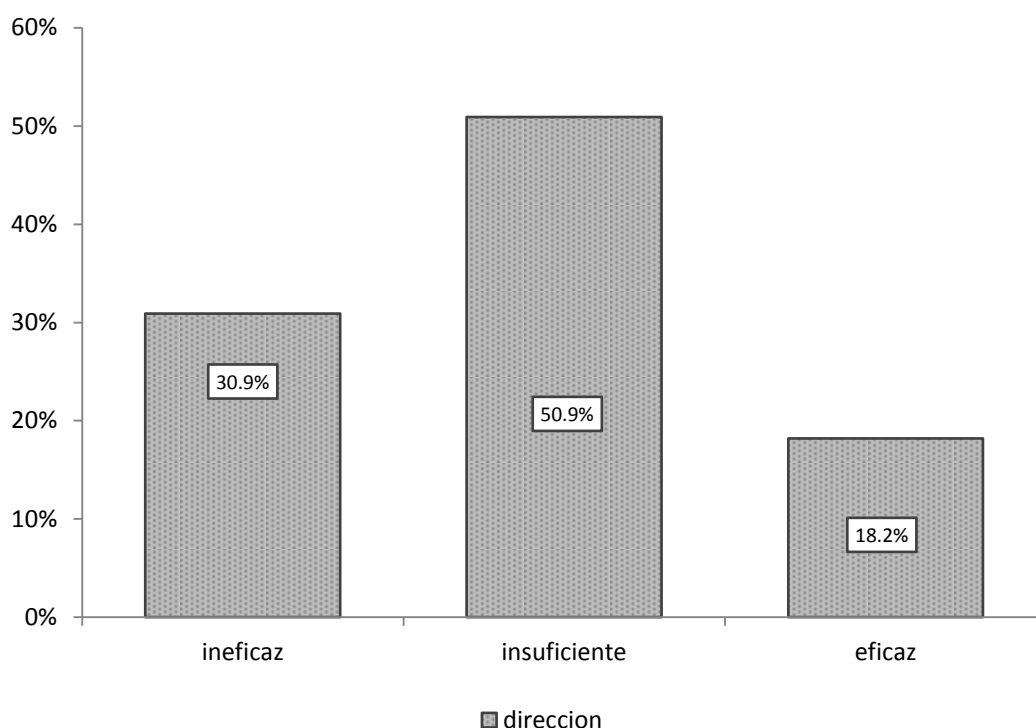
*Figura 7. Niveles de frecuencia de la organización del proceso administrativo*

Asimismo se presenta en la tabla figura, donde el 58,2% de los participantes afirman que la planeación del proceso administrativo se exterioriza en un nivel insuficiente, el 13,6% ha referido que está en un nivel eficaz y el 28,2% de los encuestados manifiestan que existe una organización del proceso administrativo en un nivel ineficaz en Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima, 2017.

Tabla 8

*Niveles de la dirección del proceso administrativo del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima, 2017.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ineficaz	35	30,9	30,9	30,9
	Insuficiente	56	50,9	50,9	81,8
	Eficaz	19	18,2	18,2	100,0
	Total	110	100,0	100,0	



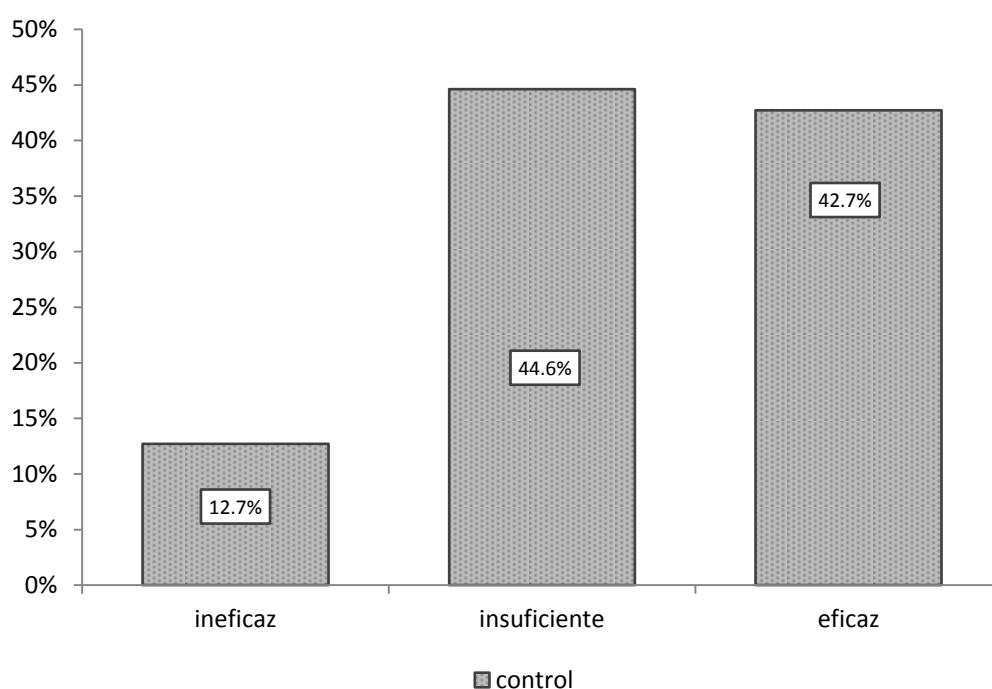
*Figura 8. Niveles de frecuencia de la dirección del proceso administrativo*

Por otro lado, en la tabla figura se describe que 50,9% de los servidores declaran que la planeación del proceso administrativo se exterioriza en un nivel insuficiente, el 30,9% indican que la dirección está en un nivel ineficaz y el 18,2% de los encuestados manifiestan que existe una dirección del proceso administrativo en un nivel eficaz en Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima, 2017.

Tabla 9

*Niveles del control del proceso administrativo del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima, 2017.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ineficaz	14	12,7	12,7	12,7
	Insuficiente	49	44,6	44,6	57,3
	Eficaz	47	42,7	42,7	100,0
	Total	110	100,0	100,0	



*Figura 9. Niveles de frecuencia del control del proceso administrativo*

Finalmente se presenta en la tabla figura, donde el 44,6% de los participantes indican el control del proceso administrativo se visualiza en un nivel en un nivel insuficiente, el 12,7% ha referido que el control está en un nivel ineficaz y el 42,7% de los encuestados manifiestan que existe un nivel de control del proceso administrativo en un nivel eficaz en Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima, 2017.

## **IV. DISCUSIÓN**

Tabla 1, Variable: Proceso Administrativo; Los resultados del análisis descriptivo estadístico aplicado al Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, nos arrojan que el 52,7% de los encuestados afirman que el proceso administrativo se manifiesta en un nivel insuficiente, el 26,4% ha referido que está en un nivel eficaz y el 20,9% de los informantes manifiestan que existe un proceso administrativo en un nivel ineficaz, denotando que el proceso administrativo a pesar de tener una tendencia eficaz, presenta en mayor proporción un nivel de insuficiencia lo que influye y guarda relación con el desempeño de la gestión de la entidad; resultados que coinciden con lo señalado por Aceves (2001) quien en su estudio titulado Analisis de la Administracion de una unidad medico – hospitalaria dependiente de una institución de seguridad social concluye el investigador entre otros que para buscar la optimización de los servicios administrativos en las unidades hospitalarias se propone que se sensibilice al personal a través de eventos la doctrina, las políticas administrativas, los programas, los procedimientos y los objetivos institucionales, además y debido a la importancia de las labores que ejecutan los responsables administrativos, se debe de priorizar que estos tengan capacidad academica y que de preferencia cuenten con maestria en administración, debido a su importancia dentro de las funciones en las unidades medicas hospitalarias del instituto.

Tabla 2, Dimensión 1: Planeación: Los resultados del análisis descriptivo estadístico nos arrojan que el 65,5% de los participantes afirman que la planeación del proceso administrativo se exterioriza en un nivel insuficiente, el 21,8% ha referido que está en un nivel eficaz y el 12,7% de los encuestados manifiestan que existe una planeación del proceso administrativo en un nivel ineficaz, estos resultados nos demuestran que en el proceso de planeación la tendencia es a un nivel eficaz, resultado que concuerda con el elemento control pero que es contrario a los elementos organización y dirección, toda vez que estos presentan una tendencia ineficaz.

Tabla 3, Dimensión 2: Organización: Los resultados del análisis descriptivo estadístico nos arrojan que el 58,2% de los participantes afirman que la planeación del proceso administrativo se exterioriza en un nivel insuficiente, el 13,6% ha referido que está en un nivel eficaz y el 28,2% de los encuestados manifiestan que existe una organización del proceso administrativo en un nivel ineficaz, estos resultados concuerdan con lo señalado por Varela (2010) quien en sus resultados de su investigación llega a la conclusión de que la implementación de técnicas, herramientas de gestión abocadas a lo largo del proceso de mejora de una organización, será el primer paso en la integración de estrategias globales y la elaboración de políticas de interés, demostrando que la implementación de un adecuado proceso administrativo en la gestión de la entidad optimizará cada una de las acciones ejecutadas y la consecución de los objetivos trazados; siendo así, podemos observar que el nivel del proceso de organización en el INEN tiene una tendencia ineficaz, por lo que se deberán tomar medidas necesarias a fin de estructurar de manera adecuada y según los recursos asignados la organización de la entidad y las estrategias y políticas a aplicar a fin de alcanzar los objetivos y metas trazadas y por consecuente contrarrestar los aspectos que perjudican este elemento administrativo.

Tabla 4, Dimensión 3: Dirección: Los resultados del análisis descriptivo estadístico nos arrojan que el 50,9% de los servidores declaran que la planeación del proceso administrativo se exterioriza en un nivel insuficiente, el 30,9% indican que la dirección está en un nivel ineficaz y el 18,2% de los encuestados manifiestan que existe una dirección del proceso administrativo en un nivel eficaz, estos resultados concuerdan con los resultados de la investigación de Tola (2015), quien en su trabajo titulado “Influencia de la gestión administrativa en los servicios de salud de los hospitales III Essalud de la región Puno”, concluye que la alta dirección no implementa en el hospital los medios para el mejoramiento de otros métodos de calidad, lo que demuestra que existen deficiencias en el manejo, por parte de los responsables de las áreas administrativas, de los recursos administrados, generando déficit e ineficacia en los servicios prestados, esta es una realidad que perciben los encuestados, y que demuestran las falencias en el INEN respecto al desempeño de los encargados de las unidades administrativas,

siendo que de los resultados, se observa que el nivel del proceso administrativo dirección presenta una tendencia ineficaz, lo que conlleva a plantear estrategias que reviertan esta situación.

Tabla 5, Dimensión 4: Control: Los resultados del análisis descriptivo estadístico nos arrojan que el 44,6% de los participantes indican que el control del proceso administrativo se visualiza en un nivel insuficiente, el 12,7% ha referido que el control está en un nivel ineficaz y el 42,7% de los encuestados manifiestan que existe un nivel de control del proceso administrativo en un nivel eficaz, estos resultados demuestran que existe dentro de la entidad la percepción de que hay un sistema de control, tanto por parte de la entidad a través del comité de control interno, como por parte de la Contraloría, representado por el Organo de Control Institucional (OCI), quienes a través de diversas acciones verifican que se cumplan adecuadamente los procesos y procedimientos en el manejo de los recursos; aspecto que coincide con lo manifestado por Marin y Atencio (2008) quienes en su publicación de la revista científica nos señalan que la administración comprende diversos elementos y para su ejecución es necesario establecer procedimientos mediante los cuales se puedan establecer soluciones claras a problemas determinados y que dentro de cada proceso se sigan los patrones establecidos de control que permiten regular sus acciones. Asimismo se observa que la tendencia de la fase de planeación del proceso administrativo es de eficaz, al igual que los resultados del proceso de control, lo que difiere de los resultados obtenidos en los procesos de organización y dirección, los cuales tienen una tendencia a ineficaz; esto nos demuestra que existen factores que reducen la eficiencia de ambos procesos, debiendo afianzar y proponer medidas de acción que ayuden a reducir esos índices negativos.



## **V. Conclusiones**

Primera: Se llega a la conclusión de que en el Proceso Administrativo, el 52,7% de los encuestados afirman que el proceso administrativo se manifiesta en un nivel insuficiente, el 26,4% ha referido que está en un nivel eficaz y el 20,9% de los informantes manifiestan que existe un proceso administrativo en un nivel ineficaz, por lo que se concluye que el nivel del proceso administrativo del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima, 2017, es insuficiente, sin embargo es importante señalar que este resultado tiene una tendencia eficaz.

Segunda: En la tabla 2 de la dimensión Planeación, se observa que el 65,5% de los participantes afirman que la planeación del proceso administrativo se exterioriza en un nivel insuficiente, el 21,8% ha referido que está en un nivel eficaz y el 12,7% de los encuestados manifiestan que existe una planeación del proceso administrativo en un nivel ineficaz, por lo que se concluye que el nivel del proceso de planeación del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima, 2017, es insuficiente, con una tendencia eficaz.

Tercera: En la tabla 3 de la dimensión Organización, se observa que el 58,2% de los participantes afirman que la organización del proceso administrativo se exterioriza en un nivel insuficiente, el 13,6% ha referido que está en un nivel eficaz y el 28,2% de los encuestados manifiestan que existe una organización del proceso administrativo en un nivel ineficaz, por lo que se concluye que el nivel del proceso de organización del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima, 2017, es insuficiente con una tendencia ineficaz, lo que nos demuestra que se presentan factores que no permiten desarrollar esta dimensión, uno de esos factores podría deberse a los recursos humanos, toda vez que en las entidades del estado se presentan diferentes condiciones laborales, marcando negativamente la sensación de satisfacción laboral del personal, reduciendo de esta forma su desempeño dentro de la organización.

Cuarta: En la tabla 4 de la dimensión Dirección, se observa que el 50,9% de los servidores declaran que la Dirección del proceso administrativo se exterioriza en un nivel insuficiente, el 30,9% indican que la dirección está en un nivel ineficaz y

el 18,2% de los encuestados manifiestan que existe una dirección del proceso administrativo en un nivel eficaz, por lo que se concluye que el nivel del proceso de dirección del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima, 2017, es insuficiente con tendencia a ineficaz, resultados similares a la dimensión organización, pudiendo concluir que, si hacemos un uso inadecuado de los recursos con los que contamos, esto denotará en una gestión deficiente.

Quinta: En la tabla 5 de la dimensión Control, se observa que el 44,6% de los participantes indican el control del proceso administrativo se visualiza en un nivel en un nivel insuficiente, el 12,7% ha referido que el control está en un nivel ineficaz y el 42,7% de los encuestados manifiestan que existe un nivel de control del proceso administrativo en un nivel eficaz, por lo que se concluye que el nivel del proceso de control del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima, 2017, es insuficiente con tendencia a eficaz, esto debido a las acciones adoptadas por la entidad tanto en la implementación de sus Sistema de Control Interno como en la implementación de las recomendaciones derivadas de las acciones de control por parte del Órgano de Control Institucional y por las Sociedades Auditoras.

## **VI. Recomendaciones**

Primera: Se recomienda que la Alta Dirección, dirija y verifique que los documentos normativos referidos a la planificación de la entidad sean elaborados con anticipación a cada periodo, debiendo contar con la participación de cada unidad organica, para lo cual estos plantearan su problemática y posibles alternativas de solución.

Segunda: A fin de estandarizar las condiciones laborales del personal, se recomienda que se eliminen las prestaciones en condición de terceros, y estos sean incluidos bajo los procedimientos establecidos, a la modalidad CAS, lo que permitirá que estos accedan a los beneficios minimos necesarios que todo trabajador aspira, asimismo, considerar establecer a un futuro próximo una sola condición laboral para todos los trabajadores de la entidad, los cuales deberán contar continuamente con capacitaciones y actualizaciones que optimicen su desempeño.

Tercera: Es importante que las direcciones ejecutivas dependientes de la Oficina General de Administracion ejecuten sus acciones en forma cordinada e integral con las Direcciones Ejecutivas del Area Médica, a fin de optimizar sus procesos, debiendo cumplir en plazos inmediatos con los requerimientos y necesidades de las áreas, para lo cual se debe de diseñar un mapa de procesos, herramienta con la que aun no cuenta la entidad.

Cuarta: Se sugiere tomar las acciones respectivas para actualizar e implementar el Sistema de Control Interno, para lo cual el Comité de Control deberá reafirmar su compromiso de apoyar y coordinar las labores y acciones que permitan su implementación.

## **VII. Referencias**

- Aceves, R. (2001) *Análisis de la administración de una unidad médico – hospitalaria dependiente de una institución de seguridad social*, Nuevo León, México.
- Bernal C. (2007), *Introducción a la administración de las organizaciones*. México: Editorial Pearson.
- Bittel, L y Ramsey J. (2000), *Enciclopedia del Administrador*. Madrid, España: Editorial Oceano.
- Casas, J. (2003), *La encuesta como técnica de investigación*. México: Editorial Atención primaria, 1° edición.
- Chávez C. y Puente M. (2013), *Gestión Administrativa y rendición de cuentas FIDECOM*, UCV, Lima, Perú.
- Cochachi, J. (2006) *Manual de investigación pedagógica*, Lima, Perú: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Dávila, G. (2006) *El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales*. Caracas, Venezuela: Editorial Laurus.
- Daft R. (2015), *Teoría y diseño organizacional*. México DF: Ediciones Cengage Learning.
- Díaz, A. (2003) *Administración Básica I*, México D.F., México: Fondo Editorial FCA, 1° edición.
- Dubrin, A (2000), *Fundamentos del Comportamiento Organizacional*. México: Editorial Thomson Editores S.A.
- Fayol, H. (2003) *Administración de Organizaciones*, México D.F., México: Ediciones Taller Abierto, 3° edición.
- Flores, S. (2013). *Proceso administrativo y gestión empresarial en COPROBAS*, Jinotega, Nicaragua.
- Galan, A. (2010) *Guía Metodológica para diseños de investigación*, Lima, Perú.
- Gutiérrez O. (2010) *Fundamentos de la Administración de Empresas*, España: Editorial Piramide.
- Guerra, A. (2007) *Apuntes para el estudio de las nuevas tendencias organizativas*, Caracas, Venezuela: Editorial UCLA.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P., (2010), *Metodología de la investigación*. México D.F., México: McGraw-Hill/Interamericana Editores. S. A. de C.V.

- Hurtado J. (2000), *Metodología de la investigación hiolística*. Caracas, Venezuela: Editorial Sypal.
- Kerling, F. (1979), *Enfoque conceptual de la investigación del comportamiento*. Mexico DF, Mexico: Editorial Interamericana.
- Koontz y O'Donnell. (2004), *Curso de Administración moderna. Un análisis de las funciones de la administración*. México, DF, Mexico: Editorial McGraw-Hill.
- Levin R. y Rubin D., (1996), *Estadística para administradores*. México DF, México: Editorial Prentice Hall, 6° edición.
- Levin R. y Rubin D., (2004), *Estadística para administración y economía*. México DF, México: Editorial Pearson, 7° edición.
- Louffat, E. (2012), *Fundamentos del Proceso Administrativo*, Buenos Aires, Argentina: Editorial Cengage Learning, 3° edición.
- Malhotra, K. (1997), *Investigacion de mercados: un enfoque práctico*. México DF, Mexico: Editorial Prentice hall, 2° edición.
- Méndez, C. (2012), *Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales*. México D.F., México: Editorial Limusa S. A.
- Millan, C., Cordova, L. y Avila L. (2009) *Gestión administrativa para el mejoramiento de la calidad educativa en las instituciones distritales: Republica de Panamá y Manuelita Saenz*, Bogota, Colombia.
- Munch L. Castillo R. (2006), *Fundamentos de la Administración*, México D.F., México: Editorial Trillas.
- Ordoñez, M. (2014), *Gestión Administrativa en la Municipalidad de Huaura*, UCV, Lima, Perú.
- Reyes A. (2008), *la Administracion Moderna*. México D.F., México: Editorial Limusa.
- Reyes A. (2000) *Administracion de Empresas: teoría y práctica*, México D.F., México: Editorial Noriega.
- Robbins, P. (2004) *Comportamiento Organizacional*. México D.F., México: Editorial Pearson.
- Rodriguez J. (2002) *Administracion de pequeñas y medianas empresas*. México D.F., México: Editorial Thompson.



Sabino, C. (1986), *El proceso de investigación*. Caracas, Venezuela: Editorial Panapo.

Tamayo y Tamayo, M. (1997) *El proceso de la investigación científica – evaluación y administración de los proyectos de investigación*. México D.F., México: Editorial Noriega.

Terry, F. (2008) *Principios de Administración*, México D.F., México: Editorial Continental.

Tola I. (2015) *Influencia de la gestión administrativa en los servicios de salud de los hospitales III de ESSALUD de la Región Puno*, Perú.

Vasquez, L. (2005) *El método científico en las investigaciones en ciencias de la salud*. México D.F., México: Editorial Sitesa.

Varela, E. (2010) *Gestión y gobernanza local en perspectiva comparada: las políticas públicas de modernización administrativa en los Gobiernos Locales de Galicia y el norte de Portugal*, Madrid, España.

Zorrilla, S. (1993) *Metodología de la investigación*. México D.F., México: Editorial McGraw-Hill.

*Administración Financiera del Sector Público (ley 28112)*. Recuperado de: <https://www.mef.gob.pe/es/por-instrumento/ley/5538-ley-n-28112/file>

*Ley de Prudencia y Transparencia (ley 27245)*. Recuperado de: [https://www.google.com.pe/search?q=Ley+del+procedimiento+administrativo+general+ley+27444+\(2001\)+Ley+de+Prudencia+y+Transparencia+\(ley+27245\)](https://www.google.com.pe/search?q=Ley+del+procedimiento+administrativo+general+ley+27444+(2001)+Ley+de+Prudencia+y+Transparencia+(ley+27245))

*Ley del procedimiento administrativo general, ley 27444 (2001)*. Recuperado de: [http://www4.congreso.gob.pe/historico/cip/materiales/delitos\\_omision/ley27444.pdf](http://www4.congreso.gob.pe/historico/cip/materiales/delitos_omision/ley27444.pdf)

*Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Ley 27806)*. Recuperado de: <https://www.mef.gob.pe/es/normas-legales/298-portal-de-transparencia-economica/normas-legales/830-ley-nd-27806>

*Sistema Nacional de Planificación Estratégica (Ley 28522)*. Recuperado de: <http://biblioteca.unmsm.edu.pe/redlieds/Recursos/archivos/gestionestado/ley%2028522.pdf>

*Sistema Nacional de Inversión Pública (Ley 27293)*. Recuperado de: [https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv\\_publica/docs/normas/normasv/snip/2015/1.Ley27293](https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv_publica/docs/normas/normasv/snip/2015/1.Ley27293)

*Sistema Nacional del Presupuesto público (Ley 28411)*. Recuperado de: <https://www.mef.gob.pe/es/por-instrumento/ley/5539-ley-n-28411/file>

*Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. Recuperado de: <http://sgp.pcm.gob.pe/politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-al-2021/>

## **VIII. Anexos**

Anexo 01 – Matriz de consistencia						
EL PROCESO ADMINISTRATIVO DEL INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLASICAS, LIMA, 2016.						
Problema	Objetivos	Variable: Proceso Administrativo				
General: ¿Cuál es el nivel del Proceso Administrativo del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima, 2016?	General: Determinar el nivel del Proceso Administrativo del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima, 2016.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y Rango
<b>Específicos:</b> ¿Cuál es el nivel del Proceso de Planeación del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima, 2016?	<b>Específicos:</b> Determinar el nivel del Proceso de Planeación del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima, 2016.	Planeación	Diagnostico Estrategias Objetivos	1,2 3,4 5,6	1=NUNCA 2=CASI	INEFICAZ
¿Cuál es el nivel del Proceso de Organización del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima, 2016?	Determinar el nivel del Proceso de Organización del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima, 2016.	Organización	Reglamento Funciones Atención al cliente	7,8 9,10 11,12	NUNCA 3=A VECES 4=CASI	INSUFICIENTE
¿Cuál es el nivel del Proceso de Dirección del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima, 2016?	Determinar el nivel del Proceso de Dirección del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima, 2016.	Dirección	Liderazgo Comunicación Supervisión	13,14 15,16 17,18	SIEMPRE 5=SIEMPRE	EFICAZ
¿Cuál es el nivel del Proceso de Control del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima, 2016?	Determinar el nivel del Proceso de Control del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima, 2016.	Control	Verificación Evaluación Retroalimentación	19,20 21,22 23,24		
<b>Metodología.</b> <b>tipo de investigación: básico; Método: Básico descriptivo; Diseño: no experimental</b> <b>Alcance.</b> <b>Población: 468 trabajadores; Muestra: 110 trabajadores; Muestreo: No probabilístico</b>						

**Anexo 02: Cuestionario:**

NOMBRES Y APELLIDOS: ..... FECHA: ...../...../.....

AREA: ..... CARGO: ..... EDAD: .....

**Instrucciones:**

Estimado colaborador responder las siguientes preguntas relacionadas al desarrollo de las actividades dentro de la Entidad.

Se le recuerda que debe de responder cada pregunta con responsabilidad y honestidad

Considerar para sus respuestas los siguientes parámetros:

- (1) Nunca,
- (2) Casi nunca
- (3) A veces,
- (4) Casi siempre
- (5) Siempre

Nº	DIMENSIONES / ITEMS	1	2	3	4	5
<b>PLANEACION</b>						
01	¿Cree usted que los jefes inmediatos se preocupan por conocer la situación de cada área de la Entidad?					
02	¿Considera que se procura identificar los problemas de las áreas para tomar acciones y decisiones administrativas?					
03	¿Se establecen políticas o estrategias dentro de la gestión administrativa en la Entidad?					
04	¿Cree usted que se establecen adecuadamente los procesos en la Entidad?					
05	¿Cree usted que se les hace de su conocimiento de forma clara los objetivos de la Entidad?					
06	¿Considera que las decisiones de las jefaturas están enmarcadas en los objetivos de la Entidad?					
<b>ORGANIZACIÓN</b>						
07	¿Procede usted de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de la Entidad, como es el MOF, ROF, Directivas, etc.?					
08	¿Cree usted que las acciones de los trabajadores están de acuerdo al código de ética y/o conducta que forma parte de las políticas de prácticas del personal?					
09	Se establecen y/o designan las funciones de acuerdo a la experiencia del personal					
10	Se establecen y/o designan las funciones de acuerdo a las capacidades técnicas y profesionales					
11	Considera que la atención al usuario es adecuada					
12	Reciben capacitaciones o instrucciones para atender al usuario					
<b>DIRECCION</b>						
13	Cree usted que sus jefes inmediatos se interesan de que se determine adecuadamente las funciones que los trabajadores deben desempeñar					
14	Le designan trabajos que usted conoce y que sabe cómo desarrollarlos					
15	Cree usted que en la toma de decisiones se toman en cuenta la opinión de los trabajadores					
16	En el desarrollo de sus funciones utiliza el acceso al portal corporativo, como es el correo institucional					
17	Se realiza un seguimiento al desempeño laboral de los trabajadores					
18	Se realizan monitoreos respecto al cumplimiento de los objetivos					
<b>CONTROL</b>						
19	Cree usted que se verifican que sus labores se desarrollan de acuerdo a las órdenes impartidas					

20	Cree usted que se verifican que sus labores se desarrollan de acuerdo a los procesos administrativos
21	Se informa al personal en forma periódica, oportuna y confiable sobre el cumplimiento de metas y objetivos por cada área
22	Se comunica al personal sobre posibles cambios que puedan afectar el cumplimiento de las estrategias
23	Se realizan reuniones y/o charlas para dar a conocer los resultados y las debilidades de la Gestión Administrativa de la Entidad
24	Se realizan capacitaciones sobre temas relacionados al desarrollo de los programas y actividades del personal de la Entidad

**GRACIAS.**

**Anexo 03: Confiabilidad del Instrumento: Aplicación del Instrumento en 20 encuestados**

Numero Encuesta.	Planeación						Organización						Dirección						Control						SUMA DE ITEMS	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24		
1	4	3	4	3	4	4	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	4	3	2	3	2	70	
2	3	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	3	2	2	3	3	4	2	3	4	3	3	3	70	
3	4	3	4	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	66	
4	3	3	4	3	4	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	4	2	3	3	3	69	
5	3	4	3	4	4	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	2	74	
6	4	3	3	2	4	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	65	
7	3	4	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	65	
8	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	2	4	3	3	2	3	2	3	68	
9	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	2	58	
10	3	2	3	4	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	64	
11	2	3	2	3	2	4	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	61	
12	3	4	3	4	3	4	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	70	
13	3	4	3	3	3	4	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	67	
14	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	81	
15	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	79	
16	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	4	71	
17	4	3	4	3	4	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	4	3	2	3	3	68	
18	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	74	
19	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	2	73	
20	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	71	
	0.33	0.34	0.43	0.45	0.53	0.49	0.24	0.23	0.24	0.16	0.23	0.30	0.24	0.24	0.34	0.19	0.23	0.35	0.40	0.25	0.31	0.09	0.36	0.43	$S_T^2$ : 28.86	VARP

$S$   
 $S_i^2$  : 7.37

- K**: El número de ítems 24
- $\sum S_i^2$** : Sumatoria de las Varianzas de los Ítems 7.37
- $S_T^2$** : La Varianza de la suma de los Ítems 28.86
- a**: Coeficiente de Alfa de Cronbach

$$1.043478 \quad \left[ \begin{matrix} 1 & - & 0.26 \\ & 0.74 & \end{matrix} \right]$$

**Alfa de Cronbach = 0.7777**

## Anexo 04

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL PROCESO ADMINISTRATIVO

## I. DEL PROCESO ADMINISTRATIVO DEL INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLASICAS-LIMA -PERU

A continuación les presentamos una serie de ítem en relación con la Variable Proceso Administrativo y las dimensiones: **Planeación**, Organización, Dirección y Control, para responder cómo consideras que se dan éstas en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, donde trabaja, marcar con una "X" en el cuadro correspondiente, según la escala siguiente:

N°	DIMENSIONES / ITEMS	CLARIDAD <sup>1</sup>		PERTINENCIA <sup>2</sup>		RELEVANCIA <sup>3</sup>		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>PLANEACION</b>								
01	¿Cree usted que los jefes inmediatos se preocupan por conocer la situación de cada área de la Entidad?	✓		✓		✓		
02	¿Considera que se procura identificar los problemas de las áreas para tomar acciones y decisiones administrativas?	✓		✓		✓		
03	¿Se establecen políticas o estrategias dentro de la gestión administrativa en la Entidad?	✓		✓		✓		
04	¿Cree usted que se establecen adecuadamente los procesos en la Entidad?	✓		✓		✓		
05	¿Cree usted que se les hace de su conocimiento de forma clara los objetivos de la Entidad?	✓		✓		✓		
06	¿Considera que las decisiones de las jefaturas están enmarcadas en los objetivos de la Entidad?	✓		✓		✓		
<b>ORGANIZACION</b>								
07	¿Procede usted de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de la Entidad, como es el MOF, ROF, Directivas, etc.?	✓		✓		✓		
08	¿Cree usted que las acciones de los trabajadores están de acuerdo al código de ética y/o conducta que forma parte de las políticas de prácticas del personal?	✓		✓		✓		
09	Se establecen y/o designan las funciones de acuerdo a la experiencia del personal	✓		✓		✓		
10	Se establecen y/o designan las funciones de acuerdo a las capacidades técnicas y profesionales	✓		✓		✓		
11	Considera que la atención al usuario es adecuada	✓		✓		✓		
12	Reciben capacitaciones o instrucciones para atender al usuario	✓		✓		✓		



DIRECCION						
13	Cree usted que sus jefes inmediatos se interesan de que se determine adecuadamente las funciones que los trabajadores deban desempeñar	✓	✓	✓		
14	Le designan trabajos que usted no conoce ni sabe cómo desarrollarlos	✓	✓	✓		
15	Cree usted que en la toma de decisiones se toman en cuenta la opinión de los trabajadores	✓	✓	✓		
16	En el desarrollo de sus funciones utiliza el acceso al portal corporativo, como es el correo institucional	✓	✓	✓		
17	Se realiza un seguimiento al desempeño laboral de los trabajadores	✓	✓	✓		
18	Se realizan monitoreos respecto al cumplimiento de los objetivos	✓	✓	✓		
CONTROL						
19	Cree usted que se verifican que sus labores se desarrollan de acuerdo a las órdenes impartidas	✓	✓	✓		
20	Cree usted que se verifican que sus labores se desarrollan de acuerdo a los procesos administrativos	✓	✓	✓		
21	Se informa al personal en forma periódica, oportuna y confiable sobre el cumplimiento de metas y objetivos por cada área	✓	✓	✓		
22	Se comunica al personal sobre posibles cambios que puedan afectar el cumplimiento de las estrategias	✓	✓	✓		
23	Se realizan reuniones y/o charlas para dar a conocer los resultados y las debilidades de la Gestión Administrativa de la Entidad	✓	✓	✓		
24	Se realizan capacitaciones sobre temas relacionados al desarrollo de los programas y actividades del personal de la Entidad	✓	✓	✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **HAY SUFICIENCIA PARA MEDIR LO QUE SE PRETENDE MEDIR.** Se recomienda realizar una encuesta piloto para analizar el Alfa de Cronbach que debe ser igual o mayor a: **0.60**

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

11 de noviembre de ..... del 2016.

Apellidos y nombres del juez evaluador: **DR. ALEJANDRO SABINO MENACHO RIVERA, DNI: 32403439**

Especialidad del evaluador: **TEMÁTICO METODÓLOGO. Docente UCV de la Maestría en Gestión Pública-Curso de Metodología de la Investigación-Lima-sede Los Olivos**

<sup>1</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

<sup>2</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

  
**DR. ALEJANDRO S. MENACHO RIVERA**  
 Cod. SUNEDU: A 01535756  
 Cod. Reg. UCV N° 3 FL: 347 N° 18  
 DNI: 32403439



**Anexo 05: Base de datos**  
**EL PROCESO ADMINISTRATIVO EN EL INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLASICAS**

Numero Encuest.	Planeacion						Organización						Direccion						Control					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	5	5	3	3	4	5	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4
2	4	5	3	2	4	5	4	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	4	5
3	5	3	3	2	3	5	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	2	3	3	4
4	4	2	2	2	3	4	3	2	2	3	2	3	4	3	2	3	3	4	3	2	2	4	5	5
5	5	4	3	2	4	4	3	3	2	4	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	2	4	3	4
6	5	5	2	2	4	5	3	2	2	3	2	3	4	3	2	3	3	4	4	2	2	3	4	5
7	4	5	3	3	4	5	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
8	5	3	2	2	3	5	3	2	2	4	3	4	3	3	2	4	3	3	4	2	2	3	3	4
9	5	5	2	2	4	5	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	4	5	5
10	5	5	3	2	4	5	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	4
11	4	5	2	2	4	5	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	4	2	2	3	3	4
12	5	3	3	2	3	5	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	4
13	5	5	2	2	4	5	3	2	2	3	2	3	3	2	2	4	3	4	4	2	2	3	3	4
14	5	5	3	3	4	5	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4
15	5	5	3	3	4	5	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4
16	4	5	3	2	4	5	4	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	4	5
17	5	3	3	2	3	5	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	2	3	3	4
18	4	2	2	2	3	4	3	2	2	3	2	3	4	3	2	3	3	4	3	2	2	4	5	5
19	5	4	3	2	4	4	3	3	2	4	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	2	4	3	4
20	5	5	2	2	4	5	3	2	2	3	2	3	4	3	2	3	3	4	4	2	2	3	4	5
21	4	5	3	3	4	5	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
22	5	3	2	2	3	5	3	2	2	4	3	4	3	3	2	4	3	3	4	2	2	3	3	4
23	5	5	2	2	4	5	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	4	5	5
24	5	5	3	2	4	5	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	4
25	4	5	2	2	4	5	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	4	2	2	3	3	4
26	5	3	3	2	3	5	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	4
27	5	5	2	2	4	5	3	2	2	3	2	3	3	2	2	4	3	4	4	2	2	3	3	4
28	5	5	3	3	4	5	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4
29	4	5	2	2	4	5	3	2	2	4	3	4	3	3	2	4	3	3	3	2	2	4	5	5
30	5	3	2	2	3	5	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	4
31	3	2	3	2	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	4
32	5	5	2	2	4	5	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	4	4
33	4	5	3	2	4	5	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	5
34	5	3	2	2	3	5	3	2	2	3	2	3	3	2	2	4	3	4	3	2	2	2	3	4
35	4	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4
36	5	5	3	2	4	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4
37	4	5	3	2	4	5	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	2	3	3	4
38	5	3	2	2	3	5	3	2	2	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	2	2	3	4	4
39	3	2	3	2	3	4	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	2	3	3	4
40	5	5	2	2	4	5	3	2	2	3	2	3	4	3	2	3	3	4	3	2	2	3	4	4
41	4	5	3	3	4	5	4	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	4	4	3	3	3	4	5
42	5	3	3	2	3	5	4	3	2	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	4
43	4	2	3	2	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	4
44	5	5	2	2	4	5	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	4	4
45	4	5	3	2	4	5	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	4
46	5	5	2	2	4	5	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	4	2	2	3	3	4

47	4	5	3	3	4	5	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	
48	5	3	2	2	3	5	3	2	2	4	3	4	3	2	2	4	3	4	4	2	2	3	3	4	
49	5	5	2	2	4	5	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	4	4	
50	4	5	3	2	4	5	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	4	
51	5	3	2	2	3	5	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	4	2	2	3	4	5	
52	4	2	3	2	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	
53	5	5	2	2	4	5	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	4	2	2	3	4	5	
54	4	5	3	3	4	5	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	
55	5	3	2	2	3	5	3	2	2	4	3	4	3	2	2	4	3	4	4	2	2	3	3	4	
56	4	5	2	2	4	5	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	4	4	
57	5	5	3	2	4	5	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	4	
58	4	2	2	2	3	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	4	2	2	3	3	4	
59	5	5	3	2	4	5	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	4	
60	4	5	2	2	4	5	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	4	2	2	3	3	4	
61	5	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
62	4	2	3	2	3	4	4	3	2	3	3	4	3	2	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	
63	5	5	3	2	4	5	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	2	3	4	5	
64	4	5	2	2	4	5	3	2	2	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	2	2	4	3	4	
65	5	3	3	2	3	5	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	4	4	
66	4	2	2	2	3	4	3	2	2	3	2	3	3	3	2	4	3	3	4	2	2	3	4	5	
67	5	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	
68	5	5	2	2	4	5	3	2	2	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	2	2	3	3	4	
69	4	5	2	2	4	5	3	2	2	3	2	3	3	2	2	4	3	4	3	2	2	3	4	4	
70	5	3	3	2	3	5	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	2	3	3	4	
71	5	5	2	2	4	5	3	2	2	3	2	3	3	3	2	4	3	3	4	2	2	3	3	4	
72	4	5	3	2	4	5	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	4	
73	5	3	2	2	3	5	3	2	2	3	2	3	3	3	2	4	3	3	4	2	2	3	3	4	
74	4	5	3	3	4	5	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	
75	5	3	2	2	3	5	3	2	2	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	2	2	3	3	4	
76	4	2	2	2	3	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	4	3	4	3	2	2	3	4	5	
77	5	4	3	2	4	4	4	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	2	3	4	5
78	5	5	2	2	4	5	3	2	2	3	2	3	3	3	2	4	3	3	4	2	2	3	4	4	
79	4	5	3	2	4	5	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	4	5	5	
80	5	3	2	2	3	5	3	2	2	3	2	3	3	3	2	4	3	3	4	2	2	3	4	5	
81	5	5	2	2	4	5	3	2	2	3	2	3	3	3	2	4	3	3	4	2	2	3	3	4	
82	4	5	3	2	4	5	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	4	
83	5	3	2	2	3	5	3	2	2	3	2	3	3	3	2	4	3	3	4	2	2	3	3	4	
84	4	5	3	3	4	5	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	
85	5	5	3	2	4	5	4	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	
86	5	5	3	2	4	5	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	2	3	3	4	
87	4	5	2	2	4	5	3	2	2	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	2	2	3	4	4	
88	5	3	3	2	3	5	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	2	3	4	5	
89	4	5	2	2	4	5	3	2	2	3	2	3	4	3	2	3	3	4	3	2	2	2	3	4	
90	5	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	
91	4	2	2	2	3	4	3	2	2	4	3	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	4	4	
92	5	4	2	2	4	4	3	2	2	3	2	3	3	3	2	4	3	3	4	2	2	3	3	4	
93	5	5	3	2	4	5	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	2	3	3	4	
94	4	5	2	2	4	5	3	2	2	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	2	2	2	3	4	
95	5	3	3	2	3	5	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	2	3	3	4	
96	5	5	2	2	4	5	3	2	2	3	2	3	4	3	2	3	3	4	3	2	2	3	4	4	
97	5	5	3	3	4	5	4	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	

<b>98</b>	4	5	2	2	4	5	3	2	2	4	3	4	3	2	2	3	2	3	4	2	2	3	4	5
<b>99</b>	5	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4
<b>100</b>	5	5	3	2	4	5	4	3	2	3	3	4	3	2	3	3	2	3	4	3	2	3	3	4
<b>101</b>	5	5	3	2	4	5	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4
<b>102</b>	4	5	2	2	4	5	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	4	2	2	3	3	4
<b>103</b>	5	3	3	2	3	5	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	4
<b>104</b>	3	2	2	2	3	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	4	3	4	3	2	2	2	3	4
<b>105</b>	5	5	3	3	4	5	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4
<b>106</b>	4	5	2	2	4	5	3	2	2	4	3	4	3	3	2	4	3	3	3	2	2	3	4	4
<b>107</b>	5	3	2	2	3	5	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	4	2	2	3	3	4
<b>108</b>	4	2	3	2	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	4
<b>109</b>	5	5	2	2	4	5	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	4	2	2	3	4	4
<b>110</b>	4	5	3	2	4	5	4	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	5	5

**Anexo 06: Acta de Aprobación Turnitin****ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis**

Yo, Alejandro Sabino Menacho Rivera asesor del curso de Desarrollo de proyecto de investigación y revisor de la tesis del estudiante Araujo Valentín, Edwin José, titulada: Proceso administrativo del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – Lima, 2017, constatò que la misma tiene un índice de similitud de 29% verificable en el reporte de originalidad del programa *turnitin*.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender, la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 13 de mayo del 2017

DNI: 32403439



Proceso administrativo del Instituto Nacional de Enfermedades  
Neoplásicas – Lima, 2017.

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Magister con mención en gestión pública

**AUTOR:**

Br. Edwin José Araujo Valentín

**ASESOR:**

Dr. Alejandro Sabino Menacho Rivera

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales  
Gestión Pública

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Control Administrativo

**Filtros y configuración**

Filtros

Excluir citas

Excluir bibliografía

Excluir fuentes que tengan menos de:

palabras

%

No excluir por tamaño

Configuración opcional

Resaltado multicolor

Aplicar cambios

Informe nuevo

**Anexo 07****PROCESO ADMINISTRATIVO DEL INSTITUTO NACIONAL DE  
ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS – 2017, LIMA**

ADMINISTRATIVE PROCESS OF THE NATIONAL INSTITUTE OF NEOPLASTIC  
DISEASES - 2017, LIMA

Edwin José Araujo Valentín

[edwin\\_jav@hotmail.com](mailto:edwin_jav@hotmail.com)

Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas- MINSA

**Resumen**

El desarrollo del presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar el nivel del Proceso Administrativo del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

Esta investigación se elaboró utilizando el método descriptivo al presentar el problema y sus características, describí el Proceso Administrativo del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas buscando identificar sus falencias y virtudes, asimismo es un estudio básico porque se orientó a enriquecer los conocimientos teóricos, se considera como no experimental por que no se manipuló la variable al solo la describirla y luego analizarla. Se utilizó como medio de recolección de datos la encuesta dirigida a nuestra población de 110 trabajadores, arrojándonos como resultado que el nivel del Proceso Administrativo del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, es insuficiente.

El instrumento utilizado fue validado por el juicio de los expertos, el diseño de la investigación fue validado mediante la prueba de confiabilidad de Cronbach dándonos un índice de 0,777 demostrándonos que es de fuerte confiabilidad.

Los resultados de nuestra investigación nos indican que el nivel del Proceso Administrativo del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas es insuficiente, esto nos indica que a pesar de que en cierta medida se ejecutan correctamente cada uno de los pasos del proceso administrativo, aún se presentan errores en cada uno de ellos y estos influyen en la organización.

*Palabra clave: Proceso Administrativo.*

**Abstract**

The main objective of the research work was to determine the level of the Administrative Process of the National Institute of Neoplastic Diseases.

This investigation was elaborated using the descriptive method when presenting the problem and its characteristics, I described the Administrative Process of the National Institute of Neoplastic Diseases seeking to identify its shortcomings and virtues, it is also a basic study because it was oriented to enrich the theoretical knowledge, it is considered as not experimental because the variable was not manipulated by only describing it and then analyzing it. We used as a means of data collection the survey addressed to our sample of the population that consisted of 110 workers, throwing us as a result that the level of the Administrative Process of the National Institute of Neoplastic Diseases, is insufficient; the instrument used was validated by the experts' judgment, the design of the research was validated by Cronbach's reliability test, giving us an index of 0,777, demonstrating that it is highly reliable.

The results of the research indicate that the level of the Administrative Process of the National Institute of Neoplastic Diseases is insufficient, this indicates that although some of the steps of the administrative process are executed to a certain extent, there are still errors in each of them and these influence the organization.

Keyword: Administrative Process.

**Introducción:**

Los sistemas de salud en general tienen como fin principal el de satisfacer una necesidad social y humana, utilizando para ello los recursos necesarios de la mano de los procesos administrativos inherentes a cada institución, de manera tal que estos sean utilizados de forma óptima y eficiente, con el fin de brindar servicios de calidad, contribuyendo así con la estabilidad y el progreso de la sociedad. El mundo viene cambiando de manera vertiginosa, sin embargo la globalización al parecer no alcanza a los sistemas de salud de muchos países, los medios de comunicación nos enseñan que no solo los llamados países pobres

presentan problemas en sus sistemas de salud, en muchos países desarrollados o llamados comúnmente ricos una gran mayoría de la población no accede a servicios de salud de calidad, siendo cada vez más y dentro de este contexto, casi un privilegio el enfermarse.

La realidad de nuestros sistemas de salud es evidentemente deficiente, todo ello parte de una mala organización de las instituciones, como se ha mencionado un sistema de salud dependerá no solo de los recursos humanos en áreas netamente asistenciales como son los médicos, enfermeras y técnicos, sino que además deberán estos articularse con los recursos financieros, logísticos y administrativos con los que se cuente, estos recursos deben de administrarse de manera tal que permitan cumplir con satisfacer las necesidades de los usuarios.

El Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, no es ajeno a las deficiencias del sistema de salud de nuestro país, toda vez que a pesar de contar con la condición de Organismo Público Ejecutor y de mantener estándares de atención aceptables, aún se pueden identificar algunas debilidades y/o deficiencias en sus procesos; sabemos que las áreas asistenciales en entidades de servicios de salud necesitan infraestructura, insumos, servicios, y condiciones adecuadas para cumplir con la atención a los pacientes, en el caso del INEN, al ser un ente especializado en pacientes oncológicos, las áreas administrativas tienen como tarea el de velar que se provea de cada uno de estas necesidades, siendo así es necesario que se optimicen cada uno de los pasos del proceso administrativo, planificar es un primer paso, pero que sucede si no se organiza bien, o si no hay una dirección adecuada, por más que se quiera controlar, si dejamos de cumplir con algunos de estos pasos, este será ineficiente, imposibilitando el cumplimiento con el fin establecido dentro de los sistemas de salud.

El usuario inicia su recorrido dentro de un centro de salud con el personal administrativo y si este no desempeña adecuadamente sus funciones va a generar no solo malestar en los usuarios sino que además perjudicará el trabajo de los demás involucrados. Podemos decir entonces que las deficiencias en los procesos administrativos en los centros de salud no solo afectarán a los usuarios sino que además va a generar un clima laboral negativo, reduciendo aún más la calidad de la atención a los pacientes.



**Problema principal:** ¿Cuál es el nivel del Proceso Administrativo del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas 2017?

**Objetivo General:** determinar el el nivel del Proceso Administrativo del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas 2017.

**Objetivos específicos:**

Determinar el nivel del Proceso de Planeación, organización, dirección y control del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima, 2017.

**Metodología**

Definición Variable:

Proceso Administrativo, es el conjunto de pasos y/o elementos, mediante los cuales se administran los recursos de una organización, a través de sus fases de planeación, organización, dirección y control.

**Tabla 1 - Operacionalización de la variable**

Variable	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de valores	Nivel	Rango	
Proceso Administrativo	Planificación	Diagnósticos	1,2,	Nunca	Ineficaz	06 – 14	
		Estrategias	3,4,	Casi nunca	Insuficiente	15 – 21	
		Objetivos	5,6	A veces	Eficaz	22 – 24	
	Organización	Reglamento Funciones Atención al Cliente		7,8,	Casi siempre		
				9,10,	Siempre		
				11,12	Nunca	Ineficaz	06 – 14
					Casi nunca	Insuficiente	15 – 21
	Dirección	Liderazgo Comunicación Supervisión		13,14,	A veces	Eficaz	22 – 24
				15,16,	Casi siempre		
				17,18	Siempre		
	Control	Verificación Evaluación Retroalimentación		19,20,	Nunca	Ineficaz	06 – 14
				21, 22,	Casi nunca	Insuficiente	15 – 21
23,24				A veces	Eficaz	22 – 24	
				Casi siempre			
				Siempre			

Nota: La fuente fue tomada del autor Bernal (2013)

**Metodología:** el método aplicado en la presente investigación es descriptivo, estructurado por un diseño básico

**Diseño de investigación:** no Experimental de corte transversal.

**Muestra:** La muestra utilizada es no probabilística, está conformada por los 110 trabajadores de nuestra población del área administrativa

**Muestreo** no probabilístico por conveniencia

**Técnica e instrumentos** se aplicó la técnica de la observación y como instrumento el cuestionario.

**Procedimiento de recolección de datos:** Se aplicó un cuestionario a través de la encuesta dirigida a nuestra muestra.

**Métodos y análisis de datos:** Se utilizó el paquete estadístico IBM SPSS 22.0.

**Validación y confiabilidad del instrumento:** Para medir el coeficiente de confiabilidad se utilizó el Alfa de Crombach.

## **Resultados**

### **Descripción de resultados.**

Los resultados del análisis descriptivo estadístico nos arrojan que el 52,7% de los encuestados afirman que el proceso administrativo se manifiesta en un nivel insuficiente, el 26,4% ha referido que está en un nivel eficaz y el 20,9% de los informantes manifiestan que existe un proceso administrativo en un nivel ineficaz en Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima, 2017. Demostrando la inconformidad con algunos de los procesos administrativos de la entidad y como estos generan sensación de insatisfacción tanto de los usuarios como del personal en general

***Niveles del proceso administrativo del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima, 2017.***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ineficaz	23	20,9	20,9	20,9
	Insuficiente	58	52,7	52,7	73,6
	Eficaz	29	26,4	26,4	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

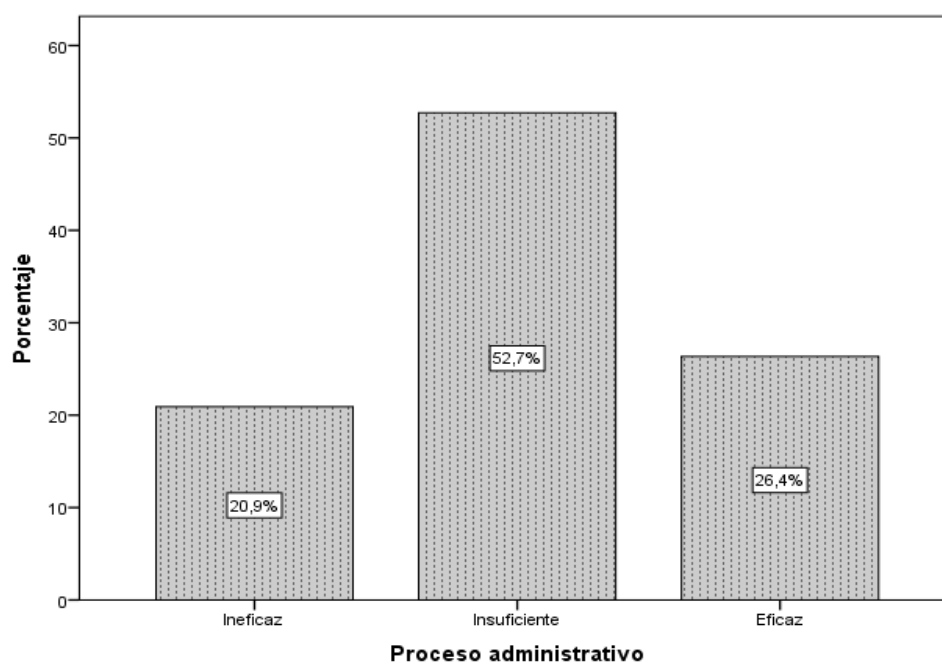


Figura . *Niveles de frecuencia del proceso administrativo*

Como se detalla en la tabla figura el 52,7% de los encuestados afirman que el proceso administrativo se manifiesta en un nivel insuficiente, el 26,4% ha referido que está en un nivel eficaz y el 20,9% de los informantes manifiestan que existe un proceso administrativo en un nivel ineficaz en Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima, 2017.

### **Interpretación**

Los resultados que arroja el análisis estadístico indica que el nivel del Proceso administrativo del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas presenta un nivel ineficaz, demostrando que existen aún falencias en las etapas del proceso administrativo, debiendo tomar acciones inmediatas a fin de implementar los correctivos necesarios.

**Discusión:**

Los resultados arrojados concuerdan con Flores (2013), en su estudio titulado: *“El Proceso Administrativo y Gestión Empresarial en Coprobas, Jinotega, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Nicaragua, donde a través de una de sus principales conclusiones determina que: El proceso Administrativo y Gestión Empresarial de la Cooperativa de Producto de Alimentos Básicos RL, se ejecuta de forma parcial, toda vez que no existió un buen desarrollo de los proceso administrativo y la Gestión empresarial, esto motivado por los escasos conocimientos administrativos de las áreas y de los directivos que laboran en la entidad, resultando una mala gestión y por consecuencia malestar e insatisfacción del personal involucrado; asimismo, coinciden con lo señalado por Varela (2010) quien en sus resultados de su investigación nos señala que llega a la conclusión de que la implementación de técnicas, herramientas de gestión abocadas a lo largo del proceso de mejora de una organización, será el primer paso en la integración de estrategias, siendo así, podemos observar que el nivel del proceso de planeación y control en el INEN tiene una tendencia eficaz, a diferencia de los procesos de organización y dirección quienes presentan una tendencia ineficaz, lo que conlleva a tomar medidas necesarias a fin de contrarrestar los aspectos que perjudican estos elemento administrativos.*

**Conclusiones:**

Se llega a la conclusión de que en el Proceso Administrativo, el 52,7% de los encuestados afirman que el proceso administrativo se manifiesta en un nivel insuficiente, el 26,4% ha referido que está en un nivel eficaz y el 20,9% de los informantes manifiestan que existe un proceso administrativo en un nivel ineficaz, por lo que se concluye que el nivel del proceso administrativo del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima, 2017, es insuficiente, sin embargo es importante señalar que este resultado tiene una tendencia eficaz.

## Referencias

- Aceves, R. (2001) *Análisis de la administración de una unidad médico – hospitalaria dependiente de una institución de seguridad social*, Nuevo León, Mexico.
- Bernal C. (2007), *Introducción a la administración de las organizaciones*. Mexico: Editorial Pearson.
- Bittel, L y Ramsey J. (2000), *Enciclopedia del Administrador*. Madrid, España: Editorial Oceano.
- Casas, J. (2003), *La encuesta como técnica de investigación*. Mexico: Editorial Atención primaria, 1° edición.
- Chávez C. y Puente M. (2013), *Gestión Administrativa y rendición de cuentas FIDECOM*, UCV, Lima, Perú.
- Cochachi, J. (2006) *Manual de investigación pedagógica*, Lima, Peru: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Dávila, G. (2006) *El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales*. Caracas, Venezuela: Editorial Laurus.
- Daft R. (2015), *Teoría y diseño organizacional*. Mexico DF: Ediciones Cengage Learning.
- Díaz, A. (2003) *Administración Básica I*, México D.F., México: Fondo Editorial FCA, 1° edición.
- Dubrin, A (2000), *Fundamentos del Comportamiento Organizacional*. Mexico: Editorial Thomson Editores S.A.
- Fayol, H. (2003) *Administración de Organizaciones*, México D.F., México: Ediciones Taller Abierto, 3° edición.
- Flores, S. (2013). *Proceso administrativo y gestión empresarial en COPROBAS*, Jinotega, Nicaragua.
- Galan, A. (2010) *Guía Metodológica para diseños de investigación*, Lima, Peru.
- Gutiérrez O. (2010) *Fundamentos de la Administración de Empresas*, España: Editorial Piramide.
- Guerra, A. (2007) *Apuntes para el estudio de las nuevas tendencias organizativas*, Caracas, Venezuela: Editorial UCLA.

- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P., (2010), *Metodología de la investigación*. México D.F., México: McGraw-Hill/Interamericana Editores. S. A. de C.V.
- Hurtado J. (2000), *Metodología de la investigación hiolística*. Caracas, Venezuela: Editorial Sypal.
- Kerling, F. (1979), *Enfoque conceptual de la investigación del comportamiento*. Mexico DF, Mexico: Editorial Interamericana.
- Koontz y O'Donnell. (2004), *Curso de Administración moderna. Un análisis de las funciones de la administración*. México, DF, Mexico: Editorial McGraw-Hill.
- Levin R. y Rubin D., (1996), *Estadística para administradores*. México DF, México: Editorial Prentice Hall, 6° edición.
- Levin R. y Rubin D., (2004), *Estadística para administración y economía*. México DF, México: Editorial Pearson, 7° edición.
- Louffat, E. (2012), *Fundamentos del Proceso Administrativo*, Buenos Aires, Argentina: Editorial Cengage Learning, 3° edición.
- Malhotra, K. (1997), *Investigacion de mercados: un enfoque práctico*. México DF, Mexico: Editorial Prentice hall, 2° edición.
- Méndez, C. (2012), *Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales*. México D.F., México: Editorial Limusa S. A.
- Millan, C., Cordova, L. y Avila L. (2009) *Gestión administrativa para el mejoramiento de la calidad educativa en las instituciones distritales: Republica de Panamá y Manuelita Saenz*, Bogota, Colombia.
- Munch L. Castillo R. (2006), *Fundamentos de la Administración*, México D.F., México: Editorial Trillas.
- Ordoñez, M. (2014), *Gestión Administrativa en la Municipalidad de Huaura*, UCV, Lima, Perú.
- Reyes A. (2008), *la Administracion Moderna*. México D.F., México: Editorial Limusa.
- Reyes A. (2000) *Administracion de Empresas: teoría y práctica*, México D.F., México: Editorial Noriega.
- Robbins, P. (2004) *Comportamiento Organizacional*. México D.F., México: Editorial Pearson.

- Rodriguez J. (2002) *Administración de pequeñas y medianas empresas*. México D.F., México: Editorial Thompson.
- Sabino, C. (1986), *El proceso de investigación*. Caracas, Venezuela: Editorial Panapo.
- Tamayo y Tamayo, M. (1997) *El proceso de la investigación científica – evaluación y administración de los proyectos de investigación*. México D.F., México: Editorial Noriega.
- Terry, F. (2008) *Principios de Administración*, México D.F., México: Editorial Continental.
- Tola I. (2015) *Influencia de la gestión administrativa en los servicios de salud de los hospitales III de ESSALUD de la Región Puno*, Perú.
- Vasquez, L. (2005) *El método científico en las investigaciones en ciencias de la salud*. México D.F., México: Editorial Sitsa.
- Varela, E. (2010) *Gestión y gobernanza local en perspectiva comparada: las políticas públicas de modernización administrativa en los Gobiernos Locales de Galicia y el norte de Portugal*, Madrid, España.
- Zorrilla, S. (1993) *Metodología de la investigación*. México D.F., México: Editorial McGraw-Hill.
- Administración Financiera del Sector Público (ley 28112)*. Recuperado de: <https://www.mef.gob.pe/es/por-instrumento/ley/5538-ley-n-28112/file>
- Ley de Prudencia y Transparencia (ley 27245)*. Recuperado de: [https://www.google.com.pe/search?q=Ley+del+procedimiento+administrativo+general+ley+27444+\(2001\)+Ley+de+Prudencia+y+Transparencia+\(ley+27245\)](https://www.google.com.pe/search?q=Ley+del+procedimiento+administrativo+general+ley+27444+(2001)+Ley+de+Prudencia+y+Transparencia+(ley+27245))
- Ley del procedimiento administrativo general, ley 27444 (2001)*. Recuperado de: [http://www4.congreso.gob.pe/historico/cip/materiales/delitos\\_omision/ley27444.pdf](http://www4.congreso.gob.pe/historico/cip/materiales/delitos_omision/ley27444.pdf)
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Ley 27806)*. Recuperado de: <https://www.mef.gob.pe/es/normas-legales/298-portal-de-transparencia-economica/normas-legales/830-ley-nd-27806>
- Sistema Nacional de Planificación Estratégica (Ley 28522)*. Recuperado de: <http://biblioteca.unmsm.edu.pe/redlieds/Recursos/archivos/gestionestado/ley%2028522.pdf>
- Sistema Nacional de Inversión Pública (Ley 27293)*. Recuperado de: [https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv\\_publica/docs/normas/normasv/snip/2015/1.Ley27293](https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv_publica/docs/normas/normasv/snip/2015/1.Ley27293)
- Sistema Nacional del Presupuesto público (Ley 28411)*. Recuperado de: <https://www.mef.gob.pe/es/por-instrumento/ley/5539-ley-n-28411/file>
- Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. Recuperado de: <http://sgp.pcm.gob.pe/politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-al-2021/>