



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

“Estrategias de Rotación de Personal Gerencial para los Procesos de
Gestión Administrativa en una Institución De Salud de Lambayeque”

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

AUTORA:

Larrea Mantilla, Cintia Karen ([ORCID: 0000-0003-1722-8338](https://orcid.org/0000-0003-1722-8338))

ASESOR:

Dr. Christian Abraham, Dios Castillo ([ORCID: 0000-0002-2469-9237](https://orcid.org/0000-0002-2469-9237))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias Funcionales

CHICLAYO – PERÚ

2021

DEDICATORIA

La presente Tesis está dedicada principalmente a Dios, por otorgarme la oportunidad de haber culminado una de mis metas. Pero ante todo por conservarme con vida y salud.

Así mismo, dedico esta tesis a mis padres por haberme brindado todo su apoyo y cariño incondicional. Por ayudarme a salir adelante en los momentos más difíciles, quienes con sus consejos han ayudado dirigirme, y guiarme para culminar esta etapa de mi vida profesional.

A mi hija Dayiana, a quien brindo mi agradecimiento por ser la razón y el estímulo que me incentiva cada día a continuar y ser mejor como persona y profesional. Y a quien amo muchísimo.

Y a mi hermano, por compartir conmigo buenos y malos momentos.

Con mucho amor y cariño para todos ustedes.

Atentamente,

La autora

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, doy gracias a mi Dios, padre Jehová por haberme dado la oportunidad y la fortaleza para culminar esta etapa de mi vida profesional. Por otro lado, doy gracias a mis padres Rocky Larrea Canacho y Bertha Mantilla Uchofen por apoyarme en todas las etapas de mi vida y demostrarme su amor incondicional, corrigiendo mis faltas y celebrando mis triunfos. Por inculcarme buenos valores y haberme otorgado una excelente educación en el transcurso de mi vida.

A mi Hija por todo su amor, cariño comprensión, paciencia y sobre todo por su apoyo y entendimiento para brindarme el espacio de trabajo durante esta etapa de mi vida.

A mi hermano Rocky, por todos los momentos que hemos compartido a lo largo de nuestras vidas.

A mi asesor, Dr. Dios Castillo Christian Abraham, por todo su apoyo y enseñanzas compartidas.

Y gracias a todos los que me brindaron su ayuda en esta investigación.

Atentamente,

La autora.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	01
II. MARCO TEÓRICO	06
III. METODOLOGÍA	20
3.1. Tipo y diseño de investigación	20
3.2. Variables y operacionalización	22
3.3. Población, muestra y muestreo	26
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	28
3.5. Procedimientos	29
3.6. Método de análisis de datos	30
3.7. Aspectos éticos	32
IV. RESULTADOS	33
V. DISCUSIÓN	53
VI. CONCLUSIONES	61
VII. RECOMENDACIONES	63
VIII. PROPUESTA	64
REFERENCIAS	69
ANEXOS	75

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01. Operacionalización de las Variables. _____	Anexo 01
Tabla 02: Técnica e instrumentos de recolección de datos. _____	29
Tabla 03. Gerentes Rotados en los últimos 3 años _____	33
Tabla 04. Gerentes despedidos en los últimos tres años. _____	34
Tabla 05. Gerentes que han renunciado en los últimos tres años _____	35
Tabla 06. Gerentes reemplazados en los últimos tres años. _____	36
Tabla 07. Avance en el desarrollo de proyectos solicitados por las áreas administrativas _____	37
Tabla 08. Asignación de recursos al personal Gerencial y Administrativo para desarrollar las tareas asignadas para el cumplimiento de objetivos _____	38
Tabla 09. Facilidad de comunicación con el Gerente para desarrollar procesos administrativos eficientes y lograr una buena gestión administrativa _____	39
Tabla 10. Métodos, para medir el nivel de las actividades que permitan obtener una buena gestión administrativa _____	40
Tabla 11. Personal del área administrativa capacitado para desempeñar las funciones a su cargo _____	41
Tabla 12. Personal Gerencial y el perfil apropiado para el puesto. _____	42
Tabla 13. El personal administrativo cumple funciones de manera eficiente _____	43
Tabla 14. Condiciones de trabajo para el desempeño laboral de los trabajadores administrativos _____	44
Tabla 15. El clima laboral en la entidad. _____	45
Tabla 16. La gestión del personal gerencial influye en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos _____	46
Tabla 17. Resumen de procesamiento de encuesta. _____	51
Tabla 18. Estadísticas de fiabilidad. _____	51
Tabla 19. Resumen de procesamiento de encuesta. _____	52
Tabla 20. Estadísticas de coeficiente de confiabilidad. _____	52

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Gestión por procesos_____	17
Figura 2: Introd. a la Teoría General de la Administración. Chiavenato (2006) ____	18
Figura 3: Proceso Administrativo – Elaboración Propia _____	18
Figura 4: Introd. a la Teoría General de la Administración. Chiavenato (2006)____	19
Figura 5: Introd. a la Teoría General de la Administración. Chiavenato (2006)____	19
Figura 6: Gerentes Rotados en los últimos 3 años_____	33
Figura 7: Gerentes despedidos en los últimos tres años. _____	34
Figura 8: Gerentes que han renunciado en los últimos tres años_____	35
Figura 9: Gerentes reemplazados en los últimos tres años. _____	36
Figura 10: Avance en el desarrollo de proyectos solicitados por las áreas administrativas_____	37
Figura 11: Asignación de recursos al personal Gerencial y Administrativo para desarrollar las tareas asignadas para el cumplimiento de objetivos_____	38
Figura 12: Facilidad de comunicación con el Gerente para desarrollar procesos administrativos eficientes y lograr una buena gestión administrativa_____	39
Figura 13: Métodos, para medir el nivel de las actividades que permitan obtener una buena gestión administrativa_____	40
Figura 14: Personal del área administrativa capacitado para desempeñar las funciones a su cargo _____	41
Figura 15: Personal Gerencial y el perfil apropiado para el puesto. _____	42
Figura 16: El personal administrativo cumple funciones de manera eficiente____	43
Figura 17: Condiciones de trabajo para el desempeño laboral de los trabajadores administrativos_____	44
Figura 18: El clima laboral en la entidad. _____	45
Figura 19: La gestión del personal gerencial influye en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos_____	46

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo Elaborar estrategias de rotación de personal gerencial para optimizar los procesos de gestión administrativa en una institución de salud de Lambayeque. El enfoque es cuantitativo mixta, de diseño no experimental – transversal - explicativa con una población de 35 trabajadores administrativos con periodo laboral mayor a 3 años. Los instrumentos de recolección de datos se realizaron mediante una encuesta de elaboración propia, que consta de 14 ítems, el cual fue validada por juicio de expertos. Así mismo una entrevista a los jefes de áreas y análisis documentario. Los resultados más relevantes fue que existe un alto nivel de rotación de gerentes en tan poco tiempo, con un porcentaje superior al 50% y la falta de comunicación entre el gerente y los jefes de áreas administrativas. Al finalizar los resultados se concluye que, los jefes de cada área administrativa, deben identificar los factores negativos en los procesos de gestión, para que posteriormente se informen al gerente y ser subsanados de manera inmediata, con el fin de evitar complicaciones en el cumplimiento de las metas planteadas. Finalmente, se recomienda evaluar y renovar la propuesta de solución, tomando como base la desarrollada en esta investigación.

Palabras claves: Rotación de personal gerencial, procesos, gestión administrativa.

ABSTRACT

The objective of this research is to develop management staff rotation strategies to optimize administrative management processes in a health institution in Lambayeque. The approach is a mixed quantitative, non-experimental - transversal - explanatory design with a population of 35 administrative workers with a working period greater than 3 years. The data collection instruments were carried out through a survey of our own elaboration, consisting of 14 items, which was validated by expert judgment. Also an interview with the heads of areas and documentary analysis. The most relevant results were that there is a high level of rotation of managers in such a short time, with a percentage higher than 50% and the lack of communication between the manager and the heads of administrative areas. At the end of the results, it is concluded that the heads of each administrative area must identify the negative factors in the management processes, so that later they are informed to the manager and be corrected immediately, in order to avoid complications in compliance with the the goals set. Finally, it is recommended to evaluate and renew the solution proposal, based on the one developed in this research.

Keywords: Managerial staff turnover, processes, administrative management.

I. INTRODUCCIÓN

La presente tesis de investigación denominada, Estrategias de Rotación de Personal Gerencial para los procesos de gestión administrativa en una Institución de Salud de Lambayeque, representa uno de los problemas más persistentes en los centros de Salud más reconocidos a nivel departamental, por lo tanto, para encontrar la manera de cómo reducirla.

Se tiene como **objetivo general**. Elaborar estrategias de rotación de personal gerencial para optimizar los procesos de gestión administrativa en una institución de salud de Lambayeque. Así como plantear **Objetivos específicos**, que nos permitirá. **1.-** Determinar las estrategias de rotación de personal Gerencial en la institución de Salud, **2.-** Identificar los cambios en los procesos de gestión administrativa en la institución hospitalaria. Y **3.-** Proyectar los resultados de la implementación de la estrategia elaborada.

El Planteamiento del problema está formulada a través de la siguiente pregunta: ¿De qué manera la implementación de estrategias de rotación de personal gerencial influirá en los procesos de gestión administrativa en una institución de salud de Lambayeque? Así mismo con un tipo metodológico descriptivo, y un diseño no experimental – transversal – descriptiva, y descomposición de dos variables, denominadas: **V. Independiente** La rotación de personal gerencial y **V. Dependiente** procesos de gestión administrativa.

La **Hipótesis General** para la presente investigación es: La Implementación de Estrategias de rotación de personal gerencial influirá de manera favorable en los procesos de gestión administrativa en una Institución De Salud de Lambayeque. Además, se desarrollan Hipótesis Específicas, denominadas **H1**. La rotación del personal gerencial generalmente afecta la labor de los trabajadores administrativos de la Institución de Salud, y **H2** El hospital cuenta con procesos de gestión administrativa afectadas por el movimiento de personal gerencial en el centro de Salud.

Una de las justificaciones para realizar el presente estudio es, el reconocimiento, las oportunidades de crecimiento, el buen clima laboral, la línea de carrera, y la comunicación entre jefes y colaboradores que mayormente es ignorado cuando se reincorpora un nuevo jefe (Gerente). Este tipo de estilo gerencial es generador de una falta de compromiso con el personal, sobre todo con el área administrativa al realizarse cambios drásticos, pérdida de dinero y tiempo en gestiones de trámites y proyectos administrativos.

La realidad problemática determinada en la presente tesis es un problema simbólico a nivel del País, causando una gestión deficiente y afectada para el personal de Salud en los centros Asistenciales de Lambayeque.

A nivel Internacional tenemos a: Entrepreneur (2018) Tips que debes poner en práctica para evitar la rotación de personal. *Revista Entrepreneur*. En la cual el autor afirma que: Establecer estrategias de selección y reclutamiento nos permite elegir a un personal competitivo. Así mismo evitar pérdida de recursos materiales, humanos y altos costos de selección, permitiendo otorgar a nuestro personal un ambiente laboral sano, cómodo y estable, y que los trabajadores realicen sus actividades laborales con mayor competitividad. Además, lograremos establecer reglas claras y objetivos alcanzables para los trabajadores. Cabe precisar que cuando la rotación de personal es alta, se necesita realizar un estudio a fondo de las causas que lo originan, y una vez reconocido el problema se deben implementar medidas que nos ayuden a combatir el problema.

Dysenchauz. (2018) 5 Estrategias para reducir la rotación voluntaria en tu organización. *GOintegro*. El autor afirma que: Los empleados siempre buscan beneficios y oportunidades de desarrollo, ligados de acuerdo a su experiencia laboral. Permittedo decidir si quedarse o no a laborar en una organización. Por lo tanto, las empresas actualmente, deben estar capacitadas para retener y captar talentos, con el fin de otorgar a sus colaboradores mejores beneficios. Se debe mencionar que la rotación de personal se realiza, debido a dos situaciones: cuando el trabajador decide por decisión propia abandonar la empresa, buscando mejores perspectivas económicas y cuando el trabajador es despedido por motivos de

reestructuración organizacional o reducción de personal. Logrando manifestar que, para reducir el nivel de rotación, se deben contar con: Buen ambiente laboral, presencia de liderazgo, cargos bien definidos, remuneraciones justas, reconocimiento profesional y buena comunicación con la jefatura.

Sanz. (2020) La Rotación de Personal en las empresas: Causas de un alto índice de rotación y como evitarlo. *The Power MBA*. El autor afirma que: son muy pocas las empresas que tiene por conocimiento que, realizar rotación de personal, origina gastos directos e indirectos. Lo que causa un factor de constante pérdida económica y de tiempo. El índice de rotación se mide de acuerdo a la frecuencia de reemplazo que tienen los trabajadores, mientras más alta es la rotación de personal se genera niveles negativos para la empresa. Indicando como causas prioritarias: ambiente laboral negativo, problemas financieros, falta de crecimiento, maltrato de jefes directos, compensación, prestaciones, condiciones de trabajo, falta de herramientas, e incumplimiento de expectativas a la contratación.

A nivel Nacional: Vargas. (2019) Rotación Laboral en el Perú ¿Que hacer para disminuirla? *Conexionesan*. Expresa que para el año 2019 manifiesta que: El Perú era uno de los países con más altos niveles de rotación de personal de América Latina (20% promedio para Latinoamérica). Expresa que, la rotación puede ser dada en relación con la etapa de vida profesional, desequilibrio de expectativas, ofertas por parte de la empresa. Así como por problemas de vinculo personal o profesional, originando una desmotivación entre el empleado y el cargo que desempeña. Además, debemos resaltar que la rotación de personal, origina rentabilidad a la organización, debido a la inversión que se debe realizar en el proceso de contrato de un nuevo personal. Para poder solucionar este problema, debemos poner en practica la implementación de capacidades de RR. HH, formación continua a los colaboradores, beneficios escalonados, rediseño de puestos, actualización de competencias, y planes de carrera.

Rose. (2018). Perú es el País con Mayor Rotación de Personal en Latam. Info Capital Humano. EL presente artículo manifiesta que: En la actualidad, el mercado laboral es totalmente diferente a los de años atrás, donde el trabajador normalmente tenía una permanecía en una empresa superior a 20 años, y hoy en día en un puesto de trabajo el personal es cambiado frecuentemente, aún más si se trata de personal joven. La falta de motivación para continuar en una empresa, la ausencia de beneficios laborales, salarios bajos y un mal ambiente laboral, son algunas de las causas que determinan un alto nivel de rotación de personal. Así mismo nos recomiendan que propiciar un buen clima laboral, reconocimiento de buen desempeño, brindar capacitaciones al personal y realizar reuniones constantes con ellos para conocer sus dudas y opiniones, nos ayudara a disminuir el nivel de rotación de personal.

Rojas. (2020). ¿En qué consiste la gestión por procesos de las instituciones de Salud? *Conexionesan*. Manifiesta que: En una institución de Salud, se deben brindar herramientas que ayuden a cumplir las necesidades de los pacientes. Además, con una metodología de funciones bien definidas se pueden establecer procesos estratégicos, operativos y de soporte, y emplear estrategias basadas en técnicas y herramientas de gestión, se logrará obtener una administración más eficiente con procesos establecidos que nos ayudan a resolver problemas de manera inmediata, con el propósito que todo paciente se encuentre satisfecho ante cualquier adversidad o inconveniente que puedan presentarse en la Institución de Salud. Por otro lado, se tiene como fin controlar cada recurso estratégico y metas establecidas, que se deseen alcanzar.

A nivel regional: Mendoza. (2019) *Diseño de un Manual de Procedimientos del Área de Recursos Humanos para Mejorar la Gestión Administrativa de la Empresa Leoncito S.R.L.* (Licenciatura) Universidad Señor de Sipan. Expresa que: En la actualidad el área de recursos humanos, no se cumplen las funciones operativas de manera eficaz, lo que conlleva a obtener continuamente los mismos resultados. Por lo tanto, dicha área debe dedicarse a definir procesos y normas eficaces que contribuyan a que todos los departamentos de una

organización se dirijan hacia una misma dirección. Por consiguiente, si el área correspondiente define procedimientos adecuados, los empleados y la organización serán beneficiados a través de mejores resultados y con una mejor gestión administrativa, teniendo como finalidad detectar errores, mejorar procesos, premiar el trabajo y crear rentabilidad a la empresa.

Alva. (2019) *Estrategia de Selección de Personal por Competencia para Disminuir la Rotación de Personal en la Empresa de Transportes*. Universidad Señor de Sipan. Manifiesta que: Por causa de las grandes tecnologías y las ascendentes oportunidades de desarrollo. Las grandes, pequeñas y medianas empresas, cuentan con un proceso de selección de personal riguroso, ya que, al no plantear un adecuado proceso de clasificación, se origina un bajo nivel de productividad y rentabilidad para las organizaciones. Por lo cual, se debe resaltar que la rotación de personal es originada también por diferentes factores tanto internos como externos que terminan perjudicando a las empresas. Entre ellos se encuentran: el salario, línea de carrera, formación profesional, relaciones humanas, oferta y demanda.

Marcelo. (2020) *Planificación Estratégica y la Gestión Administrativa según los colaboradores de la Clínica del Pacífico S.A. Chiclayo* (Maestría) Universidad Cesar Vallejo. Manifiesta que: En la actualidad, la atención asistencial ha crecido, debido a que nos encontramos en un mercado competente. Por lo tanto, se exige que los cargos directivos deben estar capacitados y tener habilidades eficaces, para que puedan brindar un servicio de calidad. Así mismo, emplear herramientas estratégicas que permitan trazar metas y objetivos en favor de la entidad y beneficio de los pacientes, logrando alcanzar los resultados esperados. En conclusión, son los directivos los responsables de asumir el compromiso de desarrollar procesos, procedimientos y técnicas a través de herramientas que logren responder las necesidades de la población.

II. MARCO TEÓRICO

El presente trabajo de investigación se basa en indagaciones y aportes previos de otros investigadores, desarrollados en realidades a nivel internacional y nacional, y local. Entre los principales antecedentes tenemos:

Antecedentes a nivel Internacional.

Castillo. (2019) *“Causas y Costos de la Rotación de Personal”*. Universidad de Córdoba. El autor tiene como principal objetivo, realizar un estudio sobre las causas y costos de la rotación del personal, y posteriormente plantear estrategias apropiadas para disminuir las dificultades. La investigación manifiesta que, cuando un trabajador se retira de la empresa con la finalidad de encontrar mejores condiciones para su vida profesional y personal, se está generando un gasto para los procesos de selección de personal, tratándose de demostrar que los factores que influyen para la decisión de ir en busca de otras opciones de trabajo pueden ser: la sobrecarga laboral, incompatibilidad y clima laboral. Por lo cual, Genera para la empresa costos elevados, que nos impulsan como consecuencia a realizar contrato de nuevos empleados, procesos de selección y capacitaciones. Además de obtener una perspectiva de crecimiento poco favorable para la organización.

Bastidas (2019) *“Diseño de un Sistema De Gestión Administrativa.”* (Titulación) Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. El objetivo es crear un Sistema de Gestión Administrativa con la finalidad de mejorar la producción de la empresa, empleando diversas herramientas que logremos ubicar en el campo administrativo. Si una empresa no cuenta con una estructura organizativa, ni con un plan de actividades, una de las consecuencias obtenidas es que no tendrá la capacidad para lograr alcanzar los resultados, ni visualizar la situación real de la empresa. Por lo tanto, toda organización o entidad debe contar con un modelo de planeamiento administrativo con estrategias que permitan definir una mejor administración y programación de actividades, además de contar con un manual de

funciones, que nos ayudara a obtener un mejor control de las actividades programadas y ejecutarlas en menor tiempo o en el momento oportuno. Con el propósito de alcanzar las metas trazadas y obtener mejores resultados.

Lazo y Macas. (2018) *“Propuesta de mejoras en Gestión administrativa”*. (Titulación) Universidad Guayaquil. El objetivo es mejorar la Gestión Administrativa, e implementar una guía manual de procedimientos y funciones que ayuden a desarrollar de forma más fácil los procesos administrativos. Todas las empresas deben contar con un manual de estrategias, y definir mejores políticas, técnicas y procedimientos que ayuden a disminuir errores administrativos y operativos. Por consiguiente, el definir un plan organizacional con métodos de prevención y procesos de gestión, nos ayudara alcanzar con mayor eficiencia los resultados esperados. Así como detectar a tiempo las dificultades que impidan alcanzarlos y lograrlos en el menor tiempo posible. Por otro lado, es necesario ejecutar un esquema de organizaciones que corresponda a cada área asumir sus funciones, y lograr una distribución de recursos eficientes y que permitan forman parte de la administración y operatividad de la empresa, lo que nos permitirá alcanzar los objetivos planteados.

Antecedentes a nivel Nacional.

Concepción y Vásquez. (2019) *“Influencia de la Rotación en el Desempeño del Personal Administrativo”* (Bachiller) Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI. Su principal objetivo es. Determinar la influencia que existe de la rotación de personal en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos. Cabe resaltar, que en toda empresa se debe mantener un buen clima laboral, y una comunicación accesible entre el personal y los jefes de área. Por esta razón, en toda organización, se debe trabajar en armonía y compañerismo ya que toda área es dependiente de otra. Es así como existe una influencia demostrativa en la rotación de personal hacia los trabajadores del área administrativa, emplear una buena comunicación, liderazgo, desempeño laboral, habilidad, destreza y esfuerzo entre todas las áreas. y además de existir un buen rendimiento o nivel de

desempeño por parte del personal, e incentivos y con un mejor desempeño, los directivos gestionaran y proporcionaran a los trabajadores una serie de componentes con la finalidad de obtener un mejor aprovechamiento de talento del personal.

Espinoza y Rojas (2019) *“Modelo de Estrategias para Reducir la Rotación de Personal”* (Titulación) Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Tiene como principal objetivo, elaborar un modelo de estrategias mediante técnicas de recursos humanos con la finalidad de reducir la rotación de personal y los sobrecostos de una empresa. Elaborar un modelo de planeamiento estratégico, tiene como propósito tener un mejor control de las actividades programadas y su tiempo de ejecución. De tal forma que, trabajar con estrategias ayuda a la obtención de mejores resultados, así como el crear un perfil para cada puesto indicando las competencias y funciones que debe tener cada postulante. De tal manera que, el trabajador es una fuerte importante en toda organización por eso es importante proporcionarle líneas de carrera y capacitaciones constantes. Si la empresa tiene la capacidad para desarrollar un modelo de estrategias, podrá definir mejores políticas y procedimientos que ayudaran a disminuir errores administrativos y operativos, logrando con mayor eficiencia y eficacia los resultados esperados.

Maza (2018), *“Gestión Administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores de la oficina de Administración”* (Tesis correspondiente a la Universidad Cesar Vallejo, para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública), se tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y satisfacción laboral de dicha área. Manifestando que en toda organización debe existir un buen clima laboral, a través de reuniones participativas y de celebración con la participación de todas las áreas y todos sus empleados, con el fin que nos ayude a tener una mejor comunicación con los jefes principales. Por lo tanto, si empleamos el uso de métodos, técnicas o estrategias para obtener una mejor gestión administrativa. Ésta será eficiente y eficaz, además de emplear técnicas primordiales como: Control, Dirección y Planeación, que nos permitan obtener una satisfacción laboral favorable con los trabajadores del área administrativa. Por otro lado, debemos tener en cuenta que el plantear dichas

técnicas o dimensiones permitirá a toda empresa realizar una mejor distribución y obtención de recursos, y sobretodo detectar problemas en momentos oportunos que impidan alcanzar las metas propuestas.

Antecedentes a nivel Regional.

Díaz. (2018) *“Evaluación de ventas y la Rotación del Personal”* (Licenciatura) Universidad Cesar Vallejo. Su objetivo es, determinar la influencia que existe entre la fuerza de ventas con la rotación de personal, demostrando que el grado de correlación que existe entre ambas, ya que la empresa emplea técnicas de supervisión y exigencia, trabajo en equipo, capacitaciones y un proceso de evaluación constante que permite determinar la ausencia de rotación de personal. Cabe precisar que, a través de un método de análisis estadístico denominado correlación de Pearson se puede manifestar si la correlación entre ambas variables es positiva o negativa. Por lo tanto, se concluye en el presente estudio, que el nivel de rotación es considerable ya que, por su nivel obtenido de 0,715, nos indica que la evaluación de la fuerza de ventas por parte de los directivos de la empresa mantiene una relación directa con los indicadores de rotación los cuales principalmente son: el porcentaje del nivel de metas, porcentaje del nivel de clientes, porcentaje de crecimiento de cartera y porcentaje de mantenimiento del portafolio. Por consiguiente, el trabajo en equipo, la presencia de capacitaciones, los procesos de evaluación y el interés por alcanzar de manera individual y grupal los objetivos de la empresa, repercute a que los trabajadores no sean destituidos o renuncien de sus cargos, además a que la empresa se mantenga con un nivel bajo de rotación de personal.

Azula. (2019) *“Rediseño del Proceso de Admisión de Personas para la Mejora de la Gestión Administrativa.”* (Titulación) Universidad Señor de Sipan. El objetivo es rehacer el diseño del proceso de ingreso de personal en el área de recursos humanos, con la finalidad de mejorar la gestión administrativa. El proponer un nuevo Rediseño para el proceso de selección y ser utilizado en cada etapa de clasificación, reclutamiento e inducción de nuevo personal, ayuda a elegir a un personal calificado y eficiente, y obtener una mejor gestión administrativa y cumplir

con las políticas y procedimientos que permiten a la empresa alcanzar los resultados esperados. Por lo tanto, podemos expresar que, ante una falta de organización de selección, y un personal que no cumple con el perfil del puesto, no se lograría alcanzar un eficiente desarrollo de las diferentes actividades planificadas, debido a que el personal no está capacitado para revolver los retos designados por la empresa.

Marcelo. (2020) *“Planificación Estratégica y la Gestión Administrativa”*. (Maestría) Universidad Cesar Vallejo. Tiene como objetivo determinar la relación que existe entre planificación estratégica y gestión administrativa. Se debe resaltar que el nivel de cumplimiento de planificación estratégica y gestión administrativa, siempre irán de la mano ya que ambas técnicas administrativas son dependientes para poder obtener buenos resultados. Por lo tanto, podemos manifestar que el desarrollar una relación altamente conectada entre la planificación y gestión nos llevara a obtener un nivel desempeño altamente competitivo y obtener mejores procesos administrativos que nos encaminen a lograr nuestros objetivos. Por otro lado, el establecer estos procesos también, nos conlleva a que la empresa sea considerada integra e eficiente en brindar sus productos y/o servicios. Asimismo, se puede definir que la planificación estratégica es un manuscrito que ayuda a alcanzar las metas trazadas de una organización y solucionar las posibles adversidades con las que nos podamos encontrar.

Definición Conceptual

Rotación.

Porto, J y Merino, M (2016), es el cambio voluntario o involuntario de trabajadores de una empresa, para que sus funciones sean reemplazadas por un nuevo personal.

Personal.

Porto, J y Merino, M (2016), conjunto de personas que laboran juntos en una misma organización, y prestan servicios profesionales o han contribuido en la aportación de alguna función dentro de la empresa.

Rotación de Personal Gerencial.

Rotación de Personal, es utilizada en términos de Recursos Humanos. Su concepto es lograr especificar la relación que existe entre el personal y la organización, y de analizar el cambio continuo que se presenta entre los despidos, renuncias o nuevos contratos de personal frente a las empresas. (Chiavenato 1998).

Si un puesto de trabajo con frecuencia queda desierto se concluye que existe un alto índice de rotación, por tal es importante conocer las causas y buscar solución. Cabe resaltar que no son consideradas dentro de la rotación, las personas por concepto de jubilación. Los trabajadores que por concepto de mejor empleo o falta de comodidad en su trabajo y se han marchado es importante realizar un análisis simultaneo.

Existen dos tipos de Rotación de Personal.

a) Rotación de Personal Voluntaria.

Define en que el empleado se retira del cargo de manera voluntaria. Uno de los motivos, puede ser porque el trabajador ha encontrado otro puesto superior o con mejor sueldo. Por lo cual, es muy importante investigar las causas para conocer el punto de deficiencia en la empresa. Almeda, C. (2017)

La imagen que la empresa ofrezca a sus empleados, tiene relación con las causas que lleven a la rotación de personal voluntaria. Si un trabajador se siente cómodo con el trato que le dan, valorado y se dedica a realizar funciones de acuerdo a su cargo. Tiene menos posibilidades de renunciar.

Por eso, si dentro de la empresa observamos que existen trabajadores que están aprovechando otras oportunidades, es

necesario realizar un análisis del problema para conocer las causas y lograr fortalecerlas para el propósito de la empresa.

b) Rotación de personal involuntaria

Es cuando la destitución se origina por decisión de la empresa. Los motivos ocasionados pueden ser por disminución de personal o por alguna evaluación desfavorable en las funciones laboral. Este tipo de rotación también debe ser analizado ya que nos conlleva a concluir, que como empresa se están presentando problemas en los procesos de selección. Almeda, C. (2017)

Almeda, C (2017). Es importante realizar un análisis de aspectos que son considerados esenciales en la organización y pueden ser motivos de una rotación de personal. Dentro de ellos tenemos:

✚ Una mala supervisión del trabajo

Todo trabajo debe ser ordenado de manera jerárquica, ya que al ser supervisado por los jefes los problemas o desviaciones serán detectados en el momento oportuno y corregidos a tiempo. Pero cuando existe una supervisión incorrecta, surgen faltas que son manifestadas fuera de tiempo y pueden llevar hasta el despido de personal. Por lo tanto, todo trabajador debe tener en claro cuáles son sus funciones y enfocarse en cada uno de los objetivos que se tiene como profesional y como empresa y ser orientado por sus jefes inmediatos.

✚ Un mal clima laboral

Una organización debe mantener un clima laboral saludable, y de motivación e incentivo profesional. Tanto los empleados como los jefes deben conservar una buena relación entre sí, evitando disputas y lograr que todo el personal se sienta cómodo y con ganas de ir a trabajar.

✚ El propósito de la empresa no encaja

Hoy en día los empleados buscan sentirse identificados con el propósito de la empresa en la que trabajan. Es decir, laborar en una empresa con características del rubro de acuerdo a lo que les guste, caso contrario no les importará renunciar a la mínima oportunidad.

✚ La falta de crecimiento personal y profesional

trabajadores que laboran en una empresa y no pueden cumplir sus sueños, no se sienten realizados o no están creciendo profesionalmente. Toda persona busca crecer como profesional y obtener líneas de carrera, de lo contrario buscaran mejores oportunidades corriendo el riesgo que renuncien.

✚ Un salario poco justo

Si en la empresa no existe compañerismo, líneas de carrera, o crecimiento profesional, y se presenta el caso que a unos de los empleados se le ofrece un puesto de trabajo con mayor sueldo. No habrá duda en aceptar esa oportunidad, ya que no habrá ningún otro aspecto por el que deba quedarse. Así también existe la situación en que el trabajador es bien remunerado y no hay un resultado satisfactorio. Por lo tanto, se deben evaluar varios aspectos, para que el trabajador no busque un motivo para decidir en renunciar.

✚ Un proceso de selección inadecuado

Cuando el perfil del trabajador no está de acorde con el puesto de trabajo, la cultura de la empresa o con los valores, considerando que la solución más adecuada para la empresa y el empleado sea el despido. Provocando pérdida de tiempo y dinero por no realizar un proceso de selección organizado

y enfocado al candidato ideal, en relación con el desarrollo de sus funciones, cultura y propósito de la empresa.

Las consecuencias de una rotación de personal alta

Después de explicar algunas posibles causas que conllevan a una rotación de personal, analizaremos las consecuencias y todo lo que sufre tu compañía y las personas que trabajan en ella. Almeda, C. (2017).

✚ Cambios en la productividad

La productividad de la compañía puede verse afectada por la rotación laboral de diferentes formas. Por ejemplo, el hecho de que una persona deje la compañía conlleva abrir un proceso de selección para encontrar a la persona ideal para su puesto. Este proceso puede tardar días, semanas o hasta meses dependiendo de la eficiencia de tu estrategia de reclutamiento, y por lo tanto el ritmo de trabajo puede bajar.

Además, la persona que ocupe el puesto tendrá que coger práctica y aprender la dinámica, así que dependiendo de sus tareas esto restará productividad los primeros días de su incorporación. Por eso, es muy importante fidelizar a los empleados y así evitarás cambios drásticos en la productividad.

✚ Cambios en los equipos

La rotación de personal no sólo afecta a la empresa como negocio, sino que también deja huella en los empleados ya que pierden a uno de sus compañeros. Imagina cómo de cojo se queda un equipo de trabajo cuando falta uno de sus miembros, y lo difícil que será volver a conseguir el ritmo y el ambiente de trabajo previo. Además, también afecta a cómo los trabajadores perciben la cultura de la empresa. Como hemos

dicho antes, pasamos más de un 30% de nuestras vidas en el trabajo, nuestros compañeros son nuestra segunda familia.

✚ Imagen de la empresa comercial y marca empleadora

Si el talento que está interesado en trabajar en tu empresa ve que hay una alta rotación de personal, se llevará una mala impresión de compañía y por consiguiente tu marca empleadora se verá afectada. Esto podría hacer que perfiles muy interesantes y valiosos para tu empresa decidan no inscribirse en tus ofertas. Mostrar que tu empresa es un buen lugar para trabajar y ser transparentes de cara al talento ayudará a que esto no suceda.

✚ Costes asociados

Los costes de una alta rotación laboral pueden llegar a ser muy elevados, y esto supone un problema para cualquier empresa. Ten en cuenta que no sólo existe el coste del posible despido en el caso de rotación involuntaria, sino de un nuevo proceso de selección y una nueva formación para el trabajador. Además, si la formación corre a cargo de otro trabajador con más experiencia, hay que unir la bajada de productividad de este, es decir, el coste de oportunidad asociado.

Cómo disminuir al máximo la rotación de personal

Almeda, C (2017). Debemos resaltar que la clave está en emplear una gestión eficiente para los procesos de selección. Al realizar un proceso de selección de personal, se debe tener en cuenta que el perfil del candidato este acorde con los requisitos que se solicitan para ejercer las funciones del puesto solicitado y con los objetivos que busca alcanzar la empresa. Por otro lado, evitaremos que la organización resulte con pérdidas de tiempo y de dinero.

Hoy en día, el sueldo o las oportunidades de ascender ya no son suficientes para atraer y fidelizar el talento humano. En la actualidad cada compañía tiene un factor determinante y motivador que ayuda al trabajador a permanecer en la empresa. Sobre todo, los candidatos piensan que el trabajo de sus sueños tiene que ser motivador.

Proceso.

Mejoramiento continuo de actividades programadas en una organización que son realizadas a través de un conjunto de fases sucesivas como: la identificación, selección, descripción, y documentación que nos permite llegar hacia los resultados esperados. Mallar, M. (2010)

- Gestión por Procesos.

Mallar, M. (2010). La gestión de procesos es una forma de gestionar toda la organización basándose en los procesos, deduciendo estos como una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una entrada para conseguir un resultado.

En conclusión, el objetivo final de la gestión por procesos es el mejoramiento permanente y la excelencia de cada procedimiento dentro de un establecimiento de salud. Solo a través de la gestión es posible controlar cada recurso, estrategia y objetivo que se desee obtener a corto y largo plazo.

Dentro de la gestión por procesos existen los Procedimientos Operativos, los cuales son documentos que recogen la interrelación en el tiempo que existen entre diferentes departamentos, normalizando los procedimientos de actuación y evitando las indefiniciones e improvisaciones que pueden producir problemas o deficiencias en la realización del trabajo.

Un documento operativo es el que permite especificar de manera detallada la ejecución de tareas, instrucciones de llenados de formatos, guías para ejecutar sistemas automatizados. Ejemplos: Procedimientos, Instructivos, Formatos, Guías.

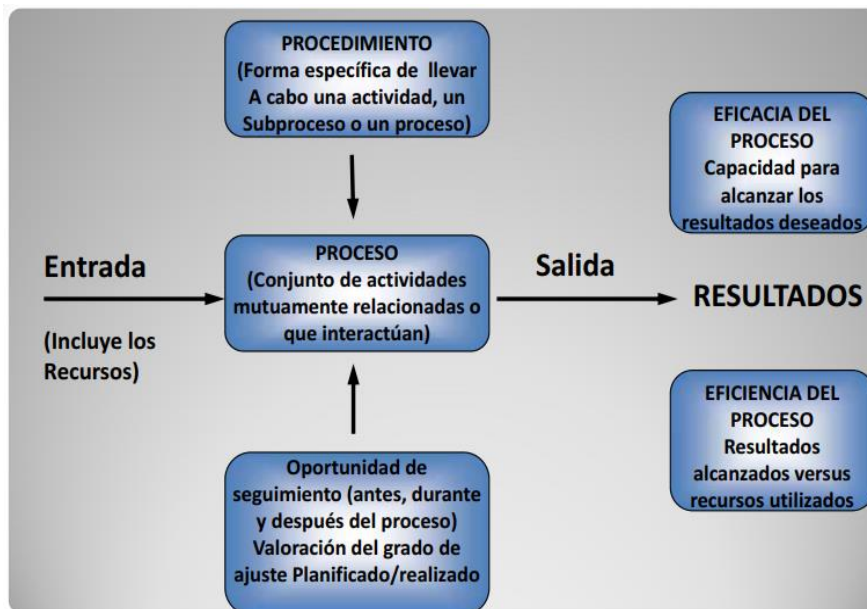


Figura 01. Gestión por Procesos.

Administración.

Es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso adecuado de los recursos organizacionales con el propósito de estructurar y utilizar recursos que nos dirijan hacia el logro de metas trazadas. Cabe resaltar que las coordinaciones de trabajo deben ser realizadas de manera eficiente y eficaz para aprovechar al máximo todo tipo de recurso organizacional. Chiavenato, I. (2006)

Gestión Administrativa.

Raffino, M (2020). Conjunto de acciones, tareas, esfuerzos y recursos que se realizan para administrar de manera exitosa una organización, disponiendo gestionar de manera anticipada con la capacidad de controlar y coordinar las diferentes acciones que se desempeñan dentro de la empresa, con la finalidad de evitar inconvenientes y alcanzar resultados favorables.

El Proceso Administrativo

Chiavenato, I. (2006). La Administración, se denomina Ciencia y las técnicas son consideradas las formas de hacer las cosas, los métodos que se utilizan para lograr un determinado resultado con mayor eficiencia y eficacia.

Proceso Administrativo considerado como núcleo de la teoría; conformado por cuatro elementos: Planificar, Organizar, Dirigir y Controlar.

El éxito que puede tener una empresa para alcanzar sus objetivos y también satisfacer sus obligaciones generales depende en gran medida, de sus gerentes. Si los gerentes realizan de forma correcta su trabajo, es posible que la organización alcance sus metas. Lo que nos permitirá concluir que el Desempeño Gerencial se mide de acuerdo al grado en que los gerentes emplean la técnica del Proceso Administrativo, permitiendo desarrollar una Estructura Organizacional que la diferencia de otras Organizaciones.

Según Chiavenato el Proceso Administrativo se organiza de la siguiente manera.

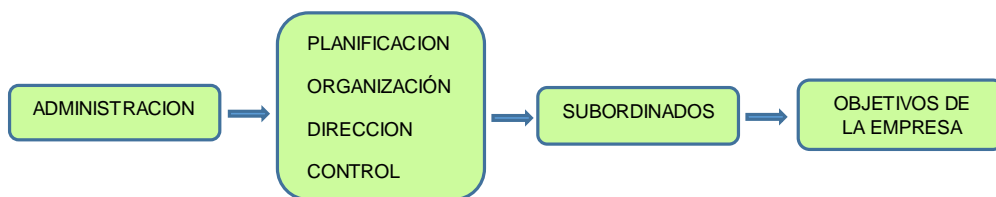


Figura 02. Chiavenato (2006). Introducción a la Teoría General de la Administración.

El siguiente esquema representa el proceso que debe desarrollar un administrador en base a sus funciones.



Figura 03. Elaboración Propia.

Debemos recalcar que, cuando un administrador cumple con realizar sus funciones correspondientes, logra establecer un ciclo administrativo en favor de la empresa, relacionadas a través de una interacción dinámica. Tal y como se observa en el siguiente esquema.

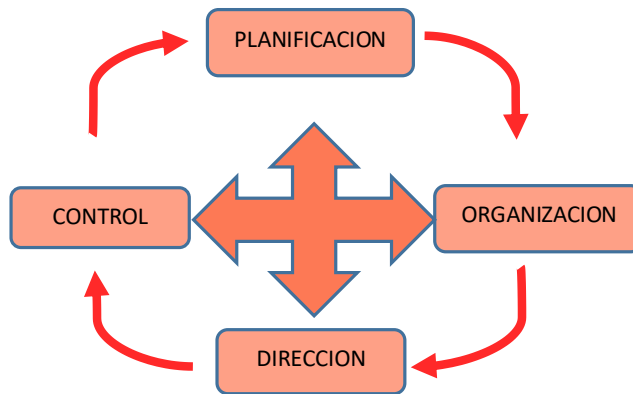


Figura 04. Chiavenato (2006). Introducción a la Teoría General de la Administración.

El Proceso administrativo es empleado en negocios, políticas, religión, beneficencias, etc. A través del cumplimiento de principales funciones como: la Planificación, Organización, Dirección y Control, que debe realizar todo administrador.

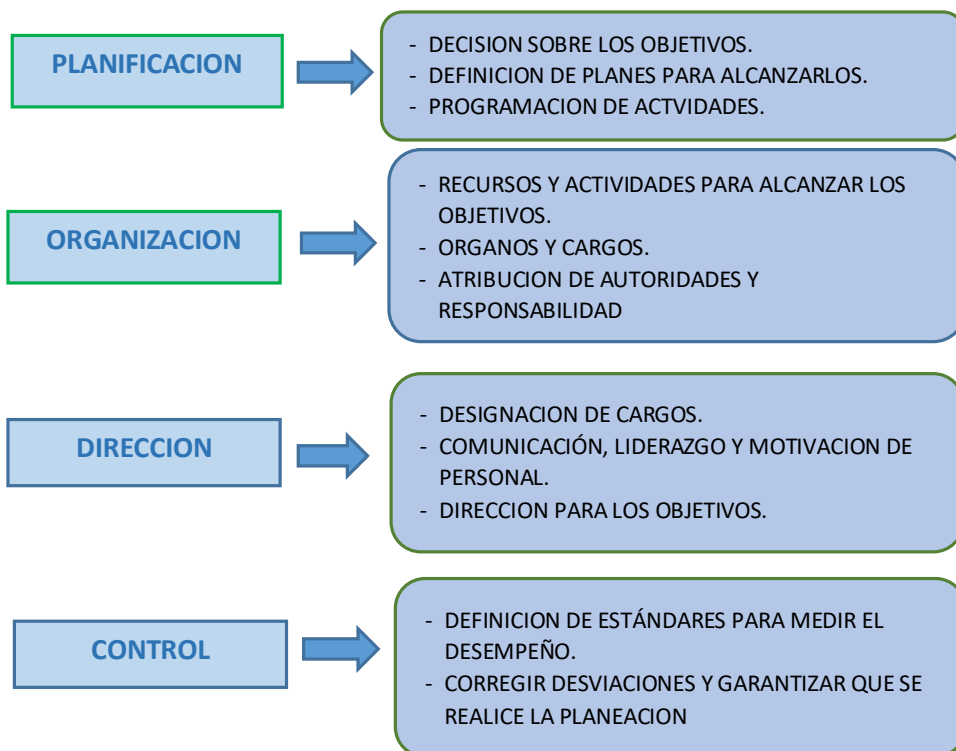


Figura 05. Chiavenato (2006). Introducción a la Teoría General de la Administración.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

a. Tipo de investigación.

El modelo de enfoque de la presente tesis es cuantitativo, ya que a través de procesos estadísticos y numéricos logramos contrastar la hipótesis. Así mismo mediante la recolección de información proveniente de las diferentes áreas administrativas, se logró determinar los motivos y propuestas que nos permitió refutar y verificar la hipótesis.

En cuanto al tipo de investigación es también considerada **Explicativa**. Hernández, S. (2011, Cap.5) afirma que: las características explicativas, “busca la explicación y correlación que existe entre una variable y otra, con el objetivo de proporcionar sentido y esclarecimiento de lo que se pretende demostrar.” Para la presente investigación se alcanzó identificar la relación que existe entre dos variables, en este caso medir la relación de la Variable Independiente con la Variable Dependiente. rotación de personal gerencial y los procesos de gestión administrativa. Hernández. (2014).

Según el tipo de Investigación también se consideró:

i. Por el Propósito.

Es un tipo de Investigación Aplicada ya que tuvo como finalidad relacionar nuestro problema planteado con estudios aplicados en otras investigaciones o áreas especializadas. Con el objetivo de brindar solución a contextos o problemas específicos. Hernández, S. (2014).

ii. Por el enfoque.

Investigación mixta”, se procedió a realizar estudios con datos cuantitativos y cualitativos, según los métodos utilizados en función a nuestra recolección y análisis de datos. Utilizando ambas perspectivas, manifestando que a través de uno y otro método se logró alcanzar resultados más confiables. Hernández, S. (2006 p.545).

Según Gómez (2006:121). Uno de los pasos más importantes y decisivos de la investigación es la elección del método, el cual nos llevó a obtener de la investigación resultados válidos que respondieron a los objetivos inicialmente planteados. De esta decisión dependió la forma de trabajo, la adquisición de la información, los análisis que se practicaron, y por consiguiente el tipo de resultados que se obtuvieron. La perspectiva cuantitativa, es la recolección de datos es similar a medir. De acuerdo con la definición clásica del término, significa asignar números a objetos y eventos de acuerdo a ciertas reglas. Muchas veces el concepto se hace observable a través de referentes empíricos asociados a él.

b. Diseño de investigación.

No experimental – transversal - explicativa.

Según el propósito del presente estudio es no experimental transversal, porque nos permitió observar y explicar las características de una de las variables en un ámbito específico. Además, visualizar desde una perspectiva las diferentes conclusiones a investigar, sin manipular las variables. Kerlinger. (1979, pág. 206)

Según Hernández, Fernández y Baptista. La investigación **no experimental** es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, en la investigación no se han

variado de manera intencional ninguna de las variables independiente e dependiente. Lo que se ha hecho, es observar los fenómenos tal y como se han dado en su contexto natural, para después ser analizados.

Hernández, S. (2014) manifestar la dependencia que existe entre las variables definidas en la presente investigación (Variable Dependiente/Variable Independiente), es la siguiente.

Esquema:



Dónde:

M = Muestra

X = Observación de la Variable Independiente

Y = Observación de la Variable Dependiente

3.2. Variables y operacionalización:

Variable /Categorías.

La investigación estableció 2 variables a estudiar. **V1** Rotación de personal gerencial, y **V2** Procesos de gestión administrativa. las mismas que fueron estudiadas en una Entidad de Salud de Lambayeque.

A. V. Independiente / Rotación de Personal.

a) Definición Conceptual.

- **Rotación.**

Pérez P. y Merino (2016), menciona que la acción es el resultado de rotar. Relacionándolo con el suceso de girar en torno a un eje o continuar un mismo turno.

- **Personal.**

Pérez P. y Merino (2016), expresa la definición de personal como el Vínculo entre una persona o grupo de personas que laboran juntos en un mismo lugar.

- **Rotación de Personal Gerencial.**

Se define con la acción de realizar el cambio de trabajadores Gerenciales, en una empresa. Detallando que el personal rota cuando los empleados se retiran de la compañía, ya sea por despido o renuncia. Y estos son reemplazados por otro gerente, con la finalidad que cubra el puesto y asuma las funciones. Definición según Pérez, J y Merino, M. (2016),

b) Dimensión operacional.

Esta variable de Rotación de Personal Gerencial, será medida a través de un cuestionario de preguntas según la escala de Likert. Por otro lado, se realizarán entrevistas con el personal.

c) Dimensiones

- Rotación de Personal.
- Despido

- Renuncia
- Reemplazo

d) Indicadores

- Rotación anual del personal Gerencial.
- Número de despido de personal Gerencial en los últimos tres años.
- Número de renuncia de personal Gerencial en los últimos tres años.
- Número de Reemplazo de personal ejecutivo en los últimos tres años.

e) Índices.

1. ¿Cuántos Gerentes han sido rotados en los últimos tres años?
 2. ¿Cuántos Gerentes han sido despedidos en los últimos tres años?
- ¿Cuántos Gerentes han renunciado en los últimos tres años?
 - ¿Cuántos Gerentes han sido reemplazados en los últimos tres años?

B. V. Dependiente / Procesos de Gestión Administrativa.

a) Definición Conceptual

- **Proceso.**

Es el conjunto de fases sucesivas de un fenómeno o grupo de fenómenos.

- **Administración.**

Según Ciencia que tiene como objetivo el estudio de las técnicas de planificación, organización, dirección y control de los recursos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos, del conocimiento, etc.) de una organización, con el fin de obtener el máximo beneficio posible; de recursos económicos o social, dependiendo de los objetivos establecidos que se establezca cada organización.

- **Gestión Administrativa.**

Conjunto de tareas que son utilizadas por el directivo de una organización, para desarrollar actividades que permitan dar cumplimiento a las fases del proceso administrativo: Planear, Organizar, Dirigir, Coordinar y Controlar.

b) Definición operacional.

La variable de Procesos de Gestión Administrativa será medida con la elaboración de un cuestionario de preguntas según la escala de Likert, entrevistas con el personal y análisis documental.

c) Dimensiones

- Planificación
- Organización
- Dirección
- Control

d) Indicadores

- Proyectos de planificación en base a las necesidades del personal administrativo.

- Asignación de recursos
- Comunicación e interrelación
- Evaluaciones y supervisiones para verificar el cumplimiento de las diferentes actividades administrativas.
- Documentos de procesos operativos.

e) Índices

- ¿ha existido avance en el desarrollo de proyectos solicitados por las diferentes áreas asistenciales y administrativas.
- ¿Se asignan recursos al personal Gerencial y Administrativo para desarrollar las tareas asignadas para el cumplimiento de objetivos?
- Existe facilidad de comunicación con el Gerente para desarrollar procesos administrativos eficientes y lograr una buena gestión administrativa.
- ¿Qué técnicas se utilizan para medir el nivel de las actividades que nos permiten obtener una buena gestión administrativa?
- Analizar e interpretar documentos de procesos operativos.

3.3. Población, muestra y muestreo.

a) Población.

Según Cadenas (1974), Una población es un conjunto de elementos que presentan una característica en común. En la presente investigación el universo poblacional está conformado por los trabajadores administrativos de una Institución de Salud de Lambayeque. Cabe indicar que la determinación de esta población, es porque todos los elementos presentaron características homogéneas. Siendo una población de 35 trabajadores administrativos.

i. Criterios de Inclusión.

Los criterios de Inclusión fueron considerados por trabajadores administrativos con mayor a 3 años de labor en una Institución de Salud.

ii. Criterios de Exclusión.

Los criterios de exclusión fueron considerados para trabajadores administrativos con menor a 3 años de labor.

b) Muestra.

Cadenas (1974), Una muestra es definida de acuerdo a la población que se ha determinado, y las conclusiones obtenidas a través de la muestra serán referidas a la población seleccionada. En el caso de la presente tesis. La población es finita, ya que mientras se conoció el número total de trabajadores administrativos (población), se logró determinar cierta cantidad del número del total de la población, a la que se pretendió investigar.

La muestra del presente estudio, no necesitó ser aplicada mediante una fórmula. Ya que por tener una población menor a 100 trabajadores se consideró como muestra la misma cantidad de la población, lo cual está conformada por 35 colaboradores administrativos de acuerdo al número total de la población.

c) Muestreo.

En la presente tesis de investigación el muestreo no es empleado ya que existe una muestra fácilmente identificada.

d) Unidad de análisis.

Hernández, S. (2006). La unidad de análisis, se refiere a la entidad que representa el objeto específico de estudio en una medición. Es decir, al qué o quién es objeto de interés en una investigación. En

este caso, nuestra unidad de análisis, está conformada por los trabajadores que pertenecen al área administrativa de una Institución de Salud de Lambayeque.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Rodríguez, P (2008) considera las técnicas e instrumentos, como los medios utilizados para la recolección de información.

Para una investigación se debe definir con exactitud el método científico que se utilizará. Las técnicas utilizadas, son recursos que me han ayudado a acercarme a los hechos y a obtener más conocimiento sobre el tema a investigar. Así mismo los instrumentos me han servido de apoyo para guardar información y ser registrado durante el proceso de investigación.

1. Técnica.

Sabino, (1992) define a la entrevista, como una forma específica de interacción social que tiene como objetivo recolectar información para un tema en estudio. Por otro lado, Gómez (2006) describe a la encuesta como una técnica metodológica de información que consta de una serie de preguntas en relación a la investigación. El análisis documental Hernández, S. (2015), Fernández y Baptista (2015), define a la investigación documental como la técnica de recolectar, obtener, adquirir y analizar informaciones obtenidas de manera selectiva, con el fin de ser utilizadas para los propósitos del estudio.

Por lo tanto, para la presente investigación, se aplicó la técnica de la encuesta, entrevista, y análisis de documentos. La cual es el proceso que nos permitió obtener información en base a nuestras preguntas y recolección de informe. Adquiriendo los datos de un

número significativo de personas, en proporción a nuestra muestra, considerados trabajadores en una Institución de Salud de Lambayeque.

2. Instrumento.

El instrumento que se utilizó para la presente investigación es el cuestionario, el cual consta de una serie de preguntas dicotómicas (preguntas cerradas) conformadas para ambas variables. Por otro lado, se utilizó la Hoja de Trabajo, que nos permitió recolectar información y obtener conclusiones para la variable de Procesos de Gestión Administrativa.

El cuestionario y la entrevista fueron dirigidas al personal administrativo de una Entidad de Salud, otorgando al lector la facilidad de marcar cada pregunta de acuerdo a la escala de Likert.

TECNICA	USO	INSTRUMENTO
<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista. • Encuesta. • Análisis de Documentos 	<p><u>Dirigidos a:</u> Los Trabajadores Administrativos.</p> <p><u>Propósito:</u> Conocer los cambios que ocurren en la gestión administrativa por la rotación de Personal.</p>	<p>Cuestionario.</p> <p>Hoja de Trabajo</p>

Tabla 02: Elaborada por el autor.

3.5. Procedimientos.

Para poder ejecutar la presente investigación, se tuvo que realizar un análisis del problema presentado en una Institución de Salud de Lambayeque correspondiente al área de administrativa. Por tal, se

elaboró una evaluación que permitió encontrar soluciones y, posteriormente concentrar el estudio en el área administrativa principal de dicha institución, lugar donde se nos permitió tener acceso para recolectar la información que se necesita.

Una vez planteado el problema, decidí convertirlo en una investigación metodológica, con el propósito de plantear estrategias de solución a través de objetivos e hipótesis. E indagar y obtener respuesta a la dudas e incertidumbres, a través de una pequeña población seleccionada para realizar la investigación del presente estudio.

Una vez obtenida la población (35 personas) se procedió a seleccionar el instrumento de recolección de datos que nos ayudó a obtener información, para posteriormente ser validada por expertos con el fin de obtener la confiabilidad de esta. Así mismo evaluar las técnicas de análisis de datos que se utilizaron en el proceso de los resultados. Y Finalmente se procedió a realizar las conclusiones y recomendaciones del presente estudio.

3.6. Método de Análisis de Datos.

Los métodos de análisis de Datos que se emplearon en el presente trabajo de investigación fue a través de la distribución de frecuencias. Con el fin de obtener un estudio rápido y objetivo, la información se demostró en forma tabulada a través del uso de gráficos, utilizando un software especializado para el procedimiento de los datos obtenidos.

Con la recopilación de los datos alcanzados, se logró realizar un análisis minucioso y una presentación de información clara y

precisa. Para el cálculo de mis resultados de análisis estadísticos se empleó una aplicación de software libre denominado PSPP *Perfect Statistics Professionally Presented*, traducido como "estadísticas perfectas presentadas profesionalmente.

Además, la validación de los resultados estadísticos fue realizado, por una persona con criterios de expertos en relación a su formación profesional, experiencia en su profesión y especializaciones. Con la finalidad de obtener resultados y conclusiones más confiables.

- **Método Deductivo.**

Se realizó un análisis de otras investigaciones a través de las experiencias teóricas, casos y trabajos previos que nos llevaron a los casos específicos de nuestra investigación. En este caso la deducción nos permitió pasar de principios generales a hechos particulares. Dávila (2006), manifiesta que mediante la deducción se traslada de un conocimiento general a otro de menor nivel de generalidad. Consiste en deducir soluciones o características específicas a partir de generalizaciones, principios, leyes o definiciones universales.

- **Método Inductivo.**

Los resultados son generalizados. Las conclusiones se efectuaron en base a nuestros resultados, y a la respuesta de cada objetivo específico. El estudiar u observar hechos o experiencias particulares nos llevaron a obtener conclusiones que lograron inducir, o permitir derivar de ello los fundamentos de una teoría. Esto se relaciona con el autor Según Francis Bacon (1561-1626). Quien, afirma que para obtener

conocimiento es imprescindible observar la naturaleza, reunir datos particulares y hacer generalizaciones a partir de ellos. Además, que este procedimiento es considerado como principio fundamental y avance del conocimiento científico de todas las ciencias. A través de la observación, formulación de hipótesis, verificación, tesis, ley y teoría.

3.7. Aspectos éticos.

El presente estudio se basa mediante principios éticos de confiabilidad, honestidad, profesionalismo, lealtad y sobretodo de con datos de información reales. El objetivo de la investigación es Elaborar estrategias de rotación de personal gerencial para los procesos de gestión administrativa, así como objetivos específicos que nos han permitido obtener resultados más veraces y confiables.

El consentimiento o aprobación de la participación de los encuestados, como de la Institución son clave esencial porque de ello, ha sido la base principal para obtener información. Así mismo se logró obtener el permiso del contexto donde se descubrió el problema y se realizaron las investigaciones correspondientes, además de actuar con respeto y amabilidad frente a los colaboradores y las personas que nos brindaron información. Toda información obtenida se mantendrá con mucha confidencialidad, y resultados presentados con mucha honestidad y veracidad. Cabe resaltar que toda recopilación de información fue obtenida a través de lineamientos originales.

IV. RESULTADOS

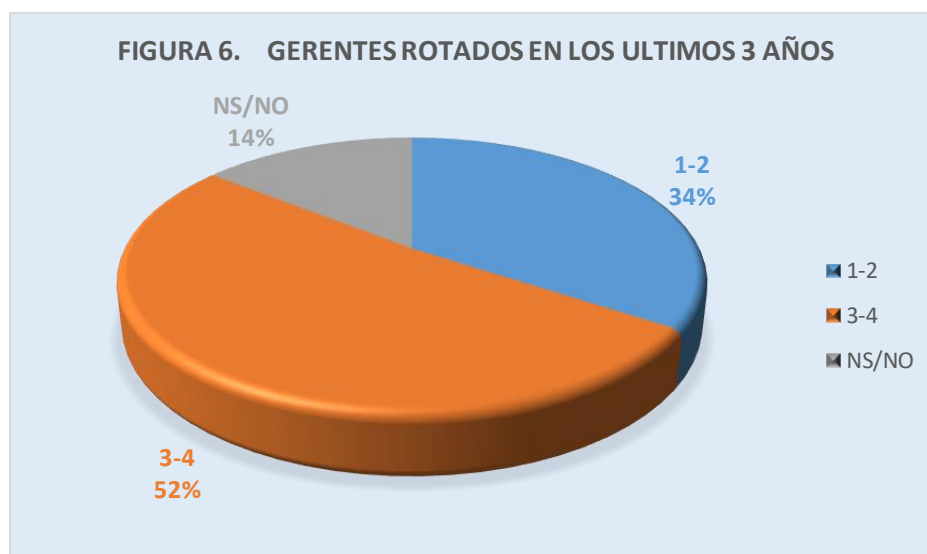
4.1. Encuesta

Objetivo: Recolectar información sobre Rotación De Personal Gerencial y Procesos De Gestión Administrativa En Una Institución De Salud De Lambayeque.

Tabla 03. Gerentes Rotados en los últimos 3 años

Respuestas	Cantidad	%
1-2	12	34.29%
3-4	18	51.43%
NS/NO	5	14.29%
Total general	35	100.00%

Fuente: Proceso de encuesta al personal



Descripción.

En la tabla 3, se observa que el 51.43% de los encuestados expresan que el número de gerentes rotados en los últimos 3 años han sido entre 3 a 4 gerentes. Mientras que un 34.29% menciona que la cantidad rotada, ha sido entre 1 a 2 gerentes.

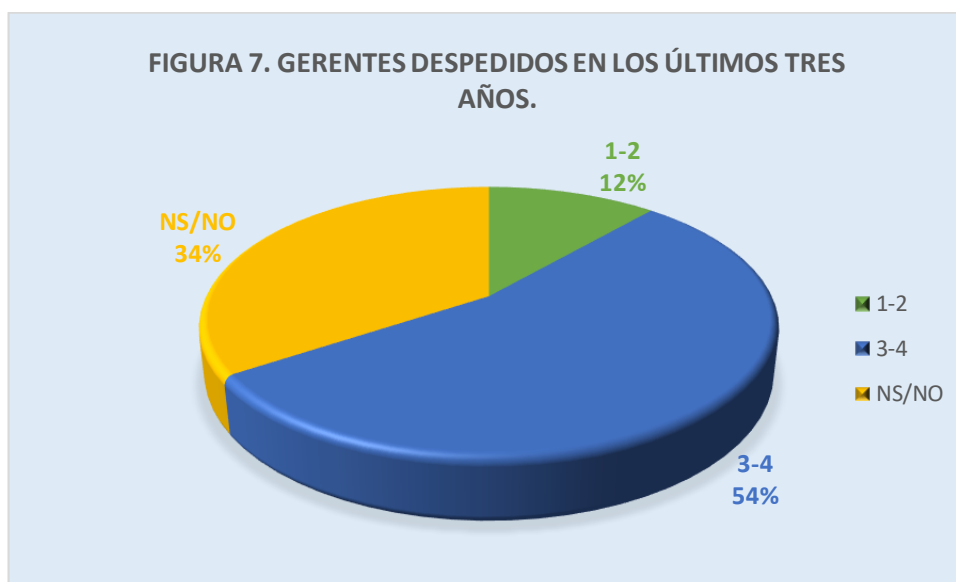
Interpretación.

Por lo tanto, existe un alto nivel de rotación de personal en tan poco tiempo, a lo que se debe implementar estrategias de reducción para la rotación.

Tabla 04. Gerentes despedidos en los últimos tres años.

Respuestas	Cantidad	%
1-2	4	11.43%
3-4	19	54.29%
NS/NO	12	34.29%
Total general	35	100.00%

Fuente: Proceso de encuesta al personal



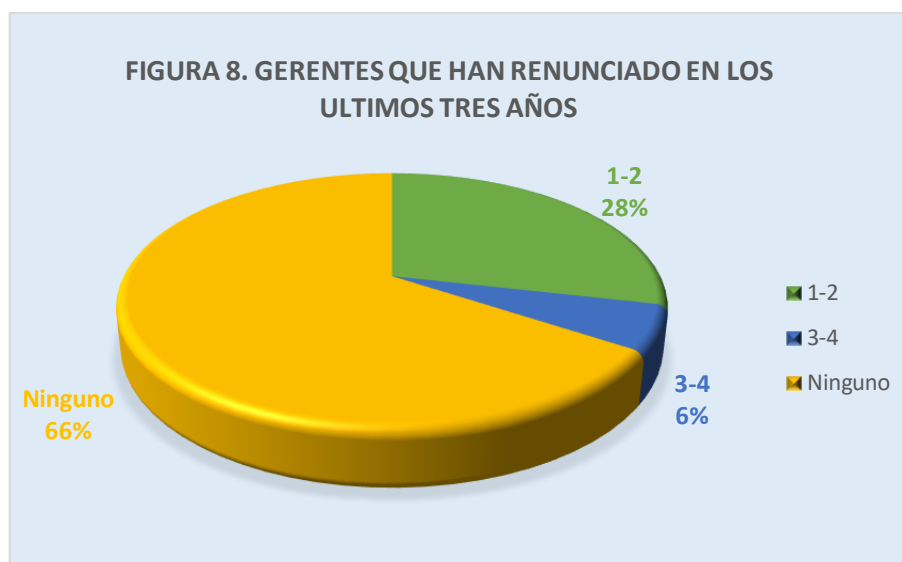
Descripción. En la tabla 4. El 54.29% de los encuestados manifiestan que el número de gerentes despedidos en los últimos 3 años han sido entre 3 a 4 gerentes. Mientras que un 34.29% no saben, no opinan.

Interpretación. Por consiguiente, se puede analizar que existe un alto porcentaje de gerentes despedidos en corto plazo.

Tabla 05. Gerentes que han renunciado en los últimos tres años.

Respuestas	Cantidad	%
1-2	10	28.57%
3-4	2	5.71%
Ninguno	23	65.71%
Total general	35	100.00%

Fuente: Proceso de encuesta al personal



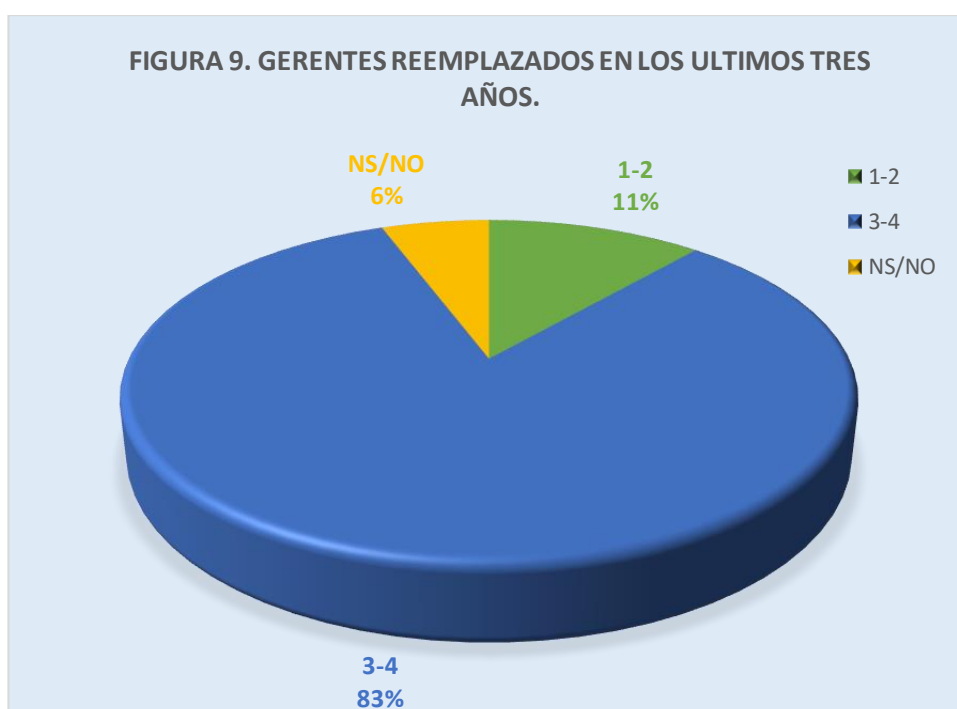
Descripción. En la tabla 5. El 65.71% de los encuestados manifiestan que no ha existido ninguna renuncia de personal gerencial. Mientras que un 28.57% expresan que renunciaron entre 1 a 2 gerentes.

Interpretación. En la presente tabla, el mayor número de trabajadores indican que ningún gerente en estos últimos tres años ha tomado por decisión propia renunciar a su cargo. Y otra poca cantidad del personal desconocen de las renunciaciones.

Tabla 06. Gerentes reemplazados en los últimos tres años.

Respuestas	Cantidad	%
1-2	4	11.43%
3-4	29	82.86%
NS/NO	2	5.71%
Total general	35	100.00%

Fuente: Proceso de encuesta al personal



En la tabla 6. El 82.86% del personal encuestado responde que entre 3 a 4 gerentes han sido reemplazados en estos últimos 3 años. Y un 5.71% desconoce el número de gerentes reemplazados.

Descripción.

Por lo tanto se puede observar, que no existe permanencia de personal gerencial ya que la mayoría de gerentes son reemplazados de su cargo.

Interpretación.

Tabla 07. Avance en el desarrollo de proyectos solicitados por las áreas administrativas.

Respuestas	Cantidad	%
si	13	37.14%
no	22	62.86%
Total general	35	100.00%

Fuente: Proceso de encuesta al personal



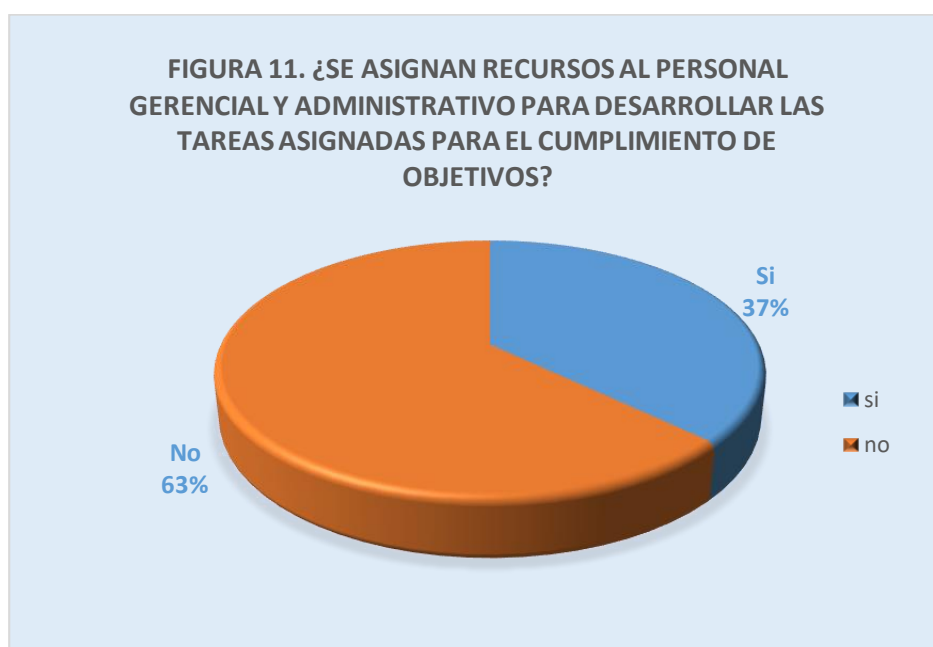
Descripción. En la tabla 7. El 62.86% de los encuestados expone que no existe avance en el desarrollo de proyectos solicitados por las áreas administrativas. Sin embargo, un 37.14% opinan que si existe avance.

Interpretación. En consecuencia podemos observar que la mayoría de proyectos que son solicitados por las diferentes áreas administrativas no son ejecutados en su momento, ni existe avances de su desarrollo.

Tabla 08. ¿Se asignan recursos al personal Gerencial y Administrativo para desarrollar las tareas asignadas para el cumplimiento de objetivos?

Respuestas	Cantidad	%
si	13	37.14%
no	22	62.86%
Total general	35	100.00%

Fuente: Proceso de encuesta al personal



Descripción.

En la tabla 8. El 37.14% de los encuestados respondieron que si existe asignación de recursos para el cumplimiento de objetivos, y un 62.86% expresan que no se asignan recursos a las diferentes áreas para el logro de sus objetivos.

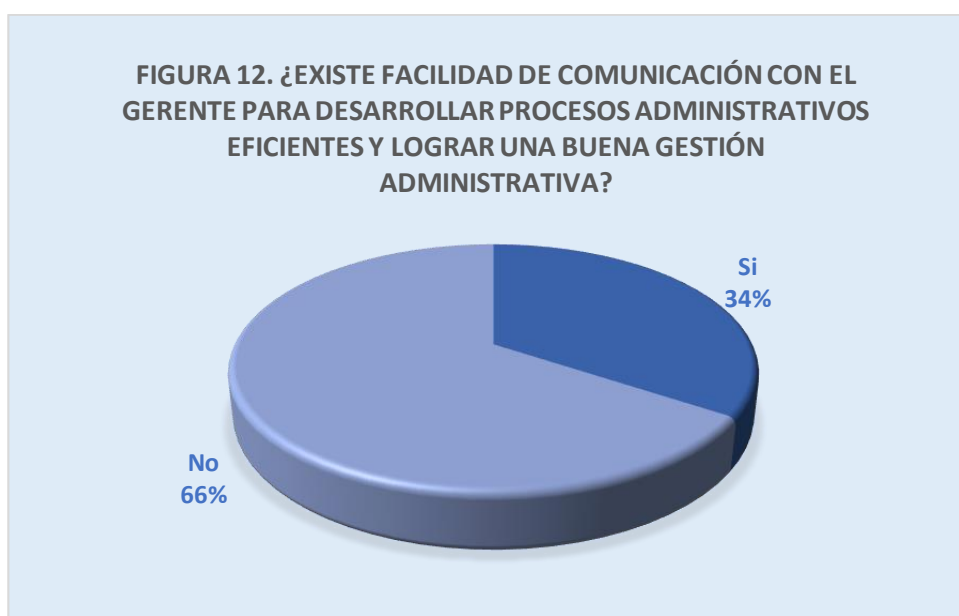
Interpretación.

Analizamos que existe la ausencia de recursos asignados hacia el personal gerencial y administrativo para poder ejecutar sus funciones y dar cumplimiento a sus objetivos propuestos.

Tabla 09. ¿Existe facilidad de comunicación con el Gerente para desarrollar procesos administrativos eficientes y lograr una buena gestión administrativa?

Respuestas	Cantidad	%
si	12	34.29%
no	23	65.71%
Total general	35	100.00%

Fuente: Proceso de encuesta al personal



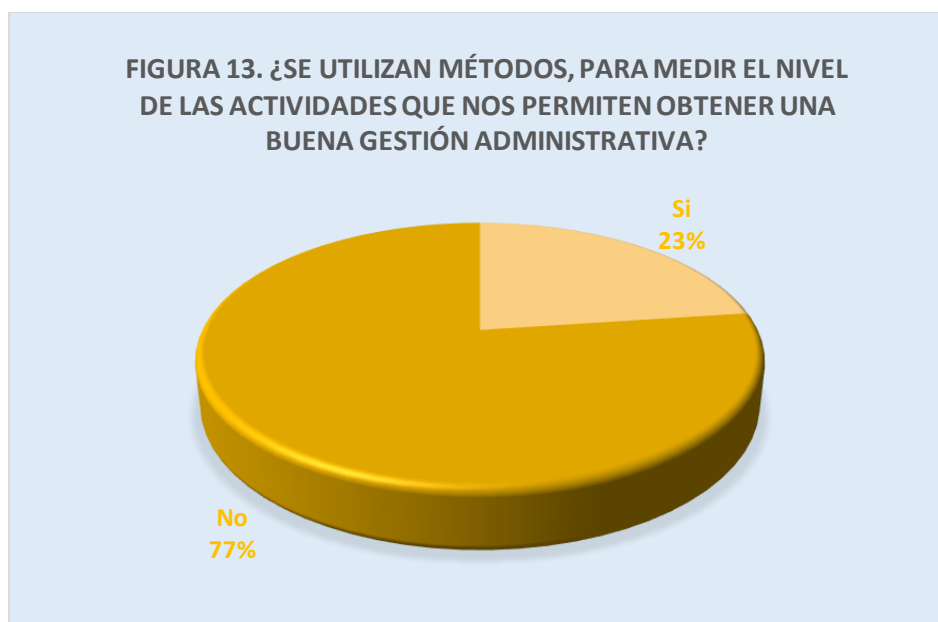
Descripción. En la tabla 9. Se puede observar que el 34.29% de los encuestados respondieron que si existe facilidad de comunicación entre el gerente y su personal. Mientras que la cantidad restante 66% emiten que no existe facilidad de comunicación con el gerente.

Interpretación. Por lo tanto, se puede observar que existe dificultad para tener acceso de comunicación con el gerente, y poder desarrollar procesos administrativos que les permitan cumplir y obtener una buena gestión administrativa.

Tabla 10. ¿Se utilizan métodos, para medir el nivel de las actividades que nos permiten obtener una buena gestión administrativa?

Respuestas	Cantidad	%
si	8	22.86%
no	27	77.14%
Total general	35	100.00%

Fuente: Proceso de encuesta al personal



Descripción.

En la tabla 10. El 77.14% del personal encuestado manifiestan que no utilizan métodos para medir el nivel de actividades realizadas en el área administrativa. y un 22.86% expresan que si existen métodos de medición.

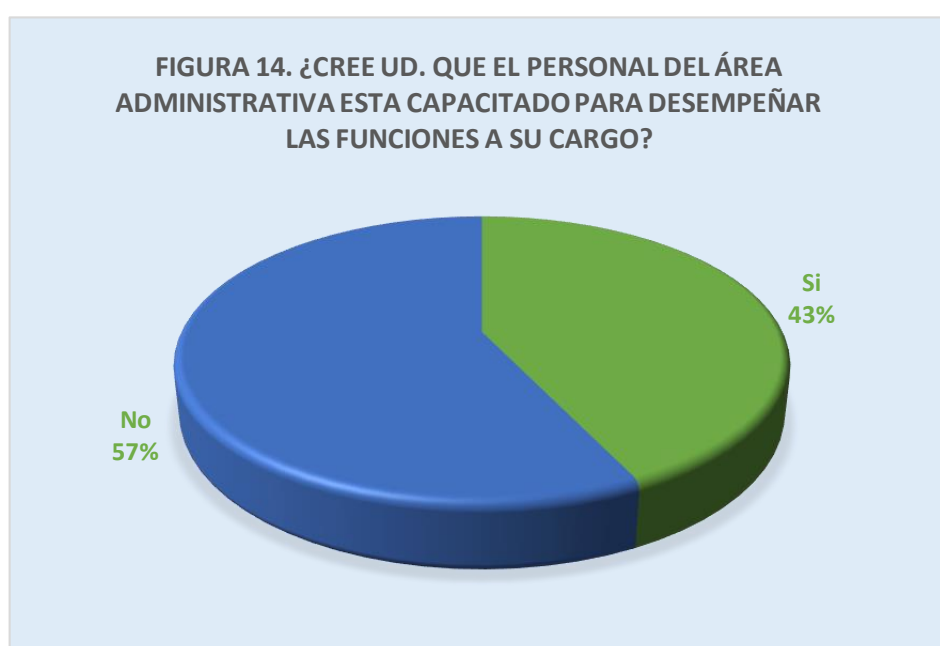
Interpretación.

Por consiguiente, se observa que no existen técnicas que ayuden a medir o conocer el nivel de las actividades desarrolladas en el área administrativa, y les permita lograr alcanzar una buena gestión administrativa.

Tabla 11. ¿Cree Ud. que el personal del área administrativa está capacitado para desempeñar las funciones a su cargo?

Respuestas	Cantidad	%
si	15	42.86%
no	20	57.14%
Total general	35	100.00%

Fuente: Proceso de encuesta al personal



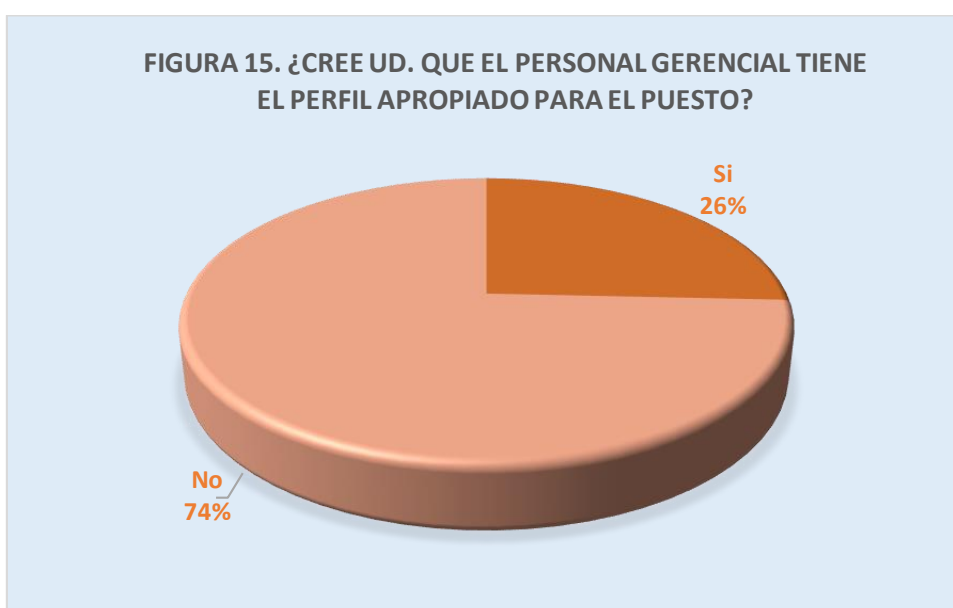
Descripción. En la tabla 11. El 57.14% de los encuestados opinan que el personal administrativo no está capacitado para cumplir con sus funciones. Sin embargo el otro 42.86% manifiesta todo lo contrario.

Interpretación. Por tal, podemos observar que la mayor parte de los trabajadores administrativos no cumplen con la capacidad y eficiencia que deben tener para cumplir con sus funciones asignadas de acuerdo al cargo que desempeñen.

Tabla 12. ¿Cree Ud. que el personal Gerencial tiene el perfil apropiado para el puesto?

Respuestas	Cantidad	%
si	9	25.71%
no	26	74.29%
Total general	35	100.00%

Fuente: Proceso de encuesta al personal



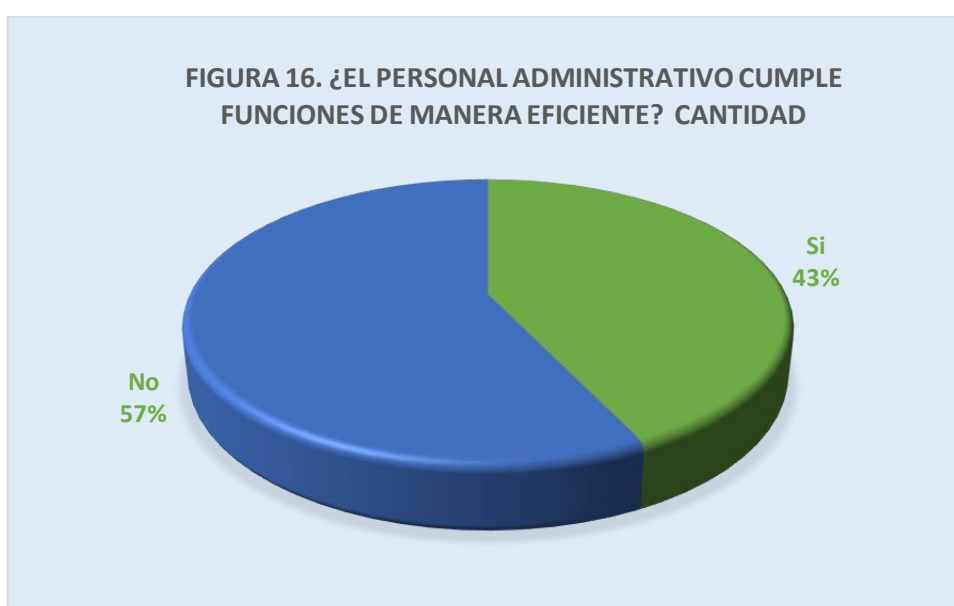
Descripción. En la tabla 12. El 74.29% expresan que el personal gerencial no cumple con el perfil apropiado, mientras que el porcentaje restante opinan que si cumple.

Interpretación. Por lo tanto, se puede expresar que el personal Gerencial no cumple con el perfil correspondiente para ejercer el cargo ejecutivo de manera eficaz y eficiente.

Tabla 13. ¿El personal administrativo cumple funciones de manera eficiente?

Respuestas	Cantidad	%
si	15	42.86%
no	20	57.14%
Total general	35	100.00%

Fuente: Proceso de encuesta al personal



Descripción.

En la tabla 13. El 42.86% opinan que el personal administrativo si cumple sus funciones de manera eficiente. Y el 42.86% expresan que simplemente no cumplen con sus funciones.

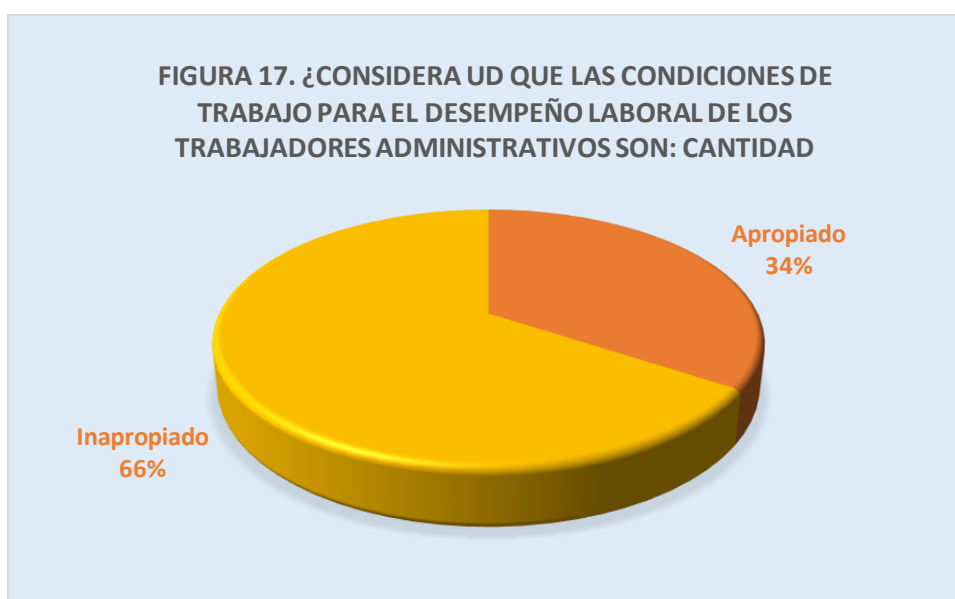
Interpretación.

Por consiguiente observamos que el personal administrativo no cumple con el perfil requerido para efectuar de manera eficiente sus funciones asignadas.

Tabla 14. ¿Considera Ud. que las condiciones de trabajo para el desempeño laboral de los trabajadores administrativos son:

Respuestas	Cantidad	%
apropiado	12	34.29%
inapropiado	23	65.71%
Total general	35	100.00%

Fuente: Proceso de encuesta al personal



Descripción.

En la tabla 14. Solo el 65.71% expresan que el personal administrativo no tiene condiciones de trabajo apropiados para su desempeño laboral. Mientras que un 34.29% considera que las condiciones de trabajo si son apropiados.

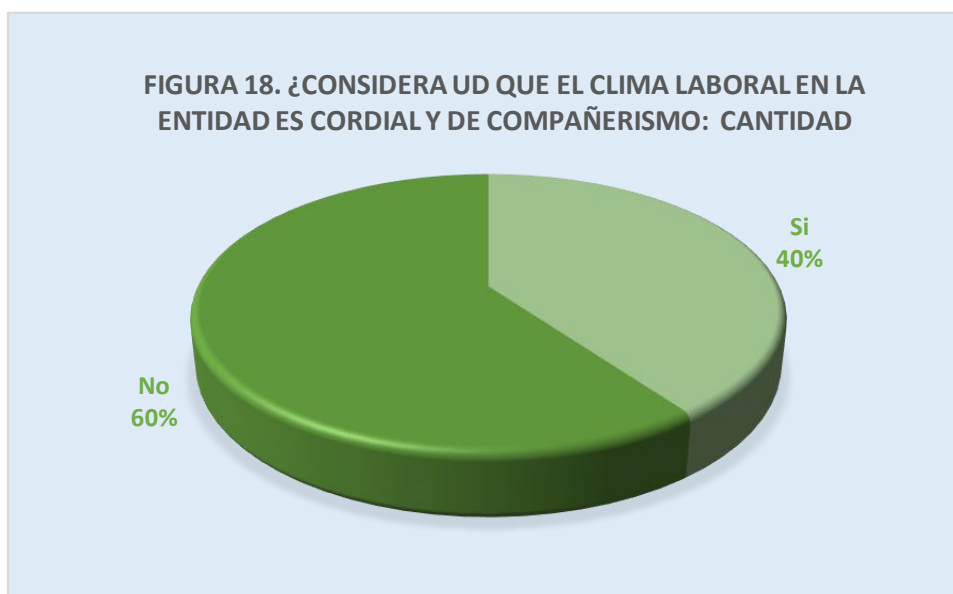
Interpretación.

Podemos expresar que la mayoría de trabajadores consideran que sus condiciones de trabajo donde efectúan sus funciones administrativas son consideradas inadecuadas. Teniendo que subsanar la opinión de los encuestados restantes para establecerles un ambiente apropiado.

Tabla 15. ¿Considera Ud. que el clima laboral en la entidad es cordial y de compañerismo?

Respuestas	Cantidad	%
si	14	40.00%
no	21	60.00%
Total general	35	100.00%

Fuente: Proceso de encuesta al personal



Descripción.

En la tabla 15. Podemos observar que un 40% consideran que existe un clima laboral cordial y de compañerismo, y el otro 60% consideran que el ambiente laboral no es cordial ni de compañerismo.

Interpretación.

Por lo tanto, la mayoría del personal expresan que el clima laboral no es tan armónico por la falta de cordialidad y compañerismo que existe entre sus compañeros. Y sin embargo es casi equivalente la opinión que tienen otros trabajadores en manifestar que si existe armonía entre ellos, Por tal se debe desarrollar actividades y un ambiente de más unión y confraternidad entre los trabajadores.

Tabla 16. ¿Cree Ud. que la gestión del personal gerencial influye en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos?

Respuestas	Cantidad	%
no	1	2.86%
si	34	97.14%
Total general	35	100.00%

Fuente: Proceso de encuesta al personal



Descripción. En la tabla 16. El 97.14% de los encuestados opinan que la gestión gerencial influye en el desempeño de las labores administrativas.

Interpretación. Por tal, podemos analizar que la mayoría de los encuestados consideran que la gestión que realice el gerente influirá mucho en el desempeño de las diferentes labores que las áreas administrativas logren realizar.

4.2. Entrevista.

Caso.

Entrevista al Personal administrativo en una Institución de Salud de Lambayeque.

Objetivo.

Evaluar y analizar la gestión administrativa en la Institución de Salud.

Población

02 Personas.

Preguntas:

1. ¿El personal administrativo conoce sobre los cambios de rotación de personal gerencial?
2. ¿Las actividades planificadas son debidamente programadas?
3. ¿El Gerente y el personal administrativo conocen el manual de organización y funciones?
4. ¿El personal administrativo cumple las metas programadas?
5. ¿Cómo calificaría el nivel de comunicación entre el gerente y el personal administrativo?
6. ¿En términos generales, ¿Cómo considera Ud. el desempeño laboral de los trabajadores administrativos?

Análisis de los resultados de la entrevista.

Los resultados de la entrevista realizada a dos jefes encargados del área administrativa, con un periodo laboral mayor a 3 años se muestran a continuación por cada pregunta formulada.

1. En relación sobre si el personal administrativo conoce los cambios de rotación de personal gerencial.

En la mayoría de los casos se desconoce la rotación del personal gerencial. Estas decisiones son tomadas de manera personal por autoridades con mayor cargo, o temas políticos que maneja la misma institución de manera interna. Por lo tanto, el personal no tiene conocimiento sobre la rotación del personal con un tiempo anticipado, e incluso han existido casos en que los gerentes han sido sorprendidos de manera inesperada por dichas decisiones, así como el personal de jefatura.

2. En relación si las actividades planificadas son debidamente programadas.

Las actividades planificadas en su mayoría si son programadas.

Por lo tanto, la programación de actividades realizadas por parte del área gerencial, se realizan en conjunto con los jefes de área, para que posteriormente cada jefatura las ejecute con el personal bajo su cargo. Por otro lado, las actividades programadas por las áreas administrativos no se cumplen en su totalidad debido a la falta de recursos asignados en el tiempo oportuno.

3. En relación si el Gerente y el personal administrativo conocen el manual de organización y funciones.

La mayoría de trabajadores administrativos desconocen de dicho documento.

Por lo tanto, existe falta de capacitación e interés por los jefes dar a conocer de manera formal las funciones a nivel de todas las áreas de la institución. Por otro lado, se precisa que el personal administrativo que

si conoce las funciones de cada área son por motivos de su largo tiempo de periodo laboral.

4. En relación si el personal administrativo cumple con las metas programadas.

Se admite que el personal administrativo no cumple con las metas programadas en el tiempo establecido.

Por lo tanto, el personal no logra a cumplir con las metas programadas, debido a que existen circunstancias en el trámite para solicitar la ejecución de ciertas actividades dependiendo de otras áreas, y la presencia de inconvenientes por la dependencia y el mecanismo de espera para que estas sean realizadas en el momento oportuno, impide el logro de metas programadas. Además, cuando surge el cambio de rotación del personal gerencial existen actividades programas y/o requerimientos de recursos sin ejecutarse ya que por desconocimiento del nuevo personal no existe un seguimiento de la meta a alcanzar.

5. En relación sobre la calificación del nivel de comunicación entre el gerente y el personal administrativo.

La calificación de comunicación entre el gerente y personal administrativo es mayormente considerada como no accesible.

Por lo tanto, la comunicación que existe entre el gerente y los jefes de las diferentes áreas administrativas, es poco frecuente, ya que no se realizan reuniones constantes para conocer la situación real de cada área, necesidades, avances y actividades proyectadas. Además, la falta de conocimiento sobre las opiniones e inquietudes que tiene el personal para desempeñar sus funciones o actividades pendientes.

6. En relación cómo es considerado el desempeño laboral de los trabajadores administrativos.

El desempeño de labor por parte de los trabajadores administrativos es considerado deficiente.

Por lo tanto, se considera que el personal administrativo no es eficiente, debido a la ausencia de respuestas y soluciones inmediatas frente a los problemas presentados que se encuentren bajo responsabilidad, la falta de capacitaciones constantes y supervisiones por parte de la jefatura. Además de la falta de comunicación e información entre áreas y recursos asignados.

4.3. Análisis Documentario.

De acuerdo a un informe emitido por el área asistencial, se observa que la asignación de recursos en la institución, no es designado al área requerida en el tiempo correspondiente. Como se observa se realiza una solicitud de requerimiento de termómetros con fecha marzo del 2020. (según Anexo 02: Instrumentos de recolección de datos), haciéndose la entrega de lo solicitado con fecha en agosto del mismo año. Lo mismo se puede observar en la asignación de pruebas covids, las cuales no son abastecidas en su totalidad.

Por consiguiente, podemos determinar que existe una falta de coordinación entre las áreas administrativas, y la existencia de una burocracia continua ante la necesidad de obtener ciertos recursos que son precisos para la atención de clientes y alcance de los objetivos.

4.4. Confiabilidad del Instrumento.

Tabla 17. Resumen de procesamiento de encuesta.

		N	%
Casos	Valido	35	100%
	Excluido*	0	0%
	Total	35	100%

*. La eliminación por lista se basa en la variable de rotación de personal

La encuesta, se aplicó a 35 personas, el cuestionario de 04 ítems se relaciona con la variable independiente - Rotación de personal. Siendo el 100% de la muestra, arrojando el siguiente nivel Alfa de Cronbach.

Tabla 18. Estadísticas de fiabilidad.

Alfa de Cronbach	Nro. de elementos
0,797	4

En la tabla 18 se observa que el Alfa de Cronbach tiene un valor de 0,797 esto quiere decir que el instrumento es bueno con respecto a sus ítems planteados de acuerdo a las dimensiones e indicadores de la variable correspondiente.

Tabla 19. Resumen de procesamiento de encuesta.

		N	%
Casos	Valido	35	100%
	Excluido*	0	0%
	Total	35	100%

*. La eliminación por lista se basa en la variable de procesos de gestión de administrativa.

La encuesta, se aplicó a 35 personas, el cuestionario de 10 ítems se relaciona con la variable dependiente – procesos de gestión administrativa. Siendo el 100% de la muestra, arrojando el siguiente nivel KR-20 (Coeficiente de confiabilidad Kuder-Richardson).

Tabla 20. Estadísticas de coeficiente de confiabilidad.

KR-20	Nro. de elementos
0,722	10

En la tabla 20 se observa que el KR-20 (Coeficiente de confiabilidad Kuder-Richardson) tiene un valor de 0,722 esto quiere decir que el instrumento tiene un coeficiente de confiabilidad alta, con respecto a sus ítems planteados de acuerdo a las dimensiones e indicadores de la variable correspondiente.

V. DISCUSIÓN

De los resultados obtenidos a través de la aplicación de instrumentos al personal administrativo, con periodo laboral a partir de 3 años para la presente investigación. Se evidencio lo siguiente:

Con respecto a la variable independiente tenemos cuatro dimensiones, los cuales corresponden a rotación, despido, renuncia y reemplazo.

En relación a la dimensión de rotación de personal, según nuestros resultados la rotación de personal se encuentra en un 51.43%. El porcentaje está relacionado con los cambios de jefatura que sufre el personal gerencial ocurridos en los últimos tres años. Analizando que en base a la dimensión existe un alto nivel de rotación en tan poco tiempo. Este tipo de decisiones ocasiona una debilidad frente a la empresa. Los resultados presentados confirman la teoría de Sutherland (2013), quien define que la rotación provoca una pérdida de capital humano para la organización y al mismo tiempo origina perdidas de dinero, y a la vez se tiene que asumir el costo de buscar nuevo personal, lo cual esto se relaciona con los resultados de los estudios de investigación ya mencionados, y así como lo describe la teoría, la rotación de personal provoca pérdidas de capital humano a lo que conlleva que se queden puestos de trabajos en el aire hasta que se pueda volver a realizar un nuevo reclutamiento y se de la selección de personal para ocupar el puesto.

Respecto a la dimensión de despidos se obtiene un 54.29% de personal gerencial despididos en estos últimos tres años. En la institución no existe permanencia en los cargos de jefatura ya que sufren constantes cambios, y generan a la institución gastos y pérdida de tiempo.

De acuerdo a la dimensión de renuncia en los resultados según la tabla 5, la mayoría de gerentes no renuncia a sus cargos. La rotación frecuentemente se da en relación a despidos o reemplazos por decisiones políticas de la institución.

La dimensión de reemplazos que corresponde a la tabla 5 manifiesta que el número de gerentes reemplazados en estos últimos tres años han sido entre 3 a 4 gerentes reemplazados, generando desconformidad entre los trabajadores por el continuo cambio de rotación.

Según nuestras dimensiones correspondientes a la variable independiente, la empresa representa un alto nivel de rotación de cargos gerenciales. Debido a la rotación frecuente que existe de dicho cargo. De tal manera que se necesita realizar un análisis de las causas que originan esta debilidad que no es favorable para la institución y poder tomar mejores decisiones en favor de la entidad. Por otro lado, los estudios se contrastan con Chiavenato (2018), quien especifica que, por conceptos de rotación, debemos conocer la relación que existe entre los trabajadores y la entidad que desempeñan sus labores, y analizar los cambios realizados con frecuencia entre despidos, reemplazos, renuncia o nuevos contratos de personal. Asimismo, El investigador Espinoza (2019) manifiesta que, contar con un modelo de planeamiento estratégico, ayuda a que toda organización, tenga un perfil específico para cada puesto indicando las competencias y funciones que debe tener cada aspirante.

Por consiguiente, en la institución todo personal con cargo gerencial no supera los tres años, ya que son políticas y decisiones del consejo directivo en el organismo. Algunos gerentes que han logrado ejercer su cargo durante un periodo un poco más largo a comparación de otros, lograron cumplir actividades y buenas expectativas para el personal administrativo.

En proporción a la variable dependiente tenemos cuatro dimensiones, los cuales pertenecen a planificación, organización, dirección y control.

Con respecto a la dimensión de Planificación. Para el avance de los proyectos solicitados por las áreas administrativas según los resultados obtenidos, el mayor porcentaje manifestó que los proyectos en su mayoría no son ejecutados. La opinión es expresada por un porcentaje del 62.86% de encuestados, el cambio constante de gerente, la falta de recursos, requerimientos y solicitudes paralizados a mitad de proceso, son causas que impiden el desarrollo de las diversas actividades solicitadas. Hay que resaltar que este tipo de proyectos están relacionados con la construcción de infraestructuras, requerimientos de equipos, útiles de oficina, asignación de recursos para áreas administrativas, etc. No se vincula con las metas que son programadas obligatoriamente por entidades externas, las cuales deben ser cumplidas en fechas establecidas.

Los resultados se verifican de acuerdo con lo mencionado Según Cortes (1998). La planificación, es el proceso de definir el curso de acción y los procedimientos requeridos para alcanzar los objetivos y metas. El plan establece lo que hay que hacer para llegar al estado final deseado. Sin embargo, de acuerdo a nuestros resultados y la teoría en mención, la empresa debe implementar técnicas que ayuden a definir una mejor programación de sus actividades y anticipar las consecuencias que se puedan presentar, con el fin de minimizar el riesgo.

Cortiñas (2020), la planificación es algo esencial en el trabajo ya que es la clave que nos permitirá conseguir los objetivos, es la necesidad de recursos que se debe tener para conseguir las metas y crear una herramienta que nos ayude a obtener resultados. La planificación, está relacionada con desarrollos, planes, reuniones que deben afrontarse en largo plazo. De acuerdo a lo analizado en base a nuestros instrumentos, la institución debe

cumplirla como anticipo de lo que será a futuro, tanto inmediato como a largo plazo, y plantear las actividades a ser desarrolladas con el fin de lograr objetivos ni más ni menos, pero ejecutarlas para el ahora, a corto plazo.

En relación a la dimensión de Organización, de acuerdo a nuestros resultados la entidad manifiesta que no se asignan recursos al personal de jefaturas para el desarrollo de sus tareas programadas. En la tabla 7, se observa la falta de recursos asignados para el desarrollo de las actividades con un 62.86%. esto se relaciona con las diversas áreas administrativas quienes expresan que en la mayoría de los casos las asignaciones de los recursos son asignados fuera del plazo establecido. Teniendo como consecuencia no lograr el cumplimiento de las metas establecidas dentro de las fechas programadas. Se debe mencionar que, la entidad, cuenta con recursos para la ejecución de las diferentes actividades programadas, pero existen inconvenientes por parte de los encargados y la burocracia presente en la mayoría de las instituciones. La investigación se contrasta con Koontz y Wehrich (1999), quienes manifiestan que la organización es como la identificación, y clasificación de actividades requeridas, así como el conjunto de actividades necesarias para alcanzar objetivos, y asignación a un grupo de actividades encargado por un administrador con poder de autoridad, delegación, coordinación, y estructura organizacional.

Por otro lado, hay circunstancias en que los recursos no son asignados por motivos de rotación de personal gerencial, quedando como pendientes de ejecución ciertas actividades. Así mismo, la elaboración de nuevos requerimientos que permitan establecer nuevamente la asignación de los recursos solicitados. En base a nuestros resultados según la teoría de Daft (2001), las organizaciones son entidades sociales, dirigidas a metas diseñada con una estructura deliberada y con sistema de actividad coordinados y vinculadas con el ambiente externo. Por tal, la Institución maneja sus propias políticas, las cuales deben ser regidas por todo el personal, aunque no todos estén de acuerdo. La misma empresa considera cuales son las actividades

primordiales para que procedan a ser ejecutadas, muchos más allá si deben ser cumplidas o no dentro del plazo que se establezca, además de la falta de eficiencia que se presentan en algunas áreas para continuar con el proceso de requerimiento.

En la dimensión de Dirección, se observan diferentes indicadores en base a nuestros resultados obtenidos. En la tabla 8, se nos manifiesta sobre la comunicación que existe entre el gerente y el personal administrativo, teniendo como resultado un 65.71% quienes califican el tipo de comunicación como poco accesible para el desarrollo de procesos administrativos. La mayoría de los cargos gerenciales, han mantenido una comunicación directa con el personal de jefaturas. Si bien es cierto existen las llamadas telefónicas cuando se necesita proceder de manera urgente ante una necesidad de emergencia, pero más allá de eso la falta de reuniones y el compromiso que se debe mantener al menos entre los jefes de áreas y el gerente son pocos frecuentes, y eso origina la falta de conocimiento de las necesidades que tienen las diversas áreas, rigiéndose más por trámites burocráticos. Para estos resultados hacemos mención frente a la opinión de Buchele (2011) quien manifiesta que la dirección, Comprende la influencia interpersonal del administrador a través de la cual logra que sus subordinados obtengan los objetivos de la organización mediante la supervisión, la comunicación y la motivación.

Para conocer la opinión sobre las condiciones de trabajo del personal administrativo. Están son consideradas inapropiadas, esto se debe a la falta de espacio que se tiene para el desarrollo de sus diferentes funciones, se expresa que en una misma oficina se ubican diversas áreas administrativas, además de la ausencia de una infraestructura moderna, equipos nuevos y en algunos casos, falta de útiles de oficina. El estudio está relacionado según lo manifestado por Donnell (2012), El logro de los resultados, está directamente relacionado con las condiciones y características de su recurso humano. La

dirección deberá hacer partícipe de la gestión, a toda la colectividad empresarial, y con un claro concepto de la autoridad y responsabilidad deberá delegarle lo necesario, con la supervisión y control que se juzgue conveniente.

Respecto al clima laboral, existe casi un equivalente de opinión frente a esta situación, un 40% quienes consideran que existe un clima laboral de compañerismo y cordialidad y un 60% expresan lo contrario. Por tal el personal de las áreas administrativas cumple sus funciones con una convivencia de pocas diferencias entre compañeros. Como en toda organización existen discrepancias entre alguno que otro trabajador, pero es por la falta de comunicación y diferencias que lo relacione. Hay que resaltar que la relación entre los gerentes y todo el personal administrativo es poco accesible. Por tal, se debe organizar y programar actividades sociales que ayuden a relacionar a los trabajadores entre sí.

En la dimensión de Dirección, en la tabla 16, se desarrolló una evaluación sobre si la gestión del personal gerencial influye en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos. Obteniendo como resultado un porcentaje de 97.14% quienes manifestaron que la gestión que realice el gerente influye en el desempeño de los trabajadores. El cargo gerencial cumple un rol importante dentro de la institución, por tal debe ser desempeñado con mucha eficiencia y competitividad. Han existido gerentes que han tenido la función de dirigir en todos los niveles de la organización, después de haber recibido la autoridad. Y han tenido la responsabilidad de enseñar, de guiar y dirigir las actividades en unión con otros cargos de jefatura, a través de la habilidad, motivación y eficacia, con el fin de obtener los mejores resultados en el logro de los objetivos propuestos. El estudio está relacionado con la opinión de Taylor (2012) quien manifiesta que, la dirección es el mejor medio para lograr que ambas partes (el empresario y el empleado), pongan en acción todas sus facultades y habilidades para que después se haga una equitativa distribución de los beneficios obtenidos por el esfuerzo común.

Por otro lado, han existido gerentes que no han cumplido con las expectativas deseadas por los trabajadores, por la falta de coordinación y comunicación con el personal a cargo. Y como consecuencia las áreas administrativas se ven afectadas debido al incumplimiento de metas establecidas y la ausencia de una gestión eficiente y estable. La administración es un área encargada de lograr que se ejecute de manera efectiva todo lo proyectado, por medio de la autoridad del personal gerencial, además se encarga de vigilar de manera simultánea que se cumplan en la forma adecuada todas las órdenes presentadas. Sin embargo, si dichas áreas administrativas no están respaldadas por una buena gestión gerencial o surgen continuos cambios, existen inconvenientes para las funciones que deben cumplir los trabajadores respecto a sus objetivos. Pero mucho más allá de esto, existe el consejo directivo quien define los cambios constantes y no permanentes de la rotación del personal gerencial.

Para la dimensión de control, se evaluó el uso de métodos para medir el nivel de actividades y obtener una buena gestión administrativa, con un 77.14% se expresó que no se hace uso de dichos métodos y/o técnicas que respalden el avance de la ejecución de actividades. La institución trabaja con otras entidades externas que se encargan de supervisar y fiscalizar el uso de su presupuesto asignado, en este tipo de casos las actividades se miden por el cumplimiento de presentación de documentos presentados dentro de las fechas establecidas. El estudio se relaciona con lo que manifiesta Terry. G (2012). El control, es el proceso para determinar lo que está llevando a cabo, valorizándolo y, si es necesario aplicando medidas correctivas, de manera que la ejecución se desarrolle de acuerdo con lo planeado. Sin embargo, para ciertas actividades internas solicitadas por el personal de la empresa no se hace uso de técnicas de medición que controle el desempeño de la gestión administrativa. Por lo tanto, para llevar una buena estrategia de control tenemos que hacer uso de técnicas de medición.

Por consiguiente, en la tabla 8, se evalúa con un resultado a un margen superior del 50% que el personal administrativo, no está capacitado para desempeñar sus funciones debido a la falta de líneas de carreras ofrecidas a corto plazo y el desempeño mecanizado que tiene el personal en relación a sus funciones, dejando de experimentar experiencias nuevas y obtener nuevos conocimientos. en relación a sus labores. Por lo cual, el personal con varios años frente a un cargo, es eficiente en realizar sus funciones, debido a las diferentes experiencias obtenidas durante el tiempo de labor. Sin embargo, el tema de la burocracia que existe frente al trámite de documentos impide en muchas ocasiones que se realicen de manera eficaz. El estudio se relaciona con el autor Appleby (2012), quien manifiesta que la medición y corrección de las realizaciones de los subordinados con el fin de asegurar que tanto los objetivos como los planes para alcanzarlos se cumplan eficaz y económicamente. Por lo tanto, a todo el personal administrativo, se le debe brindar capacitaciones constantes con la finalidad de mantenerlos actualizados frente a los cambios tecnológicos y normativos.

La evaluación en relación al perfil del personal gerencial, se manifiesta que no es apropiado, estos datos se adquieren de un 74.29% de acuerdo a nuestros resultados. Ya que el consejo directivo de Lima, es el encargado de establecer al personal bajo políticas y decisiones propias del directorio. Los diferentes gerentes seleccionados, han obtenido diferentes carreras profesionales, entre ellos han ejercido el cargo, doctores, administradores, ingenieros, etc. Pero sin embargo el de mayor selección ha sido por médicos. Por lo tanto, aun con muchas más expectativas de brindar un excelente servicio y mejorar las dificultades presentadas en la entidad, todo personal que asuma el cargo de gerente debe ser previamente capacitado.

Por otro lado, se ha evaluado al personal administrativo de no realizar sus funciones de manera eficiente. Ante esta evaluación, el personal cumple de manera eficiente su trabajo mientras es supervisado por su jefe. Pero de tratarse de funciones externas con el público o con el personal de diferentes

áreas existe de por medio la burocracia. Ante esto, el estudio debe ser planteado de acuerdo a lo manifestado por Chiavenato (2012). El control es una función administrativa, es la fase del proceso administrativo que mide y evalúa el desempeño y toma la acción correctiva cuando se necesita. Por lo tanto, El control es la función administrativa por medio de la cual se evalúa el rendimiento. Es decir, todos los encargados o jefes de área de la entidad tienen la obligación de controlar; y realizar evaluaciones de los resultados para posteriormente tomar las medidas necesarias para minimizar las ineficiencias.

En resumen, los resultados que se han obtenido dejan en claro la situación por la que atraviesa la Institución de Salud de Lambayeque. Con respecto a las variables de estudio se identificó que, no se cuentan con estrategias que erradiquen por completo las faltas que se manifiestan en los resultados según encuesta, Por lo tanto, con el fin de mejorar la comunicación entre el gerente o los jefes de áreas con el personal administrativo, la asignación de recursos, mejorar la capacidad y eficiencia de los trabajadores, crear un mejor ambiente de trabajo, mejorar la calidad del servicio y condiciones de trabajo, se debe hacer uso de técnicas de medición y realizar una mejor selección de colaboradores a través de estrategias. Esto con la finalidad de mejorar los procesos de gestión administrativas y disminuir la rotación de personal.

VI. CONCLUSIONES

1. Una vez diagnosticados los procesos de gestión administrativa, se concluye que existen ciertas deficiencias en las diversas áreas administrativas. Debido, a que se lograron identificar algunos problemas vinculados directamente con las relaciones laborales de trabajo en equipo, la obtención de recursos fuera de plazo, la falta de comunicación entre los jefes de áreas y gerentes, la ausencia de compañerismo entre el personal, poca eficiencia en el desempeño laboral, la ausencia de un buen clima

laboral, falta de capacitación al personal, y un proceso de selección inadecuado. Son causas que impiden obtener un proceso de gestión eficiente, competente y óptimo. Por lo tanto, estas deficiencias deben ser subsanadas para obtener un mejor proceso de gestión administrativa y obtener mejores resultados en beneficio de los pacientes y la entidad. Así mismo el trabajo en conjunto con todas las áreas ayudara a generar un aumento de resultados positivos en el logro de las metas por área y a nivel de toda la institución.

2. Se desarrolló una propuesta de solución donde se establecieron estrategias para reducir el nivel de rotación de personal gerencial y subsanar los factores que influyen de manera negativa causados por los cambios constantes que se realizan al incorporar nuevos gerentes. Las cuales sirven para establecer un personal más estable, idóneo y competitivo, con un mejor ambiente laboral y trabajo en equipo, en base a capacitaciones y con conocimientos que les permitan llevar un mejor desempeño profesional y alcanzar mayores objetivos. Por consiguiente, el nivel de rotación debe ser reducido, con el fin de otorgar una mayor estabilidad en los diferentes cargos del área administrativa e impedir que se genere la suspensión de diversos proyectos y tramites solicitados, además de evitar altos costos en los procesos constantes de selección.
3. Finalmente, se puede concluir que los jefes de cada área administrativa, deben aprender a identificar cuáles son los factores que influyen de manera negativa en los procesos de gestión, para que posteriormente puedan darse a conocer a la persona correspondiente (gerente) y lograr ser subsanados de manera inmediata, con el propósito de evitar complicaciones o irregularidades en el cumplimiento de las metas propuestas. Por lo tanto, habiéndose realizado el desarrollo de la presente investigación, se logra verificar que la aplicación de estrategias de rotación de personal para mejorar los procesos de gestión administrativa influye de manera positiva ante la institución de salud, ya que a través de estas se lograra una mejor comunicación y eficiencia a través de una

gestión administrativa eficaz y con un nivel más competente que permita lograr satisfacer las necesidades tanto de los pacientes como del personal de la institución. Además, de obtener resultados más óptimos y confiables en relación al alcance de sus objetivos.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los Directivos de la Institución, aplicar la Propuesta de Solución, destinar el presupuesto establecido y comprometerse a evaluar un seguimiento respectivo de los cambios obtenidos, al plantear cada una de las estrategias diseñadas. Además de guiar y respaldar al personal del área administrativa en el cumplimiento de las metas, con el fin de evitar dificultades que impidan que estas se logren. Por otro lado, la Entidad debe demostrar que el personal es un recurso indispensable en el desarrollo de sus funciones y que no solo se preocupa por alcanzar las metas de la institución sino, también las metas de cada colaborador.
2. Con respecto a las deficiencias determinadas en el área administrativa, se recomienda que se deben mejorar los procesos de selección de personal y realizar continuamente capacitaciones. Con el fin, de que el personal administrativo logre fortalecer sus competencias conductuales y profesionales, para ser motivados al trabajo en equipo y obtener un mejor clima laboral. Lo que favorecerá a obtener mejores resultados en las funciones designadas a cada trabajador, y en el cumplimiento de metas de la institución.
3. Se recomienda a otros investigadores que pueden emplear como fuente de investigación la presente tesis “Estrategias de Rotación de Personal para los procesos de Gestión Administrativa en una Institución de Salud de Lambayeque” como fuente o data investigativa con una realidad problemática similar de su estudio.

VIII. PROPUESTA

Elaborar estrategias de rotación de personal gerencial para optimizar los procesos de gestión administrativa en una institución de salud de Lambayeque.

Estrategias de Rotación de Personal Gerencial en una Institución de Salud de Lambayeque.

1. Síntesis del problema identificado.

De acuerdo al análisis de resultados los aspectos críticos de los procesos de gestión administrativa deben ser mejorados, ya que no existe una asignación oportuna de recursos para las áreas correspondientes que permitan el cumplimiento de sus objetivos, y ni una medición de control del desarrollo de actividades. Por otro lado, la falta de comunicación oportuna e inaccesible entre los jefes de áreas administrativas y el personal gerencial, tiene como consecuencia no cumplir con todos los requerimientos solicitados por las diferentes áreas y alcanzar sus objetivos propuestos. Asimismo, no efectuar capacitaciones para el personal administrativo, impide que el trabajador conozca claramente sus funciones y desarrolle sus labores de manera eficiente. Además, no se mantiene un buen clima laboral entre las distintas áreas administrativas.

Por tal motivo se debe elaborar estrategias de rotación de personal gerencial que permitan mejorar los procesos de gestión administrativa en una institución de Salud de Lambayeque. Frente a otros centros de salud la diferenciación será brindar un mejor servicio y trabajar con mayor eficiencia y eficacia, desarrollar funciones más eficientes y en un menor tiempo, ejecutar y medir actividades que les permitan visualizar el avance y el logro de sus objetivos.

En la actualidad las tareas de labores administrativas en términos globales se han reducido al uso de la tecnología, y una propuesta por la que el presente trabajo de investigación apuesta, es que al 2021 se logre optimizar los procesos de gestión administrativa en una Institución de Salud de Lambayeque

2. Objetivo de la propuesta.

En relación al problema identificado el objetivo de la propuesta es: Optimizar los Procesos de Gestión Administrativa en una Institución de Salud de Lambayeque.

Objetivos Específicos.

- Determinar pautas para mejorar los procesos de Gestión Administrativa en una Institución de Salud de Lambayeque.
- Identificar los resultados y costos de la propuesta elaborada.

3. Fases de la propuesta.

N°	Fases Dimensiones de la V.I	Objetivo	Actividades (Sub dimensión de la V.I)	Indicador	Meta	Periodo	Responsable
1	Rotación de Personal	Elaborar estrategias que disminuyan el nivel de rotación de personal	Emplear una gestión eficiente para los procesos de selección.	Disminuir el nivel de Rotación de personal.	90%	12 meses	Especialista en Administración de procesos.
2	Despido	Incrementar el nivel de Capacitación al personal.	Brindar capacitaciones constantes al trabajador	Aumentar el nivel de Resultados eficientes	90%	9 meses	Jefe Administrativo
			Supervisión constante de las labores asignadas al trabajador	Aumentar el nivel de Metas alcanzadas.	90%	9 meses	Gerente Jefe Administrativo Jefes de Áreas administrativas
3	Renuncia	Identificar las necesidades y expectativas del personal.	Establecer buen clima laboral	Extender el nivel de compañerismo	85%	6 meses	Jefe Administrativo
			Brindar Crecimiento personal y profesional	Incrementar el nivel de motivación e incentivo profesional.	90%	5 meses	Jefe Administrativo Jefe de Áreas administrativas
4	Reemplazo	Mejorar los procesos de selección de personal.	Seleccionar al personal en relación con el perfil del puesto	Disminuir el nivel de pérdidas de costo y tiempo	90%	12 meses	Gerente Jefe Administrativo

4. Resultados esperados.

Ítem	Indicador	Meta	Periodo	Fundamentación
1	Proyectos de planificación	100%	3 meses	Establecer metas y programar actividades, permitirá alcanzar con más eficiencia los objetivos trazados.
2	Asignación de recursos	100%	5 meses	Determinar Responsabilidades a las diferentes áreas y encargaturas para el uso adecuado de los recursos asignados para la ejecución de actividades
3	Comunicación e interpretación	100%	6 meses	Potenciar la comunicación interna entre los trabajadores, con el fin de alcanzar los objetivos propuestos. Por otro lado ayudara al personal a obtener un clima laboral más armónico, con personal motivado y eficiente.
4	Evaluaciones y supervisiones	100%	9 meses	Definir técnicas de medición, ayudara a supervisar y evaluar el avance o desarrollo total de cada actividad planificada, permitiendo detectar a tiempo deficiencias que nos impidan alcanzar nuestros objetivos.
5	Documentos de procesos operativos	100%	3 meses	Nos permitirá determinar de forma más detallada el desarrollo de las tareas en ejecutadas y las que se encuentra en proceso. Además evitar improvisaciones o producir problemas en la realización del trabajo.

5. Síntesis del presupuesto.

SINTESIS DEL PRESUPUESTO				
Recurso	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	COSTO UNITARIO S/	IMPORTE TOTAL S/
Especialista en administración de procesos		1	S/.4,000.00	S/.48,000.00
Capacitaciones		3	S/.3,000.00	S/.9,000.00
Laptop Lenovo	Unidad	1	S/.2,300.00	S/.2,300.00
Impresora HP	Unidad	1	S/.1,200.00	S/.1,200.00
Escáner HP	Unidad	1	S/.850.00	S/.850.00
Proyector Multimedia	Unidad	1	S/.1,800.00	S/.1,800.00

RESUMEN DE SINTESIS DEL PRESUPUESTO	
RUBRO	IMPORTE
Equipos	S/.6,150.00
Recursos Humanos	S/.57,000.00
TOTAL	S/.63,150.00

REFERENCIAS

1. Entrepreneur (2018) Tips que debes poner en práctica para evitar la rotación de personal. Revista Entrepreneur. Disponible en : <https://www.entrepreneur.com/article/268487>
- ✚ Espinoza y Rojas (2019) “Modelo de Estrategias para Reducir la Rotación de Personal” (Titulación) Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- ✚ Sanz. (2020) La Rotación de Personal en las empresas: Causas de un alto índice de rotación y como evitarlo. The Power MBA. Disponible en: <https://thepowermba.com/es/business/la-rotacion-de-personal-en-empresas-2>
- ✚ A nivel Nacional: Vargas. (2019) Rotación Laboral en el Perú ¿Que hacer para disminuirla? Conexionesan Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/09/rotacion-laboral-en-el-peru-que-hacer-para-disminuirla>
- ✚ Lazo y Macas. (2018) “Propuesta de mejoras en Gestión administrativa”. (Titulación) Universidad Guayaquil.
- ✚ Maza (2018), “Gestión Administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores de la oficina de Administración” (Tesis correspondiente a la Universidad Cesar Vallejo
- ✚ Rose. (2018). Perú es el País con Mayor Rotación de Personal en Latam. Info Capital Humano. Disponible en: <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/el-peru-tiene-el-mas-alto-indice-de-rotacion-laboral-en-latinoamerica>

- ✚ Alva. (2019) Estrategia de Selección de Personal por Competencia para Disminuir la Rotación de Personal en la Empresa de Transportes. Universidad Señor de Sipan.
- ✚ Díaz. (2018) “Evaluación de ventas y la Rotación del Personal” (Licenciatura) Universidad Cesar Vallejo.
- ✚ Mendoza. (2019) Diseño de un Manual de Procedimientos del Área de Recursos Humanos para Mejorar la Gestión Administrativa de la Empresa Leoncito S.R.L. (Licenciatura) Universidad Señor de Sipan.
- ✚ Rojas. (2020). ¿En qué consiste la gestión por procesos de las instituciones de Salud? Conexionesan. Disponible en:
<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/03/en-que-consiste-la-gestion-por-procesos-de-las-instituciones-de-salud>
- ✚ Bastidas (2019) “Diseño de un Sistema De Gestión Administrativa.” (Titulación) Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- ✚ Raffino, M (2020), Concepto de Gestión Administrativa. Disponible en:
<https://concepto.de/gestion-administrativa>
- ✚ Chiavenato I (2004) Definición de Administración. Disponible en:
<https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-administracion.html>
- ✚ Castillo. (2019) “Causas y Costos de la Rotación de Personal”. Universidad de Córdoba.
- ✚ Almeda, C (2017), La Rotación de Personal: Todo lo que debes saber sobre ella. Disponible en:
<http://blog.talentclue.com/rotacion-de-personal>

- ✚ Concepción y Vásquez. (2019) “Influencia de la Rotación en el Desempeño del Personal Administrativo” (Bachiller) Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI.

- ✚ Azula. (2019) “Rediseño del Proceso de Admisión de Personas para la Mejora de la Gestión Administrativa.” (Titulación) Universidad Señor de Sipan

- ✚ Dysenchauz. (2018) 5 Estrategias para reducir la rotación voluntaria en tu organización. GOintegro. Disponible en:
<https://blog.gointegro.com/5-estrategias-para-reducir-la-rotacion-voluntaria-en-tu-organizacion>

- ✚ Marcelo. (2020) “Planificación Estratégica y la Gestión Administrativa”. (Maestría) Universidad Cesar Vallejo.

- ✚ Marcelo. (2020) Planificación Estratégica y la Gestión Administrativa según los colaboradores de la Clínica del Pacífico S.A. Chiclayo (Maestría) Universidad Cesar Vallejo.

- ✚ Fernández (2019) Rotación y productividad del personal de la Gerencia de desarrollo social y humano. Municipalidad Provincial del Santa – 2019. Tumbes (Maestría) Universidad Cesar Vallejo.

- ✚ Collantes (2017) Planificación estratégica y la gestión administrativa según el personal de la Sub Gerencia de Mantenimiento ESSALUD – 2016. (Maestría) Universidad Cesar Vallejo.

- ✚ Admin Gestion-Calidad.com (2019) Gestión por Procesos en sistemas de gestión. Revista Gestión calidad. Disponible en:
<http://gestion-calidad.com/gestion-procesos#:~:text=Procesos%20operativos%3A%20Son%20procesos%20que,los%20clientes%20y%20los%20accionistas.>

- ✚ Rojas (2018) ¿En qué consiste la gestión por procesos de las instituciones de salud? Revista ConexiónEsan. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/03/en-que-consiste-la-gestion-por-procesos-de-las-instituciones-de-salud/#:~:text=Procesos%20operativos%2C%20como%20la%20formula%20C3%B3n,normas%20que%20se%20han%20definido.>

- ✚ Ríos (2016). Confiabilidad con Kuder Richardson. Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=B1eWRh4wCGc>

- ✚ Anonymous (2015). Análisis de la organización. Disponible en: <http://equipo5sqi.blogspot.com/2015/04/analisis-de-la-organizacion.html>

- ✚ Fxtrader (2012). Taller de Administración de empresas: Dirección Administrativa. Revista Emprendices. Disponible en: <https://www.emprendices.co/taller-de-administracion-de-empresas-direccion-administrativa/>

- ✚ Cadena (2015). Autores y Definiciones. Disponible en: <https://sites.google.com/site/exposiciondecontrol/caracteristicas>

- ✚ Cortiñas (2004). Apuntes Gestión. Disponible en: <https://www.apuntesgestion.com/b/concepto-planificacion/>

- ✚ Raffino (2020). Concepto de dirección administrativa. en concepto de. Disponible en: <https://concepto.de/direccion-administrativa/>

- ✚ Derkra (2020). El control como fase del proceso administrativo. Gestipolis. Disponible en: <https://www.gestipolis.com/el-control-como-fase-del-proceso-administrativo/>

- ✚ Raffino (2020). Concepto de planeación en administración Concepto de. Disponible en:
<https://concepto.de/planeacion-en-administracion/>
- ✚ Raffino (2020). Concepto de organización administrativa. concepto de. Disponible en:
<https://concepto.de/organizacion-administrativa/>
- ✚ Bioestadistico (2014). Alfa de Cronbach. Disponible en:
<https://www.youtube.com/watch?v=scCL458Eqyw>
- ✚ Duve (2018). Como calcular e interpretar el Alfa de Cronbach con Excel para un instrumento de investigación 2019 Disponible en:
<https://www.youtube.com/watch?v=nIZgDNVQEWE>
- ✚ Gómez (2004). Análisis documental y de información: dos componentes de un mismo proceso. Revista Acimed. Disponible en:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352004000200011
- ✚ Raffino (2020). Rotación de personal. Concepto de. Disponible en:
<https://concepto.de/rotacion-de-personal/>
- ✚ Guzmán (2020). Como hacer un resumen en una tesis. Solo ejemplos. Disponible en:
<https://www.soloejemplos.com/como-hacer-un-resumen-en-una-tesis/>
- ✚ Cadenas (2011). Población y muestra. Estadística descriptiva en Edu. Disponible en:
<https://sites.google.com/site/estadisticadescriptivaenedu/home/unidad-1/poblaci-1>

- ✚ Hernández, S (2006). Población, muestra, informantes clave, variable, unidad de análisis. Metodología de la Investigación. Disponible en:
<https://es.slideshare.net/jthd40/poblacin-muestra-informantes-clave-variable-unidad-de-analisis#:~:text=UNIDAD%20DE%20AN%C3%81LISIS%20Esta%20corresponde,de%20inter%C3%A9s%20en%20una%20investigaci%C3%B3n.>

- ✚ Blog (2014) Técnicas e instrumentos de investigación según autores. Tesis de Investigación. Disponible en:
<http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2014/06/tecnicas-e-instrumentos-de.html>

- ✚ Hernández, R., Fernández, C. y Baptista M. (2015). Investigación Documental. Metodología de la investigación. Disponible en:
<https://investigacioncientifica.org/investigacion-documental-segun-autores/>

- ✚ Rodríguez y Pérez (2016). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. Revista Escuela de Administración de Negocios. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>

ANEXOS

ANEXO 01: Tabla 01: Operacionalización de las Variables.

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
V. INDEPENDIENTE ROTACION DE PERSONAL GERENCIAL	<p>Rotación Es la acción y el resultado de rotar. Relacionándolo con el suceso de girar en torno a un eje o continuar un mismo turno. Julián Pérez, J. y Merino, M. (2014).</p> <p>Personal. Vínculo entre una persona o grupo de personas que laboran juntos en un mismo lugar. Pérez, J. y Merino, M. (2014).</p> <p>Rotación de Personal Gerencial. se define con la acción de realizar el cambio de trabajadores Gerenciales, en una empresa. Detallando que el personal rota cuando los empleados se retiran de la compañía, ya sea por despido o renuncia. Y estos son reemplazados por otro gerente, con la finalidad que cubra el puesto y asuma las funciones. Pérez, J. y Merino, M. (2014).</p>	<p>Cuestionario</p> <p>Entrevistas</p>	<p>Rotación de Personal.</p> <p>Despido</p> <p>Renuncia</p> <p>Reemplazo</p>	<p>Rotación de personal Gerencial.</p> <p>Número de despido de personal Gerencial.</p> <p>Número de renuncia de personal Gerencial.</p> <p>Número de Reemplazo de personal ejecutivo</p>	Ordinal
V. DEPENDIENTE PROCESOS DE GESTION ADMINISTRATIVA	<p>Proceso: Es el conjunto de fases sucesivas de un fenómeno o grupo de fenómenos.</p> <p>Administración. Ciencia que tiene como objetivo el estudio de las técnicas de planificación, organización, dirección y control de los recursos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos, del conocimiento, etc.) de una organización, con el fin de obtener el máximo beneficio posible; de recursos económicos o social, dependiendo de los objetivos establecidos que se establezca cada organización.</p> <p>Gestión Administrativa Conjunto de tareas que son utilizadas por el directivo de una organización, para desarrollar actividades que permitan dar cumplimiento a las fases del proceso administrativo: Planear, Organizar, Dirigir, Coordinar y Controlar.</p>	<p>Cuestionario</p> <p>Entrevistas</p> <p>Análisis de Documentos</p>	<p>Planificación</p> <p>Organización</p> <p>Dirección</p> <p>Control</p>	<p>Proyectos de planificación.</p> <p>Asignación de Recursos.</p> <p>Comunicación e Interrelación</p> <p>Evaluaciones y Supervisiones.</p> <p>Documentos de Procesos operativos</p>	Ordinal

9. ¿Cree Ud que el personal del área administrativa está capacitado para desempeñar las funciones a su cargo? SI

NO

10. ¿Cree Ud. que el personal Gerencial tiene el perfil apropiado para el puesto?

SI

NO

11. ¿El personal administrativo cumple funciones de manera eficiente?

SI

NO

12. ¿Considera Ud que las condiciones de trabajo para el desempeño laboral de los trabajadores administrativos son:

a) apropiado

b) Inapropiado

13. ¿Considera Ud que el clima laboral en la entidad es cordial y de compañerismo:

SI

NO

14. ¿Cree Ud. que la gestión del personal gerencial influye en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos?

SI

NO

ENTREVISTA

Apellidos y nombres:

Cargo:Fecha.....

OBJETIVO: Evaluar y analizar la gestión administrativa en la Institución de Salud. Agradeceré Mucho, responder las siguientes preguntas:

1. ¿El personal administrativo conoce sobre los cambios de rotación de personal gerencial?

SI

NO

2. ¿Las actividades planificadas son debidamente programadas?

SI

NO

3. ¿El Gerente y el personal administrativo conocen el manual de organización y funciones?

SI

NO

4. ¿El personal administrativo cumple las metas programadas?

SI

NO

5. ¿Cómo calificaría el nivel de comunicación entre el gerente y el personal administrativo?

a) Accesible

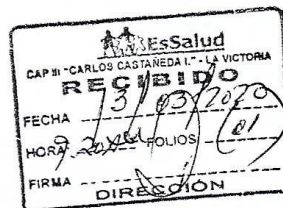
b) No Accesible

6. ¿En términos generales, ¿Cómo considera Ud. el desempeño laboral de los trabajadores administrativos?:

a) eficiente

b) deficiente

ANÁLISIS DOCUMENTARIO



INFORME N° 004 – COORD.ENF- CAP III- CCI-LV-GRALA-JAV- ESSALUD-2020

La Victorai, 12 de Marzo 2020.

DRA: ANA PATRICIA BERNABE CARRILLO

DIRECTORA
CAP III CARLOS CASTAÑEDA IPARRAGUIRRE – LA VICTORIA.

ESSALUD.

**ASUNTO: SOLICITO 12 TERMOMETROS DIGITALES, PARA LOS
DIFERENTES SERVICIOS DEL CAP III CARLOS CASTAÑEDA
IPARRAGUIRRE- LA VICTORIA.**

Por medio del presente le expreso mi cordial saludo y a la vez comunico que por LA PANDEMIA DEL CORONAVIRUS es indispensable contar en todos los servicios con TERMOMETROS DIGITALES para medir la temperatura de los usuarios.

Asimismo, los TERMOMETROS DIGITALES sustituirán a los termómetros rectales y orales, en la atención a los usuarios, (IMPLEMENTACION DEL CONVENIO DE MINAMATA SOBRE EL MERCURIO EN ESSALUD) .

En nuestro CAS no contamos con termómetros en este momento, No hubo despacho por parte del Almacen RAL.

Por lo expuesto, solicito a usted la compra de:


<u>CODIGO SAP</u>	<u>DESCRIPCION</u>	<u>CANTIDAD</u>	<u>UNIDAD MEDIDA</u>
140050042	Termómetro digital	12	UNIDADES

Sin otro particular quedo de usted

Atte.



MG. ERLITA D. GALLARDO DIAZ
COORDINACIÓN DE ENFERMERÍA

 RAL "JUAN AITA VALLE"
CAP III "CARLOS CASTAÑEDA"

cc.archivo folios (1)
Adjunto solicitud de compra

NIT	4048	2020	004
-----	------	------	-----

CENTRO COSTO (s)	DEPENDENCIA SOLICITANTE	OBJETIVO TACTICO OPERATIVO	SUSTENTO DE COMPRA	Fecha Solicitud
1007	CAP III CARLOS CASTAÑEDA IPARRAGUIRRE LA VICTORIA- ESSALUD	1. Mejorar continuamente la calidad de los servicios mediante el desarrollo de una cultura de calidad sensible a las necesidades y expectativas de los usuarios externos e internos	Brindar en el servicio de emergencia, Observación y topico, una atención con calidad a los asegurados adscritos al CAP III CARLOS CASTAÑEDA IPARRAGUIRRE- LA VICTORIA	12/03/2020

N° Item	P / NP	Está en Intranet o Atlas	CODIGO SAP 09 Digits	DESCRIPCION COMPLETA DEL SAP	U.M.	Consumo Promedio Anual	Stock Sistema Gestión	Stock Almacén Central	Precio Unitario Referen	Cantidad / Entregas				Cant. Total	Valor Referenc.
										I Trim	II Trim	III Trim	IV Trim		
1	P		140050042	TERMOMETRO DIGITAL	UN		0	0			12			12	0.00

El usuario arriba firmante declara que las Especificaciones Técnicas adjuntas están de acuerdo al Art. N° 13 de la Ley y Art. N° 11 del Reglamento de Contrataciones del estado. Así mismo estar de acuerdo a las Aprobadas por la Gerencia Central de Prestación

P = Programable NP = No Programable

Carigamba
MG. ERLITA D. GALLARDO DIAZ
 COORDINADORA DE ENFERMERIA
 RAL "JUANITA VALLE"
 CAP III "CARLOS CASTAÑEDA"
 Usuario Directo

[Signature]
Dra. Ana Patricia Bernabé Carrillo
 Gerente Ejecutiva
 C.M.P. 32018
EsSalud Pol. Carlos Castañeda I
 La Victoria

Gerente Administrativo

NOTA DE SALIDA N°. 7012172403

Centro : 10H0 RAS. Lambayeque - Hospitalaria
 Almacén : 1001 Almacén Central
 RUC : 20131257750
 Fecha : 10.08.2020
 Solicitante : 1007 Castañeda Iparr. (LAVICTORIA-4)
 Reserva : 0001051014
 Movimiento / Motivo : 311 TR traslado en cent. / 0001 A.Central a A.Logico

POS	CODIGO	UM	LOTE	FEC.VENC.	UBICACION	CANTIDAD
	Termómetro clínico digital					
	emergencia SERIE = 20043322412 E.P.=01140679 <i>EMERGENCIA</i>					
0001	020205893	UN	P20041435	31.01.2025		1
	Termómetro clínico digital					
	covid-19 serie = 20043322479 E.P. = 01140678					
0003	020205893	UN	P20041435	31.01.2025		1
	Termómetro clínico digital					
	farmacia SERIE = 20043322440 E.P. = 01140677 <i>COVID</i>					
0005	020205893	UN	P20041435	31.01.2025		1
	Termómetro clínico digital					
	farmacia SERIE = 20043320100 E.P. = 01140676 <i>COVID</i>					
0007	020205893	UN	P20041435	31.01.2025		1
	Termómetro clínico digital					
	farmacia SERIE = 20043322471 E.P. = 01140675					
0009	020205893	UN	P20041435	31.01.2025		1

[Signature]
 Sr. Jhenny Lopez Chilli
 JEFE DE LA UNIDAD DE ADQUISICIONES
 CAP. CASTAÑEDA IPARR. LAVICTORIA-4
 EsSalud

[Signature]
 Sr. Eduardo Montenegro Esquivel
 JEFE UNIDAD ALMACENES Y DISTRIBUCION
 OFICINA DE ADQUISICIONES
 GRALA
 EsSalud JUAN AITA VALLE

Emitido por: 10_JSALAZAR

PRUEBAS RAPIDAS COVID

FORMATO DE USO DE LAS PRUEBAS RAPIDAS- CAP III CARLOS CASTAÑEDA IPARRAGUIRRE LA VICTORIA- ACUMULADO										
CENTRO ASISTENCIAL	FECHA	PERSONAL DE SALUD		PACIENTES		TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	SALDO
		POSITIVO	NEGATIVO	POSITIVO	NEGATIVO	POSITIVOS	FALLADOS	USADAS	ENTREGADA	ACTUAL
CAP III "Carlos Castañeda Iprraguirre"	ACUMULADO HASTA SEPTIEMBRE	52	261	103	294	155	10	710	775	55
CAP III "Carlos Castañeda Iprraguirre"	01/10/2020			1		1		1		54
CAP III "Carlos Castañeda Iprraguirre"	02/10/2020			1	1	1		2		52
CAP III "Carlos Castañeda Iprraguirre"	03/10/2020		1	2	1	2		4		48
CAP III "Carlos Castañeda Iprraguirre"	04/10/2020			2	2	2		4		44
CAP III "Carlos Castañeda Iprraguirre"	05/10/2020		1	1	5	1		7		37
CAP III "Carlos Castañeda Iprraguirre"	06/10/2020			1	4	1		5		32
CAP III "Carlos Castañeda Iprraguirre"	07/10/2020		1	1	1	1		3		29
CAP III "Carlos Castañeda Iprraguirre"	08/10/2020		0					0		29
CAP III "Carlos Castañeda Iprraguirre"	09/10/2020			1	2	1		3		26
CAP III "Carlos Castañeda Iprraguirre"	31/10/2020									
TOTAL		52	264	113	310	165	10	739	775	26

ANEXO 03: FORMATOS DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

979928652 | patybernabecar@hotmail.com



Ana Patricia Bernabé Carrillo Médico Cirujano

DNI: 06435368

Lugar y Fecha de Nacimiento: Lambayeque, 01 de Noviembre del 1976

Dirección: Domingo Elías No 410 – Urb Remigio Silva-Chiclayo

Medico graduada en la Universidad Nacional de La Plata-Argentina

Capacitada en la atención, prevención, diagnóstico precoz y tratamiento, de los pacientes con enfermedades prevalentes, brindando una atención integral.

Con experiencia en gestión de servicios de salud para la toma de decisiones, mejorar el acceso y calidad de atención, así como optimizar la productividad y el uso racional de los recursos. Así mismo con experiencia docente universitaria en la facultad de Medicina.

Me defino como una persona con valores éticos y compromiso social, actuando bajo principios morales.

EXPERIENCIA

2020	Centro De Atención Primaria III "Carlos Castañeda Iparraguirre " -ESSALUD LA VICTORIA- CHICLAYO MEDICO JEFE DE SERVICIO MEDICO-QUIRURGICO
2017-2020	Centro De Atención Primaria III "Carlos Castañeda Iparraguirre " -ESSALUD LA VICTORIA- CHICLAYO DIRECTORA DEL CENTRO DE ATENCION PRIMARIA III CCI-ESSALUD
2008-2016	Centro De Atención Primaria III "Carlos Castañeda Iparraguirre " -ESSALUD LA VICTORIA-CHICLAYO MEDICO JEFE DE SERVICIO MEDICO-QUIRURGICO

ESTUDIOS

1997	ESTUDIO DE PREGRADO TITULO DE MEDICO UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PLATA-ARGENTINA
2002	DIPLOMADO DE AUDITORIA Y EVALUCION DE LOS SERVICIOS DE SALUD UNIVERSIDAD PARTICULAR RICARDO PALMA
2002	DIPLOMADO EN ADMINISTRACION Y GESTION GERENCIAL DE SALUD PUBLICA UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO
2006	DIPLOMADO EN ADMINISTRACION Y GESTION EN LOS SERVICIOS DE SALUD UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
2011-2013	ESTUDIO DE POSTGRADO MAESTRIA EN CIENCIAS, CON MECION EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
2019-2020	DIPLOMADO EN PEDIATRIA PARA MEDICOS DE ATENCION PRIMARIA COLEGIO MEDICO DEL PERU

IDIOMAS

INGLES NIVEL BASICO, INTERMEDIO Y AVANZADO
CENTRO DE IDIOMAS –UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

PORTUGUES NIVEL BASICO, INTERMEDIO Y AVANZADO
INSTITUTO NACIONAL DE CULTURA.LAMBAYEQUE

Chiclayo, 13 de octubre del 2020

Dra. Patricia Bernabé Carrillo

Es grato dirigirme a Usted para manifestarle mi saludo cordial. Dada su experiencia profesional y méritos académicos y personales, le solicito su inapreciable colaboración como experto para la validación de contenido de los ítems que conforman los instrumentos (anexos), que serán aplicados a una muestra seleccionada que tiene como finalidad recoger información directa para la investigación titulada: **“Estrategias de rotación de personal gerencial para los procesos de gestión administrativa en una institución de Salud de Lambayeque”** para obtener el grado académico de Máster en Administración de Negocios - MBA.

Para efectuar la validación del instrumento, Usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional que corresponda al instrumento.

Se le agradece cualquier sugerencia relativa a la redacción, el contenido, la pertinencia y congruencia u otro aspecto que considere relevante para mejorar el mismo.

Muy atentamente,

Lic. Larrea Mantilla Cintia Karen

42954972

P R E G U N T A S	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		Esencial	Útil pero no Esencial	No importante	OBSERVACIONES (Por favor, indique si debe eliminarse o modificarse algún ítem)
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No				
1.	X		X			X	X		X		X			
2.	X		X			X	X		X		X			
3.	X		X			X	X		X		X			
4.	X		X			X	X		X		X			
5.	X		X			X	X		X		X			
6.	X		X			X	X		X		X			
7.	X		X			X	X		X		X			
8.	X		X			X	X		X		X			
9.	X		X			X	X		X		X			
10.	X		X			X	X		X		X			
11.	X		X			X	X		X		X			
12.	X		X			X	X		X		X			
13.	X		X			X	X		X		X			
14.	X		X			X	X		X		X			
15.	X		X			X	X		X		X			
16.	X		X			X	X		X		X			
17.	X		X			X	X		X		X			
18.	X		X			X	X		X		X			
19.	X		X			X	X		X		X			
20.	X		X			X	X		X		X			

**JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA ENCUESTA QUE SERÁ APLICADA A LOS
ELEMENTOS DE LA MUESTRA**

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo de cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia con los indicadores, dimensiones y variables de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o mejora de cada pregunta.

Muchas gracias por su apoyo.

Grado Académico: 2013 (Estudios concluidos Maestría en Gerencia de Servicios de Salud)

Nombre y Apellido: Ana Patricia Bernabe Carrillo

Firma: _____



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

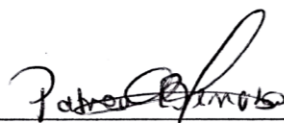
Quien suscribe, Ana Patricia Bernabe Carrillo, con documento de identidad N° 06435368, de profesión Medico con Grado de Egresado de la Maestría “Gerencia en Servicios de Salud” , ejerciendo actualmente como Médico –Jefe de Servicio, en la Institución Essalud-Lambayeque

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento (encuesta), a los efectos de su aplicación en el grado académico de master en Administración de Negocios .*escribir el grado, nivel, institución o en su defecto datos de la muestra de investigación*.....

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			x	
Amplitud de contenido			x	
Redacción de los Ítems			x	
Claridad y precisión			x	
Pertinencia			x	

Fecha: Chiclayo, 22 de Octubre del 2020



Firma

DNI n°06435368

DAVID DE LA CRUZ MONTROYA

Soy una persona competente, práctica y comprometida con excelencia
a Desempeñarme con eficiente.

EXPERIENCIA

2012 – A la actualidad

PUESTO DE TRABAJO UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL PERÚ

- + Docente Universitario TP
- + Contratado

1998 – A la Actualidad

ESTUDIO CONTABLE DAVID DE LA CRUZ MONTROYA

- + servicios de consultoría y asesoría en el campo contable y administrativo
- + Regularización Contable.
- + Se tiene como objetivo principal brindar información oportuna para no generar contratiempos, sobrecostos o desembolsos de dinero innecesarios en cualquiera de las áreas de la empresa.

ESTUDIOS

2017 – 2019

ESTUDIO CURSADO

Universidad Cesar Vallejo
Magister en Docencia Universitaria
Año 2019

1987 – 1993

ESTUDIO CURSADO

Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo
Contador Público Colegiado
Año 1993

IDIOMAS

IDIOMA 1 – Intermedio

- + Certificado de Idioma UCY

Chiclayo, 15 de octubre del 2020

Dra. David De La Cruz Montoya

Es grato dirigirme a Usted para manifestarle mi saludo cordial. Dada su experiencia profesional y méritos académicos y personales, le solicito su inapreciable colaboración como experto para la validación de contenido de los ítems que conforman los instrumentos (anexos), que serán aplicados a una muestra seleccionada que tiene como finalidad recoger información directa para la investigación titulada: **“Estrategias de rotación de personal gerencial para los procesos de gestión administrativa en una institución de Salud de Lambayeque”** para obtener el grado académico de Máster en Administración de Negocios - MBA.

Para efectuar la validación del instrumento, Usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional que corresponda al instrumento.

Se le agradece cualquier sugerencia relativa a la redacción, el contenido, la pertinencia y congruencia u otro aspecto que considere relevante para mejorar el mismo.

Muy atentamente,

Lic. Larrea Mantilla Cintia Karen

42954972

Dr. Christian A. Dios Castillo. Elaborado por Dr. Oscar López Regalado.

P R E G U N T A S	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		Esencial	Útil pero no Esencial	No importante	OBSERVACIONES (Por favor, indique si debe eliminarse o modificarse algún ítem)
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No				
1.	x		x			x	x		x		x			
2.	x		x			x	x		x		x			
3.	x		x			x	x		x		x			
4.	x		x			x	x		x		x			
5.	x		x			x	x		x		x			
6.	x		x			x	x		x		x			
7.	x		x			x	x		x		x			
8.	x		x			x	x		x		x			
9.	x		x			x	x		x		x			
10.	x		x			x	x		x		x			
11.	x		x			x	x		x		x			
12.	x		x			x	x		x		x			
13.	x		x			x	x		x		x			
14.	x		x			x	x		x		x			
15.	x		x			x	x		x		x			
16.	x		x			x	x		x		x			
17.	x		x			x	x		x		x			
18.	x		x			x	x		x		x			
19.	x		x			x	x		x		x			
20.	x		x			x	x		x		x			

**JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA ENCUESTA QUE SERÁ APLICADA A
LOS ELEMENTOS DE LA MUESTRA**

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo de cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia con los indicadores, dimensiones y variables de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o mejora de cada pregunta.

Muchas gracias por su apoyo.

Grado Académico: Magister

Nombre y Apellido: David De la Cruz Montoya

Firma: _____



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, David De la cruz Montoya, con documento de identidad N° 16438146, de profesión Contado Público con Grado de Magister, ejerciendo actualmente como Docente Universitario en la Institución Universidad Autónoma del Perú.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento (encuesta), a los efectos de su aplicación en *una Institución de Salud de Lambayeque*.....

..... Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems		x		
Amplitud de contenido		x		
Redacción de los Ítems		x		
Claridad y precisión		x		
Pertinencia		x		

Fecha: 23/10/2020



Firma DNI

n° 16438146.



JOSÉ FERNANDO ENRIQUE URBINA CARRANZA

Magister en Administración con mención en Gerencia Empresarial. Experiencia en Gestión Pública en servicios de Salud y Privada en el sector financiero en el Área de Riesgos, Comercial y Gestión de Recursos Humanos. Experiencia Docente a nivel Universitario.

EXPERIENCIA

2019 - 2020	<i>Jefe de División de Administración – Hosp II – Luis Heysen Inchaustegui. Red Asistencial Lambayeque Juan Alta Valle.</i>
2018 – 2019	<i>Jefe de Unidad de Administración CAP II Agustín Gavidia Salcedo – Lambayeque. Red Asistencial Lambayeque Juan Alta Valle.</i>
2017 - 2018	<i>Jefe de División de Administración – Hosp II – Luis Heysen Inchaustegui. Red Asistencial Lambayeque Juan Alta Valle.</i>
2015 a la Fecha	<u>UNIVERSIDAD SAN MARTIN DE PORRES</u> Docente Pre Grado a Tiempo Parcial Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos.
2017 a la Fecha	<u>UNIVERSIDAD CATOLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO - USAT</u> Docente Pre Grado a tiempo Parcial. Escuela de Administración y Contabilidad.

ESTUDIOS

2015 a la Fecha	ESCUELA DE POST-GRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO DOCTORANTE EN ADMINISTRACIÓN - Proyecto de Investigación Res. No. 1418-2016 EPG Título "Modelo de Ciudad Sostenible Caso Ciudad de Chiclayo"
2005 - 2008	<u>POST – GRADO</u> ESCUELA DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GERENCIA EMPRESARIAL
2000	SUPERIOR UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

IDIOMAS

INGLES – Nivel Intermedio

Chiclayo, 15 de octubre del 2020

Dra. José Urbina Carranza

Es grato dirigirme a Usted para manifestarle mi saludo cordial. Dada su experiencia profesional y méritos académicos y personales, le solicito su inapreciable colaboración como experto para la validación de contenido de los ítems que conforman los instrumentos (anexos), que serán aplicados a una muestra seleccionada que tiene como finalidad recoger información directa para la investigación titulada: **“Estrategias de rotación de personal gerencial para los procesos de gestión administrativa en una institución de Salud de Lambayeque”** para obtener el grado académico de Máster en Administración de Negocios - MBA.

Para efectuar la validación del instrumento, Usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional que corresponda al instrumento.

Se le agradece cualquier sugerencia relativa a la redacción, el contenido, la pertinencia y congruencia u otro aspecto que considere relevante para mejorar el mismo.

Muy atentamente,

Lic. Larrea Mantilla Cintia Karen

42954972

P R E G U N T A S	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		Esencial	Útil pero no Esencial	No importante	OBSERVACIONES (Por favor, indique si debe eliminarse o modificarse algún ítem)
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No				
1.	X		X			X	X		X		X			
2.	X		X			X	X		X		X			
3.	X		X			X	X		X		X			
4.	X		X			X	X		X		X			
5.	X		X			X	X		X		X			
6.	X		X			X	X		X		X			
7.	X		X			X	X		X		X			
8.	X		X			X	X		X		X			
9.	X		X			X	X		X		X			
10.	X		X			X	X		X		X			
11.	X		X			X	X		X		X			
12.	X		X			X	X		X		X			
13.	X		X			X	X		X		X			
14.	X		X			X	X		X		X			
15.	X		X			X	X		X		X			
16.	X		X			X	X		X		X			
17.	X		X			X	X		X		X			
18.	X		X			X	X		X		X			
19.	X		X			X	X		X		X			
20.	X		X			X	X		X		X			

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA ENCUESTA QUE SERÁ APLICADA A LOS ELEMENTOS DE LA MUESTRA

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo de cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia con los indicadores, dimensiones y variables de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o mejora de cada pregunta.

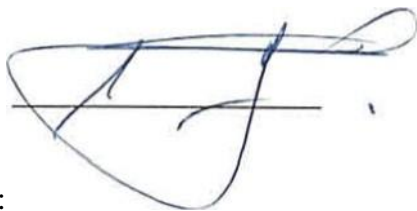
Muchas gracias
por su apoyo.

Grado
Académico:

Mapas

José Fernando Cordero Urbina Carreja

Nombre y Apellido:



Firma:

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe Jose Fernando E. Urbina Carraya, con documento de identidad N° 16718050, de profesión Auditor con Grado de Magister, ejerciendo actualmente como Jefe de Oficina de Recursos Humanos - Essalud.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento (encuesta), a los efectos de su aplicación en el Grado Académico de Master en Administración de Negocios.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems				✓
Amplitud de contenido				✓
Redacción de los ítems				✓
Claridad y precisión				✓
Pertinencia				✓

Fecha: 23 de Octubre del 2020


DNI N° 16718050.

ANEXO 04 CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN



“Año de la Universalización de la Salud”

Chiclayo, 30 de octubre de 2020

Doctor. YONNY URETA NUÑEZ
Director. CAP III Carlos Castañeda I.
La Victoria - Chiclayo

ASUNTO : Solicita autorización para realizar investigación

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo (a) cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Chiclayo, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grado Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante : *Larrea Mantilla Cintia Karen.*
- 2) Programa de estudios : *Maestría.*
- 3) Mención : *Administración de Negocios.*
- 4) Ciclo de estudios : *III Ciclo*
- 5) Título de la investigación : *Estrategias de Rotación de Personal Gerencial para los Procesos de Gestión Administrativos en una Institución de Salud de Lambayeque.*
- 6) Asesor : *Christian Abraham Dios Castillo.*

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.


Atentamente,


Larrea Mantilla Cintia Karen
42954972

Chiclayo, 11 de noviembre del 2020

Por medio de la presente, yo **Yonny Ureta Núñez**, identificado con **DNI N° 40811161** en mi condición de Director del Centro de atención primaria III “Carlos Castañeda Iparraguirre” – La Victoria. Otorgo el permiso necesario para que la Srta. Larrea Mantilla Cintia Karen, identificada con DNI N° **42954972**, en calidad de estudiante del programa académico de maestría en Administración de negocios – MBA, de la universidad Cesar Vallejo – Chiclayo, Realice el desarrollo de su investigación Titulada: “Estrategias de rotación de personal gerencial” para los procesos de gestión administrativa en una Institución de Salud de Lambayeque, a través de la aplicación de instrumentos: Encuesta y Entrevista, las que serán aplicadas al personal de esta Institución. Asimismo, se le brindara los permisos y la información que requiera, sin llegar a violar los códigos de ética estipulados por nuestra institución.

Atentamente,



Dr. Yonny M. Ureta Nuñez
DIRECTOR
C.M.P. 52907
 C.C.I. CARLOS CASTAÑEDA IPARRAGUIRRE
LA VICTORIA

Yonny Ureta Nuñez
Director. CAP III CCI La Victoria

**ANEXO 05 FORMATOS DE VALIDACIÓN DE PROPUESTA DE SOLUCIÓN
POR EXPERTOS.**

ANEXO 03.

Ficha de evaluación por juicio de experto.

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FILIAL CHICLAYO

ESCUELA DE POST GRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS - MBA

**FICHA DE EVALUACIÓN DE PROPUESTA DE SOLUCIÓN POR JUICIO DE
EXPERTO**

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

**"Estrategias de Rotación de Personal Gerencial para los Procesos de
Gestión Administrativa en una Institución de Salud de Lambayeque"**

AUTORA:

- Larrea Mantilla Cintia Karen

DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO:

NOMBRE: Ana Patricia Bernabé Carrillo

TÍTULO UNIVERSITARIO: Médico Cirujano

POSTGRADO: Maestría: "Gerencia En Servicios De Salud"

OTRA FORMACIÓN: Docente Universitario

OCUPACIÓN ACTUAL: Médico Asistente - Essalud - Chiclayo

FECHA DE LA ENTREVISTA: 24-11-20

Mensaje al especialista:

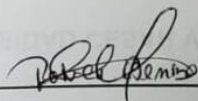
En la Universidad César Vallejo – Filial Chiclayo, se está realizando una investigación dirigida a **Estrategias de Rotación de Personal Gerencial para los procesos de Gestión Administrativa en una Institución de Salud de Lambayeque**. Por tal motivo, se requiere de su reconocida experiencia, para corroborar que la propuesta de esta investigación genera los resultados establecidos en la hipótesis. Su información será estrictamente confidencial. Se agradece por el tiempo invertido.

1. En la tabla siguiente, se propone una escala del 1 al 5, que va en orden ascendente del desconocimiento al conocimiento profundo. Marque con una "X" conforme considere su conocimiento sobre el tema de la tesis evaluada.

1	2	3	4	5
Ninguno	Poco	Regular	Alto	Muy alto

2. Sírvase marcar con una "X" las fuentes que considere han influenciado en su conocimiento sobre el tema, en un grado alto, medio o bajo.

FUENTES DE ARGUMENTACIÓN	GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UNA DE LAS FUENTES EN SUS CRITERIOS		
	A (ALTO)	M (MEDIO)	B (BAJO)
a) Análisis teóricos realizados. (AT)		X	
b) Experiencia como profesional. (EP)		X	
c) Trabajos estudiados de autores nacionales. (AN)		X	
d) Trabajos estudiados de autores extranjeros. (AE)			X
e) Conocimientos personales sobre el estado del problema de investigación. (CP)		X	



Firma del entrevistado

Anexo: Hoja de vida.

Estimado(a) experto(a):

Con el objetivo de corroborar que la hipótesis de esta investigación es correcta, se le solicita realizar la evaluación siguiente:


1. ¿Considera adecuada y coherente la estructura de la propuesta?
Adecuada Poco adecuada ___ Inadecuada ___
2. ¿Considera que cada parte de la propuesta se orienta hacia el logro del objetivo planteado en la investigación?
Totalmente Un poco ___ Nada ___
3. ¿En la investigación se han considerado todos los aspectos necesarios para resolver el problema planteado?
Todos Algunos ___ Pocos ___ Ninguno ___
4. ¿Considera que la propuesta generará los resultados establecidos en la hipótesis?
Totalmente Un poco ___ Ninguno ___
5. ¿Cómo calificaría cada parte de la propuesta?

N	Aspecto/Dimensión/ Estrategia	Excelente	Buena	Regular	Inadecuada
1			<input checked="" type="checkbox"/>		
2			<input checked="" type="checkbox"/>		
3			<input checked="" type="checkbox"/>		

6. ¿Cómo calificaría a toda la propuesta?
Excelente ___ Buena Regular ___ Inadecuada ___

7. ¿Qué sugerencias le haría a la autora de la investigación para lograr los objetivos trazados en la investigación?

- Elaborar un Plan de Mejora de la Gestión de Retención de Personal.
- Estrategias para reducir la alta rotación del Personal
- Mejora en la Selección del Personal.



Firma del entrevistado

Ficha de evaluación por juicio de experto.

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FILIAL CHICLAYO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

FICHA DE EVALUACIÓN DE PROPUESTA DE SOLUCIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

“Estrategias de Rotación de Personal Gerencial para los Procesos de Gestión Administrativa en una Institución de Salud de Lambayeque”

AUTORA:

• Larrea Mantilla Cintia Karen

DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO:

NOMBRE: Mg. CPC. David De la Cruz Montoya

TÍTULO UNIVERSITARIO: Contador Público

POSTGRADO: Magister en Docencia Universitaria

OTRA FORMACIÓN: _____

OCUPACIÓN ACTUAL: Docente Universitario

FECHA DE LA ENTREVISTA: 22-11-2020

Mensaje al especialista:

En la Universidad César Vallejo – Filial Chiclayo, se está realizando una investigación dirigida a **Estrategias de Rotación de Personal Gerencial para los procesos de Gestión Administrativa en una Institución de Salud de Lambayeque**. Por tal motivo, se requiere de su reconocida experiencia, para corroborar que la propuesta de esta investigación genera los resultados establecidos en la hipótesis. Su información será estrictamente confidencial. Se agradece por el tiempo invertido.

1. En la tabla siguiente, se propone una escala del 1 al 5, que va en orden ascendente del desconocimiento al conocimiento profundo. Marque con una “X” conforme considere su conocimiento sobre el tema de la tesis evaluada.

1 Ninguno	2 Poco	3 Regular	4 Alto	5 Muy alto
--------------	-----------	--------------	-----------	---------------

2. Sírvase marcar con una “X” las fuentes que considere han influenciado en su conocimiento sobre el tema, en un grado alto, medio o bajo.

FUENTES DE ARGUMENTACIÓN	GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UNA DE LAS FUENTES EN SUS CRITERIOS		
	A (ALTO)	M (MEDIO)	B (BAJO)
a) Análisis teóricos realizados. (AT)	X		
b) Experiencia como profesional. (EP)	X		
c) Trabajos estudiados de autores nacionales. (AN)	X		
d) Trabajos estudiados de autores extranjeros. (AE)	X		
e) Conocimientos personales sobre el estado del problema de investigación. (CP)	X		



Santa De La Cruz Montoya
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MATRÍCULA N° 04-898

Firma del entrevistado

Anexo: Hoja de vida.

Estimado(a) experto(a):

Con el objetivo de corroborar que la hipótesis de esta investigación es correcta, se le solicita realizar la evaluación siguiente:

1. ¿Considera adecuada y coherente la estructura de la propuesta?
Adecuada Poco adecuada ___ Inadecuada ___

2. ¿Considera que cada parte de la propuesta se orienta hacia el logro del objetivo planteado en la investigación?
Totalmente Un poco ___ Nada ___

3. ¿En la investigación se han considerado todos los aspectos necesarios para resolver el problema planteado?
Todos Algunos ___ Pocos ___ Ninguno ___

4. ¿Considera que la propuesta generará los resultados establecidos en la hipótesis?
Totalmente Un poco ___ Ninguno ___

5. ¿Cómo calificaría cada parte de la propuesta?

N	Aspecto/Dimensión/ Estrategia	Excelente	Buena	Regular	Inadecuada
1			<input checked="" type="checkbox"/>		
2			<input checked="" type="checkbox"/>		
3			<input checked="" type="checkbox"/>		

6. ¿Cómo calificaría a toda la propuesta?
Excelente ___ Buena Regular ___ Inadecuada ___

7. ¿Qué sugerencias le haría a la autora de la investigación para lograr los objetivos trazados en la investigación?

Ninguna



San De La Cruz Montoya
CONTADOR PUBLICO COLEGIADO
MATRICULA N° 04-898
Firma del entrevistado

Ficha de evaluación por juicio de experto.

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FILIAL CHICLAYO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

FICHA DE EVALUACIÓN DE PROPUESTA DE SOLUCIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

“Estrategias de Rotación de Personal Gerencial para los Procesos de Gestión Administrativa en una Institución de Salud de Lambayeque”

AUTORA:

• Larrea Mantilla Cintia Karen

DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO:

NOMBRE: [Mg. José Fernando Urbina Carranza](#)

TÍTULO UNIVERSITARIO: [Administración](#)

POSTGRADO: [Magister en Administración con mención en Gerencia Empresarial.](#)

OTRA FORMACIÓN: [Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo – Doctorante en Administración](#)

OCUPACIÓN ACTUAL: [Jefe de Recursos Humanos](#)

FECHA DE LA ENTREVISTA: [20-11-2020](#)

Mensaje al especialista:

En la Universidad César Vallejo – Filial Chiclayo, se está realizando una investigación dirigida a **Estrategias de Rotación de Personal Gerencial para los procesos de Gestión Administrativa en una Institución de Salud de Lambayeque**. Por tal motivo, se requiere de su reconocida experiencia, para corroborar que la propuesta de esta investigación genera los resultados establecidos en la hipótesis. Su información será estrictamente confidencial. Se agradece por el tiempo invertido.

3. En la tabla siguiente, se propone una escala del 1 al 5, que va en orden ascendente del desconocimiento al conocimiento profundo. Marque con una “X” conforme considere su conocimiento sobre el tema de la tesis evaluada.

1 Ninguno	2 Poco	3 Regular	4 Alto	5 Muy alto
--------------	-----------	--------------	-----------------------	---------------

4. Sírvase marcar con una “X” las fuentes que considere han influenciado en su conocimiento sobre el tema, en un grado alto, medio o bajo.

FUENTES DE ARGUMENTACIÓN	GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UNA DE LAS FUENTES EN SUS CRITERIOS		
	A (ALTO)	M (MEDIO)	B (BAJO)
a) Análisis teóricos realizados. (AT)	x		
b) Experiencia como profesional. (EP)	x		
c) Trabajos estudiados de autores nacionales. (AN)	x		
d) Trabajos estudiados de autores extranjeros. (AE)	x		
e) Conocimientos personales sobre el estado del problema de investigación. (CP)	x		



Firma del entrevistado

Anexo: Hoja de vida.

Estimado(a) experto(a):

Con el objetivo de corroborar que la hipótesis de esta investigación es correcta, se le solicita realizar la evaluación siguiente:

1. ¿Considera adecuada y coherente la estructura de la propuesta?
Adecuada Poco adecuada ___ Inadecuada ___

2. ¿Considera que cada parte de la propuesta se orienta hacia el logro del objetivo planteado en la investigación?
Totalmente Un poco ___ Nada ___

3. ¿En la investigación se han considerado todos los aspectos necesarios para resolver el problema planteado?
Todos Algunos ___ Pocos ___ Ninguno ___

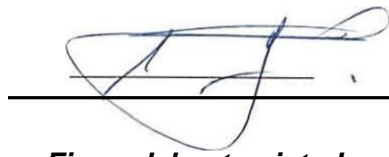
4. ¿Considera que la propuesta generará los resultados establecidos en la hipótesis?
Totalmente Un poco ___ Ninguno ___

5. ¿Cómo calificaría cada parte de la propuesta?

N	Aspecto/Dimensión/ Estrategia	Excelente	Buena	Regular	Inadecuada
1			x		
2			x		
3			x		

6. ¿Cómo calificaría a toda la propuesta?
Excelente ___ Buena Regular ___ Inadecuada ___

7. ¿Qué sugerencias le haría a la autora de la investigación para lograr los objetivos trazados en la investigación?



Firma del entrevistado