



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

La Simplificación Administrativa y su relación con la Gestión
Institucional en el Hospital San Juan Bautista Huaral, Región Lima,
2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Espinoza Ramirez, Carlos Alberto (ORCID: 0000-0001-5797-7283)

ASESOR:

Dr. Rojas Mori, Jonny Silvino (ORCID: 0000-000-4645-4134)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis padres Carlos Florencio Espinoza Carbajal, Hermelinda Ramirez Castillejo, a mis hijas Diana Carolina y Stephanie Nicole, quienes fueron mi inspiración para continuar con mis estudios superiores y lograr mis objetivos y metas .

Agradecimiento

A Dios sobre todas las cosas, ya que con su bendición me ha permitido concluir la presente investigación.

A mis Docentes de la escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, quienes con su profesionalismo y conocimientos impartidos han contribuido en mi formación profesional.

Al Director y servidores del Hospital San Juan Bautista de Huaral, Región Lima, por el apoyo para la realización de esta investigación.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra y muestreo	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	18
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	44

Índice de tablas

Tabla 1 Distribución de frecuencias de la Simplificación administrativa y sus dimensiones	21
Tabla 2 Distribución de frecuencias de la Gestión Institucional y sus dimensiones	22
Tabla 3 Relación entre Simplificación administrativa y Gestión institucional	23
Tabla 4 Relación entre Dimensión tiempo de atención y Gestión institucional	23
Tabla 5 Relación entre Dimensión costos de los procedimientos y Gestión institucional	24
Tabla 6 Relación entre Dimensión mejora continua de los procesos y Gestión institucional	24
Tabla 7 Confiabilidad del instrumento de recolección de datos	49

Índice de figuras

Figura 1 Esquema del diseño correlacional	16
--	----

Resumen

La investigación se ha centrado en entender cómo es que la simplificación administrativa puede incidir sobre la gestión institucional en una entidad estatal. A consecuencia de ello, se contó con el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre la simplificación administrativa y la gestión institucional en el Hospital San Juan Bautista Huaral, Región Lima, 2021. La metodología se caracterizó por haber sido de diseño correlacional, con una muestra de 60 colaboradores y recolectando los datos por medio del cuestionario. Los resultados señalaron que, existió relación significativa entre la simplificación administrativa y la gestión institucional, en donde el valor de relación alcanzada fue de 0.781. Mientras que, se concluyó que, existió relación significativa entre la dimensión tiempo de atención y la gestión institucional, en donde el valor de relación alcanzada fue de 0.716, habiendo sido una correlación positiva alta y en donde se pudo validar la existencia de la hipótesis alternativa, en donde se contó con un nivel alto del 61.70%.

Palabras clave: Tiempo, procesos, simplificación administrativa, gestión institucional, mejora continua.

Abstract

The research has focused on understanding how administrative simplification can affect institutional management in a state entity. As a result, the following general objective was established: To determine the relationship between administrative simplification and institutional management in the San Juan Bautista de Huaral Hospital, Lima Region, 2021. The methodology was characterized by being of correlational design, with a sample of 60 collaborators and collecting the data through the questionnaire. The results indicated that there was a significant relationship between administrative simplification and institutional management, where the value of the relationship reached was 0.781. Whereas, it was concluded that there was a significant relationship between the time-of-care dimension and institutional management, where the value of the relationship reached was 0.716, having been a high positive correlation and where the existence of the alternative hypothesis could be validated , where there was a high level of 61.70%.

Keywords: Time, processes, administrative simplification, institutional management, continuous improvement.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, el sector salud debe garantizar una adecuada gestión institucional, sin embargo, este representa un preocupante tema debido a que los profesionales del sector tienen poco manejo de este, es por ello por lo que distintas investigaciones o estudios se han centrado en exponer los problemas presentados por la gestión institucional, entre ellos la distribución de los beneficios de trabajo y conductas de los trabajadores del área. Además, la competitividad ha cobrado importancia a nivel global, es por ello que todas las empresas o instituciones, sin importar el rubro al que pertenecen, se han enfocado en reforzar habilidades técnicas en las organizaciones, ya que el desarrollo de estas las ayuda en el mejoramiento de la rentabilidad y productividad de los colaboradores, por lo cual, tanto las aptitudes individuales como las relacionales y las administrativas se han vuelto esenciales en todas las organizaciones (Besliu, 2018).

Asimismo, la gestión institucional con el pasar del tiempo ha ido evolucionando por medio de innovaciones, y su importancia recae, en cuanto a través de esta es posible la creación de profesionales eficientes. La gestión institucional en toda organización forma parte de las soluciones que se requieren en la misma, por medio de acciones encaminadas a una mejor utilización de recursos de la institución, de tal manera que esto incida de forma positiva en los resultados, es por ello por lo que se enfoca en cuatro elementos fundamentales que son el orden, la disciplina, la unidad de mando y la motivación (Galarza et al., 2020).

Por otro lado, las instituciones de salud por medio de las buenas aptitudes y las potencialidades individuales es posible que alcancen las adecuaciones y asociaciones, ya que las habilidades relacionales permiten que cada uno de los miembros pertenecientes a las organizaciones cooperen en las actividades. Cabe destacar la necesidad que tienen hoy en día las instituciones de alcanzar sus metas mediante una adecuada gestión institucional, debido a que esta es la única solución que les posibilita la fijación de pilares para la realización de funciones, además les ayuda en el cumplimiento de los objetivos y ayuda en la mejora continua, dando paso a la aplicación de procesos para la administración. Además, cabe hacer mención que el nivel de compromiso en

toda institución se ve principalmente reflejado en las funciones que son asignadas por las autoridades de rango alto de la organización, es decir la imagen de estas se refleja en su gestión institucional. (Balcázar, 2018).

En el contexto nacional, las entidades de salud son organizaciones que por su propia naturaleza resultan complejas de manejar, por las mismas áreas que pertenecen a ella. La gestión institucional en el Perú no se encuentra muy alejada a la realidad global, ya que estas organizaciones requieren del manejo de diferentes presupuestos, entre ellos el personal, el equipamiento y los presupuestos de las prestaciones asistenciales que engloban todo el material que es necesario para el desempeño de los colaboradores, es por ello, que estas instituciones necesitan de personal idóneo y comprometido para alcanzar los objetivos de la institución, además requieren de una adecuada gestión institucional mediante la cual se enmarquen los procesos de la organización (Aliaga y Alcas, 2021).

En el Perú, se han visualizado debilidades en el sector salud, que provienen de diferentes procesos administrativos, encontrándose como principales causas la reducida capacidad que se ha tenido para establecer políticas o tomar decisiones que sean óptimas para la institución por parte de las personas que han asumido el mando, además de la reducida capacidad de gestión de los servicios, la limitada calidad en la atención y provisión de equipamiento necesario para el personal, la reducida capacidad de respuesta a aquellas situaciones de emergencia y por último la misma carencia en los servicios de salud (Rojas, 2019).

En el contexto regional, se ha evidenciado que el 76% de los profesionales de salud no están satisfechos en su centro de trabajo, manifestando que las causas de esto es la inexistencia de un adecuado clima laboral, la reducida capacidad de liderazgo, la poca consideración o reconocimiento de sus aportes o participación en la toma de decisiones, todos ellos relacionados a la gestión de la administración de la institución (Ojeda, 2019).

En el contexto institucional, se ha observado en el Hospital San Juan Bautista de Huaral, en la Región Lima, la existencia de deficiencias en la gestión administrativa, esto puede deberse a los cambios dados en la gerencia o a la

contratación de personal que no cuentan con el perfil requerido y la experiencia suficiente para asumir el cargo de directivo, perjudicando considerablemente a la organización, generando condiciones laborales inadecuadas, malestar en el personal de la institución, produciendo un ambiente laboral incómodo y repercutiendo en la postura o conllevando a la insatisfacción en cada colaborador. En base a lo expuesto, se ha establecido el siguiente problema de investigación ¿Cuál es la relación entre la simplificación administrativa y la gestión institucional en el Hospital San Juan Bautista Huaral, Región Lima, 2021?

La investigación presentó una justificación teórica, debido que mediante su desarrollo se podrá brindar nuevos conocimientos concernientes a la simplificación administrativa y la gestión institucional. Asimismo, se presentaron dos teorías asociadas a ambas variables en estudio, las cuales facultaron a fortificar el aporte teórico de la investigación, además de conceder la comprensión del comportamiento de ambas variables con el objetivo de sustentar una evidencia de su posible relación.

Además, la investigación expone una justificación práctica, en cuanto a la información que fue reunida, la cual podrá ser empleada en futuras investigaciones; por otro lado, por medio de los problemas identificados y a la vez relacionados a ambas variables, simplificación administrativa y gestión institucional, se podrán proyectar las recomendaciones necesarias, las cuales estarán enfocadas al personal administrativo del Hospital San Juan Bautista Huaral, localizado en la Región Lima, con el objetivo de que estos tomen medidas correctivas.

Referente a la justificación social, los principales beneficiados con el desarrollo de esta investigación serán todos los servidores pertenecientes al área administrativa, además de todo el personal profesional de la salud del Hospital San Juan Bautista Huaral, debido a que las funciones del área administrativa repercuten en las diferentes áreas, estos serán beneficiados debido a que en el momento en el que los superiores tomen conciencia sobre la importancia de la gestión institucional, podrán buscar el mejoramiento de los mismos, con el fin

de coadyuvar en un eficaz desarrollo de las actividades o funciones realizadas por los demás colaboradores.

Así mismo, el objetivo general planteado fue: Determinar la relación entre la simplificación administrativa y la gestión institucional en el Hospital San Juan Bautista Huaral, Región Lima, 2021. Mientras que, los objetivos específicos fueron: 1) Determinar la relación entre el tiempo de atención y la gestión institucional en el Hospital San Juan Bautista Huaral, Región Lima, 2021; 2) Determinar la relación entre los costos de los procedimientos y la gestión institucional en el Hospital San Juan Bautista Huaral, Región Lima, 2021; 3) Determinar la relación entre la mejora continua de procesos y procedimientos y la gestión institucional en el Hospital San Juan Bautista Huaral, Región Lima, 2021. Así mismo, se contó la siguiente hipótesis general: Existe relación entre la simplificación administrativa y la gestión institucional en el Hospital San Juan Bautista Huaral, Región Lima, 2021.

Las Hipótesis específicas plantean: a) la existencia de una relación entre el tiempo de atención y la gestión institucional en el Hospital San Juan Bautista Huaral, Región Lima , 2021;b) La existencia de una relación entre el costo de los procedimientos y la gestión institucional en el Hospital San Juan Bautista Huaral, Región Lima , 2021, c) La existencia de una relación entre la mejora continua de los procesos y los procedimientos y la gestión institucional en el Hospital San Juan Bautista Huaral, Región Lima, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a los antecedentes internacionales de la investigación, se han podido realizar las siguientes exposiciones:

Silva (2020), México, planteó como objetivo general, analizar la gestión de simplificación administrativa, en cuanto al desarrollo de instituciones públicas. La metodología se encontró conformada por un tipo de indagación básica, en donde la muestra se encontró conformada por diferentes artículos científicos que se relacionaron directamente con las variables de estudio, habiendo recolectado los datos por medio de la guía de análisis documental. Los resultados expusieron que más del 70% de los establecimientos públicos contaron con adecuados rendimientos de ahorro de tiempo, después de haber aplicado la gestión por simplificación. Mientras que, se concluyó que la mejora de los servicios públicos, han sido consecuencia de la necesidad de implementar trámites accesibles, en donde el costo característico de estos haya sido inferior y optimizado.

Mendoza et al. (2018), Ecuador, planteó como objetivo general, evaluar la incidencia que ha tenido el control interno, sobre la gestión institucional de una entidad del estado. La metodología fue de diseño no experimental, contando con una muestra representada por diferentes artículos relacionados con la gestión institucional, habiendo recolectado los datos por medio de la guía documental. Los resultados señalaron que los servicios públicos no solo requieren de haber contado con una adecuada distribución del gasto, sino que ello incide directamente con el mejoramiento del desempeño de las áreas que la conforman. Mientras que, se concluyó que todo ciclo de gasto público ha estado relacionado con aprobaciones de procesos críticos, mediante los cuales se pueda llegar a contar con una distribución de recursos que vaya en coherencia con objetivos organizacionales.

Auad (2017), Chile, planteó como objetivo general, establecer la evaluación de la modernización y el mejoramiento que se ha alcanzado en cuanto a la gestión institucional dentro del sector público. La metodología evidenció un diseño no experimental, en donde se estableció la recolección de datos por medio de documentos técnicos que han dado de entre el 2012 al 2014, por medio de la

revisión documental. Los resultados señalaron que la disposición de recursos no solo se ha basado en el alcance de novedosas disposiciones, sino que estas no se implementaron de forma coherente, contando con afectaciones en su representación dentro de la posibilidad de mejora de la gestión institucional. Mientras que, se concluyó que la disposición de recursos públicos ha sido el resultado del reconocimiento de funcionarios que han innovado en la mejora de la calidad de la gestión pública.

En cuanto a los antecedentes que se mencionan en el ámbito nacional, que se encuentran relacionadas con el presente trabajo se tiene a :

Cucat et al. (2020), Chiclayo, plantearon como objetivo general, el analizar a la simplificación administrativa, en cuanto a la titulación de bienes informales en la localidad de Chiclayo. La metodología se caracterizó por haber sido de diseño no experimental, en donde se alcanzó a contar con una muestra conformada por un total de 14 investigaciones de tipo científicas, habiendo recolectado los datos por medio de la guía de análisis documental. Los resultados señalaron que el logro de sistemas de planificación no solo fueron consecuencia con haber alcanzado un nivel de gestión institucional oportuno, sino que ello conllevó que los servicios ofrecidos por programas estatales hayan sido coherentes con las necesidades de la población local. Mientras que, se concluyó que el acceso hacia los servicios básicos no solo contó con incidencia en la urbe, sino que ello conllevó a mejoras en la calidad.

Jiménez (2020), Trujillo, planteó como objetivo general, analizar el rediseño organizacional en cuanto a la gestión institucional de una entidad estatal. La metodología fue de tipo descriptiva, contando con una muestra representada por más de 10 artículos científicos, en donde se incurrió hacia la recolección de datos por medio de la técnica del embudo. Los resultados expusieron que la gestión institucional se ha basado en el diseño organizacional de las entidades, principalmente centrado en la integración de información en base al planeamiento estratégico y el tratamiento flexible de la toma de decisiones. Mientras que, se concluyó que, la orientación del conocimiento y la aplicación de la bien comprendida como teoría organizacional, ha estado centrada en el

mejoramiento de los procesos y el aseguramiento del cumplimiento de objetivos organizacionales.

Valles (2019), Tarapoto, planteó como objetivo general, determinar la relación que existió entre la implementación de diferentes instrumentos relacionados con la gestión institucional y la calidad de la gestión de una municipalidad de Amazonas. La metodología planteó un diseño correlacional, habiendo mantenido una muestra de 24 colaboradores, en donde la recolección de datos se estableció por medio del cuestionario. Los resultados evidenciaron un nivel medio de implementación, con una representación del 58% en relación con la gestión institucional. Mientras que, se concluyó que la relación que existió entre las variables de estudio fue de 0.437, habiendo contado con un valor de sigma de 0.033, con lo cual se validó la existencia de la hipótesis específica.

Maraví (2017), Lima, planteó como objetivo general, evaluar los diferentes mecanismos que han estado relacionados con la simplificación administrativa. La metodología se caracterizó por haber sido de diseño no experimental, en donde el tipo de indagación fue la básica, habiendo recolectado los datos por medio de la guía de análisis documental. Los resultados expusieron que, la realidad institucional de las entidades públicas ha tenido que estar centrado en el rompimiento de barreras burocráticas, las cuales no han hecho más que afectar a la calidad de los procesos y el tiempo de respuesta de estos. Mientras que, se concluyó que los procedimientos administrativos no solo han requerido de una supervisión más coherente con el público usuario, sino que han tenido que centrar esfuerzos en romper barreras burocráticas relacionadas con el ordenamiento y la gestión.

Palao (2021), Lima, planteó como objetivo general, analizar la relación entre la gestión y la calidad institucional de un programa implementado por el Ministerio de trabajo. La metodología mantuvo un diseño correlacional, en donde la muestra se ha encontrado conformada por un total de 81 colaboradores, en donde el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario. Los resultados señalaron que el valor de correlación entre variables fue de 0.823, habiendo contado con un valor de sigma de 0.000. Así mismo, se concluyó que el nivel de representación que se alcanzó en los programas en cuanto a

calidad, a consecuencia de la carente implementación de sistemas de gestión institucional fue bajo.

Rivas (2019), Lima, planteó como objetivo general, identificar la relación entre la gestión de calidad y la gestión institucional alcanzada por una entidad del estado ubicada en la localidad de La Victoria. La metodología se caracterizó por haber sido de diseño no experimental, en donde se contó con un nivel relacional, comprendiendo una muestra de 64 colaboradores, habiendo recolectado los datos por medio del cuestionario. Los resultados señalaron que la relación que se alcanzó entre las variables de estudio fue directamente proporcional y de valor de 0.963. Así mismo, se concluyó que, el nivel alcanzado en cuanto a la gestión institucional fue inadecuada, principalmente por una carente inversión y una mala distribución relacionados con la planificación estratégica.

Mientras que, las bases teóricas han quedado expuestas de la siguiente manera:

La variable simplificación administrativa es conceptualizada como aquellas acciones que conllevan a una reducción de la cantidad de los procesos administrativos en la organización, además de la reducción de los tramites que forman parte de cada uno de los procesos (Tseng et al., 2018). Asimismo, engloba las acciones que son agrupadas en tres categorías como la simplificación normativa que se basa en disminuir la complejidad de normas jurídicas, mientras la simplificación orgánica está encaminada al mejoramiento de organizaciones públicas, y la simplificación procedimental se enfoca en disminuir los tramites y la cantidad de procesos administrativos (Silva, 2020).

Asimismo, la simplificación administrativa engloba aquellos principios y las acciones enfocadas en la eliminación de barreras o funciones inadecuadas de la administración, cubriendo aspectos asociados al desarrollo de procesos administrativos (Senthilkumar et al., 2018). Es importante que se guíen las acciones de las organizaciones con el fin de brindar procedimientos o servicios administrativos que sean útiles, basados en simplicidad, mejora progresiva, calidad, análisis costo beneficio, por ello, estos procesos deben ser revisados y

evaluados continuamente, realizando los ajustes necesarios con el fin de lograr los objetivos deseados (Cubas y Heredia, 2021).

Por otro lado, la simplificación administrativa es conceptualizada como las acciones que tienen como finalidad la reducción o eliminación de documentos, fases o algún requisito, para de esta manera poder optimizar y llegar a mejorar la calidad de servicio (Shrank et al., 2019). La simplificación administrativa tiene como principales objetivos el guiar a las instituciones para la eliminación o la simplificación de los procesos administrativos, producir modelos de simplificación que sean estandarizados para alcanzar mejores prácticas en los procesos administrativos (Poggi et al., 2018). Además, permite contribuir en la optimización de costos de los procedimientos administrativos, y facilita tanto eficacia como eficiencia en las gestiones administrativas (Tejedor, 2021).

Las dimensiones consideradas para la variable simplificación administrativa son aquellas expuestas por Ortega y Márquez (2005), quien la define como el conjunto de aquellos procesos que buscan la agilización en los tramites y en las gestiones realizadas por los ciudadanos en diferentes instituciones, buscando lograr el objetivo de otorgar un adecuado servicio (Erickson et al., 2017). La dimensión del tiempo de atención hace referencia a la cantidad del tiempo que se emplea o se le dedica a una actividad o tarea en concreto. Cabe señalar que el tiempo de atención es un componente vital en la expectativa de las personas, es por ello que hoy en día en las organizaciones se requiere de cumplir con lo prometido y en el tiempo esperado (Vasco y Montufar, 2018).

Además, el tiempo de atención está asociado a la duración que tienen la elaboración de los trámites administrativos, entendido de esta manera, se busca la reducción de la burocracia en todas las entidades, es por ello por lo que a partir de la Ley N° 27444 se ha establecido un plazo específico para la ejecución de los trámites realizados por las entidades públicas (Pilligua y Arteaga, 2019).

Entre los indicadores de la dimensión tiempo de atención se encuentra el tiempo de duración de trámites se refiere a la cantidad de tiempo que invierten las personas para la realización de cada trámite, debido a que cada tramite es caracterizado por tener diferentes grados de complejidad (Sorokina, 2017).

Mientras la recepción de documentos engloba aquellas operaciones tanto de verificación como control que toda organización ejecuta para admitir documentos remitidos por una persona. La entrega de documentos es el procedimiento que contiene las actividades requeridas para llevar a cabo la entrega y va desde la formalización de entrega de los documentos hasta la revisión y validación de la misma (Vasco y Montufar, 2018).

La dimensión de costos de procedimientos es conceptualizada como aquellos costos de producción que son cargados a los procesos realizados, dichos costos consisten en los gastos en los que se ha incurrido (Van et al., 2019). Asimismo, hace referencia a los costos que han sido el resultado de las diferentes actividades que han sido realizadas por la gerencia (Bhattacharjya et al, 2019).

Además, hace referencia al valor que se le brinda a todos los elementos que son parte de los procedimientos, de tal manera que se costean los recursos que se requieren para tramitar o expedir un servicio que se ha solicitado. Para establecer el costo que implican los procedimientos administrativos, se incluyen los costos asociados a la entrega. También los costos de procedimientos representan los gastos incurridos en la atención de determinado servicio (Gomez et al., 2017).

Los indicadores de la dimensión de costos de procedimientos son el nivel de aceptación del tiempo de atención que es el grado en el que las personas involucradas se sienten satisfechas referente a la cantidad de tiempo invertido en la atención brindada, el tiempo que ha conllevado dicha atención (Pogarcic et al., 2018). Es la cantidad de tiempo utilizado y necesario para llevar a completar las tareas o actividades que son requeridas en los procesos (Qasim et al., 2019). Mientras el nivel de aceptación de los costos que incurre se refiere a la aprobación de las personas referente a la cantidad en unidades monetarias que son generadas por los procedimientos realizados (Gomez et al., 2017).

La dimensión mejora continua de procesos y de procedimientos es conceptualizada como la actividad de análisis de los procesos utilizados en la organización o de la administración, de tal manera que mediante su revisión se puedan ejecutar adecuaciones para reducir los errores (Nandom, 2017). La

mejora continua de procesos es la realización de acciones que posibiliten la mejora de los procesos de la empresa, minimizando las pérdidas y el margen de error (Sánchez et al., 2018).

Asimismo, la mejora continua consiste en rediseñar los procesos con el fin de disminuir los costos de producción, así como los plazos de desarrollo referentes a las actividades que se ejecutan, con el objetivo de aumentar el rendimiento y productividad en los colaboradores y lograr mejores resultados por parte de ellos. Por otro lado, este proceso busca lograr cambios que posibiliten un mejor desempeño por parte de los miembros de la institución (Sánchez et al., 2018).

La dimensión de mejora continua tiene como indicadores la eficacia que es la capacidad que se tiene para generar el efecto esperado, mientras la eficiencia se refiere a la capacidad para ejecutar o cumplir las funciones de manera correcta (Mouly y Angiating, 2018). La simplificación es la transformación de las cosas hacia otra más sencilla o menos complicadas y la legitimidad abarca aquello que se basa o está conforme a las leyes o ha sido establecido por autoridades (Proaño et al., 2017).

La Ley N° 27444, conocida como La Ley de la Simplificación Administrativa, tiene como principal objetivo el determinar el régimen jurídico aplicable, con el fin de que por medio de la acción de la Administración Pública sirva como protección de interés general, de tal manera que se garantice los derechos y todos los intereses de los administrados (Manzoor et al., 2019). Mediante esta ley se eliminan los obstáculos y también los costos que resultan ser innecesarios para la ciudadanía, y a la vez provocan un inadecuado funcionamiento en la administración pública. Asimismo, mediante esta ley se exponen las recomendaciones que conllevan a la reducción de procesos administrativos (Cucat et al., 2020).

La teoría de la simplificación administrativa expuesta por Alguacil en el año 2014 ha puesto en evidencia que toda actuación administrativa que tiende a realizar una entidad pública ha estado relacionada con la consecución de trámites, los cuales no solo están relacionados con procedimientos administrativos, sino que ello corresponde a ser una consecuencia directa de

adecuadas políticas públicas que se han basado en un marco procedimental óptimo (Cucat et al., 2020).

Por otro lado, la variable gestión institucional es conceptualizada como la orientación hacia la planeación, programación, así como, el uso, transparencia, evaluación y el rendimiento de cuentas sobre el capital humano, los recursos financieros y materiales de la misma organización (Lelly, 2017). Asimismo, está encaminada en la forma en la que las instituciones traducen lo que está establecido en sus políticas (Besliu, 2018).

Asimismo, la gestión institucional es entendida como aquel conjunto de políticas o mecanismos que están principalmente enfocados en la organización de las acciones y de los recursos tanto materiales como humanos y financieros de la institución, todo ello en base a los propósitos y los objetivos de esta (Joy et al., 2020). La gestión institucional es la conducción de los recursos que forman parte de la institución hacia el alcance de los objetivos (Firsova et al., 2020).

Además, las principales funciones de una gestión institucional son la orientación y supervisión de la aplicación de las políticas de la organización, la administración adecuada de los recursos de la institución (Karaca y Durna, 2019). También mediante la gestión institucional es posible la implementación de un plan estratégico que este enfocado u orientado a alcanzar los resultados esperados (Simao et al., 2017).

Las dimensiones consideradas para la variable gestión institucional son aquellas expuestas por Mûnch, quien la define como el proceso por el cual se planea, organiza, se ejecuta y además se controlan los procedimientos administrativos de la institución. La dimensión gestión de planeación hace referencia a aquellos procesos o las actividades que están encaminadas a alcanzar objetivos de la organización. La gestión de planeación por medio del establecimiento de elementos como visión, misión y objetivo posibilita que las personas involucradas conozcan su rol y sus funciones. Además, consiste en la organización de los recursos necesarios para poder ejecutar las actividades (Ikoro y Nwosu, 2017).

Por otro lado, la gestión de planeación se basa en la fijación de principios, de la visión, misión, los objetivos y las políticas que garanticen un adecuado uso de aquellos procesos administrativos, por medio de herramientas o mecanismos estratégicos que ayuden en la toma de decisiones en base a lineamientos que optimicen la eficiencia y eficacia de procedimientos en la prestación de los servicios. Los indicadores de esta dimensión corresponden a la determinación de visión, misión, los objetivos y políticas de la institución (Valjevac et al., 2018).

La dimensión gestión de organización hace referencia a la creación y en mantenimiento de una estructura de gestión, la cual debe ser aplicable al contexto que se opera. Su principal objetivo es el diseñar organización adecuada al trabajo que se gestionará. Por medio de la gestión de organización, las instituciones logran administrar todos sus recursos para lograr sus objetivos (Jayawarna y Dissanayake, 2019).

Asimismo, la gestión de organización consiste en un proceso que es estructurado y posibilita la determinación de una jerarquía que puede ser vertical u horizontal en base a las funciones de trabajo, permitiendo determinar las necesidades a través de la etapa de planificación, además, se requiere que se establezcan los objetivos, mecanismos de supervisión, control y auditoría (Goryunova et al., 2019).

Es por ello, que, en la gestión de organización, la documentación tiene que ser detallada en los procesos administrativos mediante instructivos o por medio de manuales. Además, involucra un proceso formal, por medio del cual se ejecutan las actividades realizadas por los colaboradores y están enfocadas al alcance de metas. Entre los indicadores de la gestión de organización se encuentran la organización, los procesos y las responsabilidades (Jayawarna y Dissanayake, 2019).

La dimensión de gestión de dirección se refiere al proceso por el cual se administran los recursos productivos y también la toma de decisiones de la institución con la finalidad de lograr las metas trazadas de manera eficaz y eficiente. Es un proceso continuo que se basa en gestionar los diferentes recursos productivos de la organización (Mbalamula et al., 2017).

Asimismo, la gestión de dirección hace referencia al proceso mediante el cual se administran o gestionan los recursos de la organización para lograr los objetivos que han sido determinados por la gerencia. Es decir, la gestión de dirección es la actividad mediante la cual se plantea, coordina, además se desarrollan las tareas requeridas para alcanzar los objetivos institucionales (Dudchenko y Vitman, 2018).

Además, la gestión de dirección resulta ser un elemento de la gestión institucional, mediante el cual se pretende alcanzar lo planificado por la institución, por ello la realización de planeamientos se deben basar en la estructura organizacional, teniendo en cuenta el esfuerzo de todo el equipo por medio de la comunicación y supervisión. Los indicadores de la gestión de dirección son participativos, autocrítico y laissez- faire, este último se refiere a la frase de hacer y dejar trabajar libremente y promueve la defensa de la libertad (Mbalamula et al., 2017).

La dimensión gestión de control se refiere al proceso administrativo que permite la planificación, ejecución y un adecuado control de la calidad, además posibilita visualizar el cumplimiento de las estrategias y de los objetivos de la institución. La gestión de control ocupa un rol significativo en la organización, en cuanto hace el papel de supervisor sobre el cumplimiento de las metas (Vitomir et al., 2020).

Además, la gestión de control está basada en la verificación y en la evaluación sobre la realización de las actividades previamente planificadas, tiene como principal objetivo la prevención y establecimiento de medidas correctivas para lograr alcanzar los resultados deseados en base a los planes de la institución. Además, la gestión de control permite la reducción de costos y el ahorro de tiempo (Blanco et al., 2018).

Por otro lado, la gestión de control es un proceso administrativo en toda organización, permite la evaluación del nivel de cumplimiento de las metas que han sido establecidas por el equipo directivo de la institución. También sirve como una herramienta base para la evaluación de una gestión ejecutada en un determinado tiempo de duración, de tal manera que se coordina con diferentes áreas y se recopila información necesaria para la toma de decisiones que se

orienten al cumplimiento de objetivos. Entre los indicadores de esta dimensión se encuentran: preliminar, concurrente y feedback, este último se refiere la retroalimentación, es decir a la respuesta por parte de los colaboradores y clientes sobre lo que se les está ofreciendo (Zilberova et al., 2019).

La teoría clásica de la administración, expuesta por Henri Fayol, se originó por la necesidad de buscar alineamientos, a través de los cuales se administren las instituciones complejas, afirmando que la toma de decisiones forma parte de una de las funciones en la organización. Por ello, definió como funciones principales de una gestión administrativa: la planeación que se refiere a trazar un programa de acción que permita visualizar el futuro, la organización hace referencia a la construcción de una estructura material y social, el dirigir es el guiar u orientar a los colaboradores, la coordinación es el ajuste a los esfuerzos colectivos, el control se refiere a la verificación del cumplimiento de cada tarea que haya sido determinada, todas estas funciones forman parte del conocido proceso administrativo (Godwin et al., 2017).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Método

El método del presente estudio fue inductivo, partiendo que los hechos u fenómenos fueron aceptados como válidos, con lo cual se sacaron las conclusiones pertinentes para su difusión generalizada (Bernal, 2010).

3.1.2. Tipo

Es tipo del presente estudio de investigación fue básico, ya que el estudio de variables generó mayor conocimiento científico (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018).

El enfoque fue cuantitativo; porque se refirió al número de preguntas que el investigador describió en el instrumento, además de la obtención de los objetivos y problemas (Hernández, et al., 2018).

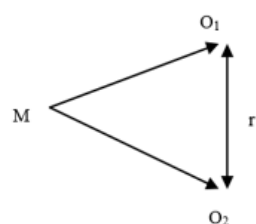
3.1.3. Diseño

Fue no experimental, no se manipularon las variables, se observaron los fenómenos en su medio natural para su análisis correspondiente (Hernández, et al., 2018).

Fue transversal, la recolección de datos se realizó en un mismo momento, lo cual permitió describir las variables, estableciéndose su relación. Fue correlacional, ya que buscó la relación entre las variables y sus resultados, apoyándose con la estadística (Bernal, 2010). Su representación gráfica viene a ser la siguiente:

Figura 1

Esquema del diseño correlacional



Donde:

M : Muestra

O₁ : Medición de la variable 1

O₂ : Medición de la variable 2

r : Relación de variables

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Simplificación administrativa

Definición conceptual:

Ortega y Márquez (2005) define la simplificación administrativa como el conjunto de procesos que pretenden agilizar los trámites y gestiones de los ciudadanos ante las diversas instituciones públicas en un entorno de transparencia y de ese modo alcanzar el objetivo de brindar un mejor servicio al ciudadano.

Definición operacional:

La variable independiente simplificación administrativa es de naturaleza cualitativa, categórica, de escala ordinal, por ello, se encuentra descompuesto en sus tres dimensiones y se han establecido tres niveles: bajo, medio y alto.

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Tiempo de atención

La dimensión del tiempo de atención hace referencia a la cantidad del tiempo que se emplea o se le dedica a una actividad o tarea en concreto. Cabe señalar que el tiempo de atención es un componente vital en la expectativa de las personas, es por ello que hoy en día en las organizaciones se requiere de cumplir con lo prometido y en el tiempo esperado (Vasco y Montufar, 2018).

Indicadores: Tiempo de duración del trámite documentario, recepción de documentos, entrega de documentos

Dimensión 2: Costo de los procedimientos

La dimensión de costos de procedimientos es conceptualizada como aquellos costos de producción que son cargados a los procesos realizados, dichos costos consisten en los gastos en los que se ha incurrido (Van et al., 2019). Asimismo, hace referencia a los costos que han sido el resultado de las diferentes actividades que han sido realizadas por la gerencia (Bhattacharjya et al, 2019).

Indicadores: Nivel de aceptación del tiempo de aceptación, nivel de aceptación de los costos que incurre.

Dimensión 3: Mejora continua de procesos y procedimientos

La dimensión mejora continua de procesos y de procedimientos es conceptualizada como la actividad de análisis de los procesos utilizados en la organización o de la administración, de tal manera que mediante su revisión se puedan ejecutar adecuaciones para reducir los errores (Nandom, 2017). La mejora continua de procesos es la realización de acciones que posibiliten la mejora de los procesos de la empresa, minimizando las pérdidas y el margen de error (Sánchez et al., 2018).

Indicadores: eficiencia, eficacia, simplificación, legitimidad

Escala de medición: para la ejecución de la investigación se empleó la escala de medición ordinal para conocer la relación de las variables existentes (Hernández, et al., 2017).

3.2.2. Gestión institucional

Definición conceptual:

La gestión institucional se define como un proceso que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar los procedimientos administrativos en la entidad. Münch (2006),

Definición operacional:

La variable dependiente gestión institucional es de naturaleza cualitativa, categórica, de escala ordinal, para ello, está descompuesto en cuatro dimensiones, habiéndose establecido tres niveles: bajo, medio y alto.

Dimensión 1: Gestión de planeación

La dimensión gestión de planeación hace referencia a aquellos procesos o las actividades que están encaminadas a alcanzar objetivos de la organización. La gestión de planeación por medio del establecimiento de elementos como visión, misión y objetivo posibilita que las personas involucradas conozcan su rol y sus

funciones. Además, consiste en la organización de los recursos necesarios para poder ejecutar las actividades (Ikoro y Nwosu, 2017).

Indicadores: Visión/Misión , Objetivos/Metas, Políticas

Dimensión 2: Gestión de Organización

La dimensión gestión de organización hace referencia a la creación y en mantenimiento de una estructura de gestión, la cual debe ser aplicable al contexto que se opera. Su principal objetivo es el diseñar organización adecuada al trabajo que se gestionará. Por medio de la gestión de organización, las instituciones logran administrar todos sus recursos para lograr sus objetivos (Jayawarna y Dissanayake, 2019).

Indicadores: Organización, procesos y responsabilidades

Dimensión 3: Gestión de Dirección

La dimensión de gestión de dirección se refiere al proceso por el cual se administran los recursos productivos y también la toma de decisiones de la institución con la finalidad de lograr las metas trazadas de manera eficaz y eficiente. Es un proceso continuo que se basa en gestionar los diferentes recursos productivos de la organización (Mbalamula et al., 2017).

Indicadores: Laissez – faire, participativo, autocrítico.

Dimensión 4: Gestión de control

La dimensión gestión de control se refiere al proceso administrativo que permite la planificación, ejecución y un adecuado control de la calidad, además posibilita visualizar el cumplimiento de las estrategias y de los objetivos de la institución. La gestión de control ocupa un rol significativo en la organización, en cuanto hace el papel de supervisor sobre el cumplimiento de las metas (Vitomir et al., 2020).

Indicadores: Preliminar, concurrente, Feedback

Escala de medición: para la ejecución de la investigación se empleó la escala de medición ordinal para conocer la relación de las variables existentes (Hernández, et al., 2017).

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Correspondió al conjunto de sujetos o ciudadanos, que presentaron las mismas características; dentro de la investigación (Hernández et al., 2018). La población del presente estudio estuvo conformada por los 60 trabajadores administrativos (nombrados y contratados) del Hospital San Juan Bautista Huaral.

3.3.2. Muestra

Por otro lado, la muestra es una parte de la población, la cual está constituido por los participantes que determinó el investigador para el desarrollo del instrumento (Hernández et al., 2018). La muestra seleccionada estuvo conformada por 60 servidores administrativos (nombrados y contratados) del Hospital San Juan Bautista Huaral.

Criterios de inclusión: se incluyó a los servidores administrativos del Hospital San Juan Bautista Huaral.

Criterios de exclusión: se excluyó a los servidores asistenciales del Hospital San Juan Bautista Huaral,

3.3.3. Muestreo

Se estableció por la modalidad de muestreo no probabilístico, sin la utilización de una fórmula (Hernández et al., 2018).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

3.4.1. Técnicas

La técnica viene a ser una acción para recolectar datos que conduce a la acumulación de datos con un propósito específico. La técnica empleada para recopilar la información fue la encuesta (Hernández et al., 2018).

3.4.2. Instrumentos

Cuestionario; correspondió a las preguntas que el investigador elaboró, con el fin de obtener las opiniones sobre las variables, asimismo se mencionó la

escala de Likert donde (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo.

3.4.3. Validez

Se refirió al grado de validez de la información obtenida por el investigador a través del instrumento, asimismo involucra las opiniones de los jueces expertos en cuanto a la validez del instrumento y preguntas (Hernández et al., 2018)

En cuanto a los validadores se consideró a Mg. Espinoza Carbajal, Carmen ROSA, Mg. Romero Grados Claudia Milagros y Mg.Minaya Torres de Ossio, Estrella Ludovina.

El tipo de validez que se utilizó fue la validez de contenido, ya que se evaluó los instrumentos a través de los ítems que permitieron evaluar las variables de simplificación administrativa y gestión institucional para la construcción de los datos.

3.4.4. Confiabilidad

Es el nivel de fiabilidad del instrumento que el investigador obtuvo después de aplicar el alfa de Cronbach por medio del programa informático del SPSS (Hernández, et al., 2017).

Este proceso se realizó por la recolección de información y la tabulación de los instrumentos a través del programa SPSS, a través de la confiabilidad de los datos obtenidos de las respuestas de los participantes del Hospital San Juan Bautista Huaral, por la escala de likert.

En el trabajo de investigación se obtuvo una confiabilidad de 0.80 para la variable simplificación administrativa, mientras que para la variable gestión institucional una confiabilidad de 0.92, lo que demuestra que el instrumento utilizado es de excelente confiabilidad (ANEXO N°3).

3.5. Procedimiento

Dentro del procedimiento de investigación, se dio por los siguientes puntos:

- Identificación del problema
- Recolección de información como teoría, antecedentes

- Identifico el tipo y diseño de la investigación
- Describió la muestra y los instrumentos
- Análisis de los resultados y discusión en base a la recolección de los instrumentos
- Describió las conclusiones y recomendaciones de la presente investigación

3.6. Método de análisis de datos

Estadística descriptiva, se refirió a la cantidad de la muestra determinada por la población para la recolección de la información a través del instrumento, asimismo se empleó el programa SPSS para la recolección de los datos (Gauchi, 2017).

Estadística inferencial, se estableció por las variables cuantitativas y por consiguiente corresponderá a la prueba paramétrica por la correlación de Rhospearman y la utilización del programa SPSS para la tabulación de las respuestas de los cuestionarios y el alfa de Cronbach para el análisis de los resultados (Gauchi,2017).

Para el análisis de los datos en la investigación, se estableció el método inferencial para la identificación de las variables cuantitativas, además de que se utilizó el programa SPSS por medio de la prueba paramétrica Rho spearman.

Para el análisis de los datos en la investigación, se dio por medio del método inferencial, donde se describió la cantidad de la muestra determinada por la población para la recolección de la información a través del instrumento (Hernández et al., 2018).

3.7. Aspectos éticos

Dentro de la investigación, se estableció los siguientes principios éticos (Álvarez, 2018).

Beneficencia; es la participación de la entidad pública en la recolección de información realizada por el investigador.

Autonomía; es la capacitación y recolección de información de los encuestados, en cuanto a la toma de decisiones y responsabilidades.

Justicia; es el respeto a las opiniones y puestos de las personas a encuestar.

De igual forma, se emplea la guía de productos de la Universidad Cesar Vallejo, para poner en práctica los valores éticos y principios institucionales a implementar por el investigador dentro del desarrollo de investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Tabla 1

Distribución de frecuencias de la simplificación administrativa y sus dimensiones

Nivel	Variable Simplificación administrativa		Tiempo de atención		Costo de los procedimientos		Mejora continua de procesos y procedimientos	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Nivel bajo	0	0.00	0	0.00	1	1.70	0	0.00
Nivel medio	33	55.00	23	38.30	26	43.30	34	56.70
Nivel alto	27	45.00	37	61.70	33	55.00	26	43.30
Total	60	100.00	60	100.00	60	100.00	60	100.00

Fuente: Elaboración propia utilizando los reportes del SPSS

Los servidores administrativos del Hospital San Juan Bautista Huaral han señalado que la simplificación administrativa se ha encontrado en un 55.00% en un nivel medio y en un 45.00% en un nivel alto. Así mismo, la dimensión tiempo de atención se encontró en el nivel medio en un 38.30% y en el nivel alto en un 61.70%. Además, la dimensión costo de los procedimientos se encontró en el nivel bajo en un 1.70%, en el nivel medio en un 43.30% y en el nivel alto en un 55.00%. Mientras que, la dimensión mejora continua de procesos y procedimientos se encontró en el nivel medio en un 56.70% y en el nivel alto en un 43.30%.

Los resultados alcanzados han evidenciado que el comportamiento que se evidenció en cuanto a la simplificación administrativa ha sido consecuencia de un tiempo de atención que ha buscado compensarse no solo con la mejora continua de los procesos, sino que dentro de ello se ha alcanzado a buscar mejorar y optimizar los procesos en cuanto al tiempo de atención brindada y aceptación de los costos en los que se incurre. Así mismo, se debe de entender la posibilidad de mejora que se puede alcanzar en los apartados expuestos con anterioridad.

Tabla 2

Distribución de frecuencias de la gestión Institucional y sus dimensiones

Nivel	Variable Gestión institucional		Gestión de planeación		Gestión de organización		Gestión de dirección		Gestión de control	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Nivel bajo	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	4.70	0	0.00
Nivel medio	35	58.30	29	48.30	38	53.30	36	60.00	33	55.00
Nivel alto	25	41.70	31	51.70	22	36.70	23	38.30	27	45.00
Total	60	100.00	60	100.00	60	100.00	60	100.00	60	100.00

Fuente: Elaboración propia utilizando los reportes del SPSS

Los servidores administrativos del Hospital San Juan Bautista Huaral han señalado que la gestión institucional se ha encontrado en un 58.30% en un nivel medio y en un 41.70% en un nivel alto. Así mismo, la dimensión gestión de planeación se encontró en el nivel medio en un 48.30% y en el nivel alto en un 51.70%. Además, la dimensión gestión de organización se encontró en el nivel medio en un 53.30% y en el nivel alto en un 36.70%. Mientras que, la dimensión gestión de dirección se encontró en el nivel bajo en un 4.70%, en el nivel medio en un 60.00% y en el nivel alto en un 38.30%. Así mismo, la dimensión gestión de control se encontró en el nivel medio en un 55.00% y en el nivel alto en un 45.00%.

En cuanto a los resultados expuestos acerca de la gestión institucional, se ha podido evidenciar que la gestión de planeación ha tenido mucho que ver no solo con la planificación organizacional y los procesos; así como, con la responsabilidad de los colaboradores, sino que se ha buscado alcanzar mejoras continuas en relación a la dirección estratégica, mediante la cual se puede contar con sistemas de control interno que garanticen la calidad de los procesos, en donde la planificación y realización del bien comprendido como feedback, puede llegar a generar que se compensen las malas tomas de decisiones de cada uno de los colaboradores, en confluencia con los errores que estos han cometido en el desarrollo de sus actividades habituales, lo cual genera que cada usuario final pueda llegar a recibir un servicio no solo de alta calidad, sino que estos alcancen un mayoritario nivel de satisfacción.

4.2. Análisis inferencial

Tabla 3

Relación entre simplificación administrativa y gestión institucional

	Elemento	Gestión institucional
Simplificación administrativa	R	0.781
	Sig	0.000
	N	60

Fuente: Elaboración propia utilizando los reportes del SPSS

A consecuencia de que se contó con un valor de sigma de 0.000, el cual fue inferior a 0.050, fue que se pudo validar la existencia de la hipótesis alternativa, en donde el tipo de relación que se mantuvo fue directamente proporcional y habiendo alcanzado un valor de relación de 0.781 (Correlación positiva alta).

Prueba de hipótesis general

H1: Existe relación entre la simplificación administrativa y la gestión institucional en el Hospital San Juan Bautista Huaral, Región Lima, 2021

Ho: No existe relación entre la simplificación administrativa y la gestión institucional en el Hospital San Juan Bautista Huaral, Región Lima, 2021

Regla de decisión

Si $p < 0.05$ se rechaza H_0

Si $p \geq 0.05$ se acepta H_1

Tabla 4

Relación entre tiempo de atención y gestión institucional

	Elemento	Gestión institucional
Dimensión tiempo de atención	R	0.716
	Sig	0.000
	N	60

Fuente: Elaboración propia utilizando los reportes del SPSS

A consecuencia de que se contó con un valor de sigma de 0.000, el cual fue inferior a 0.050, fue que se pudo validar la existencia de la hipótesis alternativa, en donde el tipo de relación que se mantuvo fue directamente proporcional y habiendo alcanzado un valor de relación de 0.716 (Correlación positiva alta).

Prueba de hipótesis 1

H1: Existe relación significativa entre el tiempo de atención y la gestión institucional en el Hospital San Juan Bautista Huaral, Región Lima, 2021

Ho: No existe relación significativa entre el tiempo de atención y la gestión institucional en el Hospital San Juan Bautista Huaral, Región Lima, 2021

Regla de decisión

Si $p < 0.05$ se rechaza H_0

Si $p \geq 0.05$ se acepta H_1

Tabla 5

Relación entre Costos de los procedimientos y Gestión institucional

	Elemento	Gestión institucional
Dimensión costos de los procedimientos	R	0.617
	Sig	0.000
	N	60

Fuente: Elaboración propia utilizando los reportes del SPSS

A consecuencia de que se contó con un valor de sigma de 0.000, el cual fue inferior a 0.050, fue que se pudo validar la existencia de la hipótesis alternativa, en donde el tipo de relación que se mantuvo fue directamente proporcional y habiendo alcanzado un valor de relación de 0.617 (Correlación positiva moderada).

Prueba de hipótesis 2

H1: Existe relación entre los costos de los procedimientos y la gestión institucional en el Hospital San Juan Bautista Huaral, Región Lima, 2021

Ho: No existe relación entre los costos de los procedimientos y la gestión institucional en el Hospital San Juan Bautista Huaral, Región Lima, 2021

Regla de decisión

Si $p < 0.05$ se rechaza H_0

Si $p \geq 0.05$ se acepta H_1

Tabla 6

Relación entre mejora continua de los procesos y gestión institucional

	Elemento	Gestión institucional
Dimensión mejora continua de los procesos	R	0.770
	Sig	0.000
	N	60

Fuente: Elaboración propia utilizando los reportes del SPSS

A consecuencia de que se contó con un valor de sigma de 0.000, el cual fue inferior a 0.050, fue que se pudo validar la existencia de la hipótesis alternativa, en donde el tipo de relación que se mantuvo fue directamente proporcional y habiendo alcanzado un valor de relación de 0.770 (Correlación positiva alta).

Prueba de hipótesis 3

H1: Existe relación entre la mejora continua de los procesos y procedimientos y la gestión institucional en el Hospital San Juan Bautista Huaral, Región Lima, 2021

Ho: No existe relación entre la mejora continua de los procesos y procedimientos y la gestión institucional en el Hospital San Juan Bautista Huaral, Región Lima, 2021

Regla de decisión

Si $p < 0.05$ se rechaza H_0

Si $p \geq 0.05$ se acepta H_1

V. DISCUSIÓN

En cuanto al objetivo general se ha podido establecer que, existió una relación directamente proporcional y significativa entre la simplificación administrativa y la gestión institucional, en donde se evidenció un valor de 0.781; así como, un valor de sigma que alcanzó el valor de 0.000, para lo cual se ha validado la existencia de la hipótesis alternativa. Así mismo, no puede dejarse de lado el hecho de que la simplificación administrativa se ha encontrado en un nivel medio con representación del 55.00% y la gestión institucional se ha encontrado en un nivel medio con representación del 58.30%, en donde no puede dejarse de lado el hecho de haber contado con un comportamiento símil para el caso de las dos variables de estudio, entendiendo que si dentro de un ambiente controlado se llega a estimular de forma positiva a una de estas, se podrá contar con un comportamiento similar para el caso consiguiente.

Así mismo, Silva (2020) ha llegado a señalar que más del 70% de los establecimientos públicos que han contado con la adecuada implementación de procesos de simplificación administrativa, no solo han alcanzado un nivel de rendimiento alto, sino que ello fue consecuencia directa de mantener con un mayor nivel de satisfacción a sus usuarios, a consecuencia de que los procesos contaron con un ahorro de tiempo significativo, mediante el cual el autor especificó que esta condición ha tenido relación directamente proporcional y significativa con un valor de sigma de 0.000, respecto al costo, el tiempo y la accesibilidad de los trámites. Además, Mendoza et al. (2018) ha expuesto que si bien es cierto, los servicios públicos han contado con severas falencias en cuanto a la calidad de servicio, se pueden plantear diferentes modificaciones hacia los bien conocidos como procesos críticos, los cuales generan que se alcance no solo una distribución de recursos óptimo, sino que estos tienden a ser repartidos con cierta destreza y organización, alcanzado que los objetivos estratégicos, los cuales son planificados de forma anual, puedan llegar a ser cumplidos de forma significativa, sin dejar de lado el hecho de que todo proceso de distribución conlleva a que se hagan reformas en miras de alcanzar un nivel de satisfacción óptimo.

En congruencia con lo especificado anteriormente, se ha podido alcanzar a contar con un comportamiento de las variables de estudio, similar a las que han expuesto los autores, debido a que el proceso de simplificación administrativa no solo requiere que se hagan reformas inmediatas, sino que estas puedan llegar a ser coherentes con el tiempo de atención, el costo que tiene cada uno de los procedimientos que se establecen en cuanto a la aceptación del tiempo y estructura de costo, propiamente dicho, sin dejar de lado, la necesidad que se requiere de mantener un proceso de mejora continua, el cual no solo involucre a los procesos, sino a los procedimientos administrativos que conforman a una entidad, para lo cual el Hospital San Juan Bautista de Huaral , a pesar que ha tenido buenos resultados, de acuerdo a lo evidenciado por sus colaboradores, se han requerido mejoras significativas en las variables de estudio expuestas anteriormente. Tseng et al. (2018) define a la simplificación administrativa como aquellas acciones que conllevan a una reducción de la cantidad de los procesos administrativos en la organización, además de la reducción de los tramites que forman parte de cada uno de los procesos.

Para el caso del objetivo específico n° 1 se ha podido establecer que existió relación significativa con un valor de sigma de 0.000 entre la dimensión de tiempo de atención y la gestión institucional, en donde se ha podido contar con un tipo de relación positiva o bien comprendida como relación directamente proporcional, habiendo alcanzado un valor de 0.716, para el cual se contó con una representación en el nivel medio del 38.30% y una representación en el nivel alto del 61.70%, siendo consecuencia directa de las mejoras que han podido ser alcanzadas en cuanto al tiempo en el que tardan los trámites, aunque es bien comprendido que en este apartado no solo la entidad analizada ha buscado mejoras, sino que se requiere de realizar modificaciones organizacionales y de sistema de procesos que puedan perdurar y que puedan ser implementados de forma integral por las entidades en este mismo rubro, con la intención de mantener un nivel de recepción de documentos y una entrega de documentos que sea veloz, en miras de que el tema de la salud no puede ser tomado con cautela, sino que se requieren de acciones inmediatas que pueden ser alcanzadas mediante los sistemas de simplificación administrativa.

Además, Auad (2017) ha señalado que la disposición que se ha tenido acerca de mantener los recursos no solo al alcance de las personas ha sido el primer objetivo de la gestión institucional, sino que ello ha correspondido a mantener la implementación de una serie de medidas que puedan ser prevalentes dentro del ámbito organizacional, manteniendo con ello la predisposición de disponer adecuadamente los recursos de la entidad, con la finalidad de poder detectar falencias que han generad retrasos en cuanto al tiempo de respuesta, el cual no deberá de ser analizado de forma individual, sino que ello coincide con lo señalado por Cucat et al. (2020), el cual sostuvo que todo sistema de planificación no solo tiende a ser consecuencia del nivel de gestión institucional, sino que este tiende a ir modificándose conforme vayan cambiando las necesidades de la población local, entendiendo que esta requiere de contar con servicios públicos que sean de alta calidad y que de forma mayoritaria, puedan ofrecer un mayor nivel de seguridad hacia cada uno de los usuarios finales, en donde la relación que ha sido demostrada entre el tiempo de respuesta de los establecimientos que han empleado sistema de simplificación administrativa fue directamente proporcional y con valor de 0.347.

En congruencia con lo expuesto anteriormente, la realidad institucional ha dado a entender que el establecimiento ha estado haciendo un mayoritario esfuerzo por alcanzar no solo un menor tiempo de respuesta entre cada uno de sus procesos, sino que ello ha correspondido a generar un nivel de atención que pueda ir en concordancia con la visión y misión que tiene la entidad, tanto a corto, mediano y largo plazo, mediante el cual se pueda alcanzar a generar políticas administrativas que agilicen cada uno de los trámites que se realicen, sin alterar en lo más mínimo, la calidad final del servicio que se brinda. La dimensión tiempo de atención ha quedado definida por Vasco y Montufar (2018) como aquella cantidad del tiempo que se emplea o se le dedica a una actividad o tarea en concreto. Cabe señalar que el tiempo de atención es un componente vital en la expectativa de las personas, es por ello por lo que hoy en día en las organizaciones se requiere de cumplir con lo prometido y en el tiempo esperado.

Para el caso del objetivo específico n° 2 se ha llegado a demostrar la existencia de relación directamente proporcional entre la dimensión de costos de los procedimientos y la gestión institucional, en donde el valor numérico alcanzado fue de 0.617, con una representación de sigma de 0.000, con lo cual se ha podido validar la existencia de la hipótesis alternativa, en donde se ha podido expresar un comportamiento congruente entre los elementos analizados, ello siendo representativo del 53.30% de nivel medio que se alcanzó. Mientras que, dentro del comportamiento evidenciado en la dimensión, ello ha correspondido a las intenciones que ha tenido la entidad por aumentar el nivel de aceptación que han tenido los usuarios, acerca del tiempo de atención, en donde dentro del rubro es bien entendido que las entidades de salud públicas han mermado su calidad de servicio, debido a tiempos de respuesta que han sido mayoritarios y no han sabido cómo modificar este comportamiento que ha ido al alza y en consecuencia de ello, ha generado que la gran cantidad de usuarios tienda a preferir atenderse en instituciones públicas, aunque se conoce que los costos que representan a estas son altos y en muchos de los casos, no comparables con los alcanzados en una entidad estatal.

Así mismo, Jiménez (2020) ha expuesto que el objetivo general que llega a tener toda gestión institucional, se ha centrado en mantener un nivel de diseño organizacional que vaya acorde con las preferencias del público objetivo, comprendido que el tratamiento que se tiene que hacer acerca de los diferentes procesos que se llevan a cabo, requiere de adaptarse hacia las necesidades adquiridas del público que requiere del uso de los servicios que se brindan, centrando esfuerzos en asegurar el cumplimiento de objetivos organizacionales. Mientras que, Valles (2019) ha demostrado la existencia de una relación de 0.437 al momento de analizar a la incidencia que ha tenido la implementación de procesos de optimización de gestión institucional y la calidad en la gestión percibida por los usuarios finales, mediante la cual se ha destacado no solo a la congruencia que se tiene en cuanto a optimización de procesos, sino que ello ha correspondido a alcanzar costos que sean concordantes con el servicio esperado y el servicio ofrecido.

Lo expuesto anteriormente por los autores ha sido similar a lo encontrado en la presente investigación, debido a que la gestión institucional que ha buscado

mantener la entidad ha estado planteado en base a la planeación estratégica y la reestructuración de los procesos de adaptación de los servicios brindados, hacia las necesidades del cliente y aunque se requiere de reformas que sean implementadas de forma más eficientes, se pretende encontrar mejoras a largo plazo, sin dejar de lado la calidad en la atención, en donde el nivel de aceptación ha llegado a demostrar ser incidente en la toma de decisiones de la entidad. Así mismo, Bhattacharjya et. al. (2019) han expuesto que los costos de procedimientos se han conceptualizado como aquellos costos de producción que son cargados a los procesos realizados, dichos costos consisten en los gastos en los que se ha incurrido. Asimismo, hace referencia a los costos que han sido el resultado de las diferentes actividades que han sido realizadas por la gerencia.

Mientras que, para el caso del objetivo específico n° 3 se ha establecido que la relación alcanzada entre la dimensión de mejora continua de los procesos y la gestión institucional ha sido de 0.770, para lo cual se ha podido demostrar la existencia de la hipótesis alternativa, a consecuencia de haber evidenciado un valor de sigma de 0.000, en donde no se puede dejar de lado el comportamiento de nivel medio que se ha evidenciado para el caso de la mejora continua de los procesos y los procedimientos, en donde esta ha contado con una representación del 56.70%, siendo consecuencia directa de la eficacia que se ha buscado tener en todo momento por parte del personal, pero que ha contado con trabas como la necesidad de simplificar más los procesos de forma integral no solo en el ámbito de estudio, sino en las entidades que se relacionan con esta misma, las cuales tienden a estar muy burocratizadas, entendiéndose que con ello se puede buscar promocionar modelos de mejora continua que llegarán a tener incidencia a mediano y largo plazo.

Así mismo, Maraví (2017), ha llegado a señalar que no solo se ha requerido de mantener limitantes en cuanto a barreras públicas, sino que los procedimientos administrativos deberán de intentar solventarse desde el inicio de cada una de las áreas que conforman a un establecimiento, mediante las cuales se puede contar con un mejor ordenamiento no solo en la toma de decisiones, sino en la calidad de la gestión que tiende a ser implementada. Mientras que, Palao (2021), ha mencionado haber demostrado un valor de relación de 0.823 entre

la calidad de la gestión institucional y la sistematización de los procesos que se han relacionado con esta, a consecuencia de haber contado con programas que no solo han sido el centro de la reforma organizativa que se ha buscado mantener en la entidad estatal, sino que ello correspondió hacia la aplicación de un plan institucional que inició con un nivel bajo, a raíz de la prevalencia de barreras gubernamentales y que ha sido creciendo en representatividad.

En relación con lo expuesto por los autores anteriores, se ha encontrado congruencia con lo evidenciado en la presente investigación a que condiciones como la búsqueda de eficacia y eficiencia laboral, y en los procesos administrativos, ha significado no solo la necesidad de mantener gestiones más simples, sino que ello corresponde a ofrecer un servicio que sea legítimo, debido a la búsqueda de mejorar continuamente, el cual corresponde a ser una consecuencia de reducir errores y realizar acciones que minimicen el margen de error alcanzado. Así mismo, Nandom (2017) ha señalado que la mejora continua de los procesos y los procedimientos se conceptualiza como la actividad de análisis de los procesos utilizados en la organización o de la administración, de tal manera que mediante su revisión se puedan ejecutar adecuaciones para reducir los errores.

VI. CONCLUSIONES

Se concluyó que, existió relación significativa entre la simplificación administrativa y la gestión institucional, en donde el valor de relación alcanzada fue de 0.781, habiendo sido una correlación positiva alta y en donde se pudo validar la existencia de la hipótesis alternativa, en donde se contó con un nivel medio del 55.00% para el caso de la simplificación administrativa y un nivel medio del 58.30% para la gestión institucional, siendo consecuencia de los beneficios que ha podido generar la simplificación administrativa, aunque se requiere de margen de mejora en cuanto a la planeación, organización, dirección y control de los diferentes procesos administrativos que se han alcanzado dentro del ámbito organizacional.

Así mismo, se concluyó que, existió relación significativa entre la dimensión tiempo de atención y la gestión institucional, en donde el valor de relación alcanzada fue de 0.716, habiendo sido una correlación positiva alta y en donde se pudo validar la existencia de la hipótesis alternativa, en donde se contó con un nivel alto del 61.70%, a consecuencia de haber contado con mejoras significativas en cuanto al tiempo en el que duran los trámites, la calidad de la recepción de los documentos y el periodo de respuesta que se ha mantenido respecto a la documentación requerida por el usuario final.

Mientras que, se concluyó que, existió relación significativa entre la dimensión costos de los procedimientos y la gestión institucional, en donde el valor de relación alcanzada fue de 0.617, habiendo sido una correlación positiva moderada y en donde se pudo validar la existencia de la hipótesis alternativa, en donde se contó con un nivel moderado del 53.30%, a consecuencia de que los costos de los procedimientos, principalmente en cuanto a la aceptación de la estructura de costos conformada y la aceptación del tiempo de atención, pueden conllevar a generar mejoras significativas en relación con la gestión institucional.

Además, se concluyó que, existió relación significativa entre la dimensión mejora continua de los procesos y la gestión institucional, en donde el valor de relación alcanzada fue de 0.770, habiendo sido una correlación positiva alta y en donde se pudo validar la existencia de la hipótesis alternativa, en donde se

contó con un nivel medio del 56.70%, debido a la necesidad que tiene la entidad de mejorar de forma constante, planteado reformas a mediano y largo plazo, en miras de generar procesos simples, legítimos, eficaces y eficientes.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda al Director del Hospital San Juan Bautista Huaral, el promover la aplicación a largo plazo de procesos de simplificación administrativa, con la finalidad de mejorar la calidad de la gestión institucional y de forma consecuente, contar con un servicio de mayor calidad.

Así mismo, se recomienda a la Oficina de Administración del Hospital San Juan Bautista Huaral, realizar reformas en cuanto al tiempo de duración de los trámites, promoviendo la realización de trámites virtuales, bajo la implementación de un sistema de control interno que pueda ser consecuente con tiempos de respuesta predefinidos.

Mientras que, se recomienda a la Oficina de Planeamiento Estratégico del Hospital San Juan Bautista Huaral, realizar una estructura de costos que permita optimizar el rendimiento de los diferentes gastos y costos que tienen los servicios que son ofrecidos con la finalidad de mantener un mayoritario nivel de auto sustentabilidad.

Además, se recomienda a la Oficina de Administración del Hospital San Juan Bautista Huaral, realizar un plan basado en el ciclo PHVA para poder mejorar cuatro elementos indispensables para la mejora continua de procesos y procedimientos, siendo estos la eficacia, la eficiencia, la simplificación y la legitimidad.

REFERENCIAS

- Aliaga, S. y Alcas, N. (2021). Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima. *INNOVA Research Journal*, 6 (1), 18-30. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7878909>
- Auad, V. (2017). Modernización y mejoramiento de la gestión en el sector público: Una mirada desde la innovación participativa (Informe de posgrado). Universidad del Desarrollo: Chile. <https://repositorio.udd.cl/bitstream/handle/11447/2018/Documento.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Balcazar, A. (2018). Gobernanza corporativa, una propuesta para el mejoramiento en la gestión administrativa y financiera en el hospital E.S.E Nuestra Señora del Carmen Tabio - Cundinamarca. *Revista Contaduría Universidad de Antioquia*, 73 (1), 13-32. <https://revistas.udea.edu.co/index.php/cont/article/view/337317>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Editorial Pearson. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Besliu, D. (2018). Institutional management of change. Resistance of the employees against organizational Transformations. *Journal Institutional Management of Change. Resistance of the Employees Against Organizational Transformations*, 1 (1), 1-8. <https://ns.afahc.ro/ro/afases/2018/46-CalinBESLIU.pdf>
- Bhattacharjya, S., Shiuly, A. y Moulick, K. (2019). An efficient robust cost optimization procedure for rice husk ash concrete mix. *Journal Computers and Concrete*, 23 (6), 1-13. https://www.researchgate.net/profile/Kalyan-Moulick/publication/334510124_An_efficient_robust_cost_optimization_procedure_for_rice_husk_ash_concrete_mix/links/5d2f07b8458515c11c370511/An-efficient-robust-cost-optimization-procedure-for-rice-husk-ash-concrete-mix.pdf

- Blanco, F., Rosillo, E. y Muñoz, J. (2018). Importance of Quality Control Implementation in the Production Process of a Company. *Journal International Conference on Social Sciences*, 1 (1), 248-252. <https://ideas.repec.org/a/eur/ejesjr/241.html#:~:text=Regarding%20the%20production%20process%20of,statistical%20methods%20for%20quality%20control>.
- Cubas, L. y Heredia, F. (2021). Simplificación administrativa para mejorar la atención al ciudadano en tramifácil en la municipalidad provincial de Lambayeque. *Revista Ingenieria: Ciencia, Tecnologia e Innovacion*, 8 (1), 195-208. <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/ING/article/view/1550>
- Cucat, Y., Heredia, F. y Collazos, M. (2020). Simplificación administrativa en la tipulacion de la posesión informal del Pueblo Joven Juan Pablo II en el distrito de Chiclayo, 12 (6), 153-162. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000600153&script=sci_arttext&tlng=en
- Dudchenko, V. y Vitman, K. (2018). Public administration of economic development in the context of the institutional theory. *Baltic Journal of Economic Studies*, 4 (1), 1-9. <http://baltijapublishing.lv/index.php/issue/article/view/343>
- Erickson, S., Rockwern, B., Koltov, M., y McLean, R. (2017). Putting patients first by reducing administrative tasks in health care: a position paper of the American College of Physicians. *Annals of internal medicine*, 166(9), 659-661. <https://www.acpjournals.org/doi/abs/10.7326/m16-2697>
- Firsova, A., Makarova, E. y Tugusheva, R. (2020). Institutional Management Elaboration through Cognitive Modeling of the Balanced Sustainable Development of Regional Innovation Systems. *Journal of Open Innovation: Technology Market and Complexity*, 6 (32), 1-25. <https://www.mdpi.com/2199-8531/6/2/32>
- Galarza, M., Cruz, I., Castro, E. y Marcial, C. (2020). La gestión administrativa y la competitividad de las microempresas durante y post la emergencia por

Covid 19. *Revista Universidad y Sociedad*, 12 (1), 100-105.
<https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1757>

Godwin, A., Handsome, O., Ayomide, W., Enobong, A. y Johnson, F. (2017). Application of the Henri Fayol Principles of Management in Startup Organizations. *IOSR Journal of Business and Management*, 19 (10), 78-85.

<file:///C:/Users/ccarl/Desktop/ApplicationoftheHenriFayolPrinciplesofManagementinStartupOrganizations1.pdf>

Gomez, J., Rivadeneira, P. y Constanza, V. (2017). A cost reduction procedure for control-restricted nonlinear systems. *Journal of Conicet*, 1 (1), 1-24.
<https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/63503>

Goryunova, V., Goryunova, T. y Lukinova, O. (2019). Integrated platform solutions and quality management in the planning and organization of production processes. *Journal of Physics: Conference Series*, 1 (1), 1-9.
<https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1742-6596/1353/1/012121/meta>

Hernández, R.; Mendoza, R. y Fernández, C. (2017). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education.
<https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

Ikoro, I. y Nwosu, N. (2017). Effects of Strategic Planning on Organizational Performance (A Study of Nigerian Bottling Company, Enugu). *IIARD International Journal of Economics and Business Management*, 3 (9), 1-12.

<http://iiardpub.org/get/IJEBM/VOL.%203%20NO.%209%202017/EFPEC%20TS%20OF%20STRATEGIC%20PLANNING.pdf>

Jayawarna, S. y Dissanayake, R. (2019). Strategic Planning and Organization Performance: A Review on Conceptual and Practice Perspectives. *Archives of Business Research*, 7 (6), 1-10.
<file:///C:/Users/ccarl/Desktop/2019StrategicPlanningandPerformance.pdf>

- Jiménez, V. (2020). Rediseño organizacional en la gestión institucional. *Revista científica Yachaq*, 4 (1), 1 – 13. <https://revista.uct.edu.pe/index.php/YACHAQ/article/view/138/155>
- Joy, M.; Umoke, P. y Nwimo, I. (2020). Patients' satisfaction with quality of care in general hospitals in Ebonyi State, Nigeria, using SERVQUAL theory. *Revista de Sage journal*, 27 (2), 34 – 39. Recuperado de <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/2050312120945129>
- Karaca, A. y Durna, Z. (2019). *Patient satisfaction with the quality of nursing care*. *Revista de Nurs Open*, 6 (2), 535 – 545. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6419107/>
- Lelly, C. (2017). The Influence of Internal Control Implementation and Managerial Performance on Financial Accountability Local Government in Indonesia. *Revista de International Journal of Economics and Financial Issues*, 7 (1), 293 – 297. <https://www.econjournals.com/index.php/ijefi/article/view/3509>
- Maraví, M. (2017). Mecanismos de simplificación administrativa a la luz de las recientes modificaciones a la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley 27444, y la reciente Ley de Prevención y Eliminación de Barreras Burocráticas, Decreto Legislativo 1256. *Revista IUS ET VERITAS*, 1 (54), 1 – 34. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/19072/19277>
- Manzoor, F.; Wei, L.; Hussain, A.; Asif, M. y Ali, S. (2019). Patient Satisfaction with Health Care Services; An Application of Physician's Behavior as a Moderator. *Revista de Environ. Res. Public Health*, 1 (16), 1 – 16. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31505840/>
- Mbalamula, Y., Suru, M. y Seni, A. (2017). Utility of Henri Fayol's Fourteen Principles in the Administration Process of Secondary Schools in Tanzania. *International Journal of Education and Research*, 5 (6), 1-15. <http://41.78.64.25/bitstream/handle/20.500.12661/2404/MBALAMULA.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

- Mendoza, W., Delgado, M.; García, T. y Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Revista de Dominio de las ciencias*, 4 (4), 206 – 240. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6656251.pdf>
- Mouly, R. y Angiating, G. (2018). A Study on Service Quality and Customer Satisfaction in Nigerian Healthcare Sector. *Revista de Industrial Distribution & Business*, 9 (12), 7 – 14. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/330022486 A Study on Service Quality and Customer Satisfaction in Nigerian Healthcare Sector](https://www.researchgate.net/publication/330022486_A_Study_on_Service_Quality_and_Customer_Satisfaction_in_Nigerian_Healthcare_Sector)
- Münch L. (2006). *Administración y Planeación de Instituciones Educativas*. México: Trillas. <https://www.google.com/search?q=Administraci%C3%B3n+y+Planeaci%C3%B3n+de+Instituciones+Educativas+Munch&og=Administraci%C3%B3n+y+Planeaci%C3%B3n+de+Instituciones+Educativas+Munch&aqs=chrome..69i57.3983j0j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8>
- Nandom, I. (2017). The Effectiveness of Internal Control System in Safeguarding Assets in the Ghanaian Banking Industry. *Revista de International Journal of Management and Commerce Innovations*, 5 (1), 544 – 557. Recuperado de https://mpr.aub.uni-muenchen.de/95116/1/MPRA_paper_95116.pdf
- Ojeda, N. (2019). *La gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2019* (Informe pregrado). Universidad César Vallejo: Lima. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43232>
- Ortega, R. y Márquez, D. (2005). Simplificación administrativa y administración electrónica objetivos pendientes en la transposición de la Directiva de servicios. *Revista Catalana de Dret Públic*, 1 (42), 115 – 138. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3653754>
- Palao, G. (2021). *Gestión y Calidad Institucional del Programa Jóvenes Productivos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2020* (Informe de posgrado). Universidad César Vallejo: Lima.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59513/Pala_o_MGC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Pilligua, C. y Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Revista Cuadernos latinoamericanos de administración*, 16 (28), 1-25. <https://masd.unbosque.edu.co/index.php/cuaderlam/article/view/2686>
- Pogarcic, I.; Jankovic, S. y Seturidze, R. (2018). How Does the Help Desk Quality Improve Customer Satisfaction? *Revista de Athens Journal of Mass Media and Communications*, 3 (4), 343 – 362. Recuperado de <https://www.athensjournals.gr/media/2017-3-4-4-Pogarcic.pdf>
- Poggi, F., Firmino, A., y Amado, M. (2018). Planning renewable energy in rural areas: Impacts on occupation and land use. *Energy*, 155, 630-640. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0360544218308284>
- Proaño, D., Gisbert, V. y Perez, E. (2017). Methodology for preparing a continuous improvement plan. *Journal Empresa*, 1 (1), 1-7. <file:///C:/Users/ccarl/Desktop/Dialnet-MetodologiaParaElaborarUnPlanDeMejoraContinua-6300064.pdf>
- Qasim, R.; Al, R. y Bany, K. (2019). Patients' satisfaction of health service quality in public hospitals: A PubHosQual análisis. *Revista de Contents lists available at GrowingScienc*, 1 (3), 12 – 19. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/338911068_Patients'_satisfaction_of_health_service_quality_in_public_hospitals_A_PubHosQual_analysis
- Rivas, J. (2019). *Gestión institucional y gestión de la calidad en la institución educativa Isabel La Católica – La Victoria 2018* (Informe de posgrado). Universidad César Vallejo: Lima. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36478/Rivas_OCJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rojas, E. (2019). *Modernización de la gestión pública y la gestión administrativa en el hospital Villa El Salvador de la DIRIS Lima Sur. 2019*

(Informe posgrado). Universidad César Vallejo: Lima
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39349>

Sánchez, H.; Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos de investigación científica, tecnología y humanística* (Informe técnico). Universidad Ricardo Palma: Lima. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

Sanchez, L., Marin, J. y Blanco, B. (2018). Protocol: A meta-review on continuous improvement to know the state of this research field. *Journal WPOM*, 9 (2), 1-24. <https://riunet.upv.es/handle/10251/114958>

Senthilkumar, S., Rai, B., Meshram, A., Gunasekaran, A., y Chandrakumarmangalam, S. (2018). Big data in healthcare management: a review of literature. *American Journal of Theoretical and Applied Business*, 4(2), 57-69. <http://article.ajotab.com/pdf/10.11648.j.ajtab.20180402.14.pdf>

SGP (2020). *Simplificación administrativa en el Perú avances y agenda futura* (Informe técnico). SGP: Lima. https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2021/06/Simplificacion_Administrativa.pdf

Shrank, W., Rogstad, T., y Parekh, N. (2019). Waste in the US health care system: estimated costs and potential for savings. *Jama*, 322(15), 1501-1509. <https://jamanetwork.com/journals/jama/article-abstract/2752664>

Silva, E. (2020). Gestión de simplificación administrativa en el desarrollo de las universidades públicas. *Revista Hacedor*, 4 (2), 69-82. <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/HACEDOR/article/view/1491>

Simao, G., Antonialli, L., Souza, T. y Santos, A. (2017). Strategic Institutional Management in Dairy Cooperatives – a theoretical appointment. *Journal of Piracicaba*, 55 (4), 693-710. <https://www.scielo.br/j/resr/a/wYbvcMysHnNvTH46rkyPpmM/abstract/?lang=en>

Sorokina, L. (2017). Trend analysis of the educational choice of university entrants as tool to improve the quality of educational service. *International Journal of Information and Communication Technologies in*

Education, 6(3), 36-39. Recuperado de <https://sciendo.com/pdf/10.1515/ijicte-2017-0014>

Tejedor, J. (2021). El impulso a la simplificación administrativa en Aragón. *Revista Aragonesa de Administración Pública*, 1 (57), 191-220. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8147960>

Tseng, P., Kaplan, R., Richman, B., Shah, M., y Schulman, K. (2018). Administrative costs associated with physician billing and insurance-related activities at an academic health care system. *Jama*, 319(7), 691-697. <https://jamanetwork.com/journals/jama/article-abstract/2673148>

Valjevac, B., Sorak, L. y Sorak, M. (2018). Development of the strategic planning process necessary for the business performance quality improvement in small and medium companies. *Journal of Economics, Management and Informatics*, 9 (1), 47-57. <http://bizinfo.edu.rs/index.php/bizinfo/article/view/135>

Valles, J. (2019). *Implementación de instrumentos de gestión institucional y su relación con la gestión municipal, Municipalidad Distrital de Yambrasbamba, Bongará, Amazonas, 2019* (Informe de posgrado). Universidad César Vallejo: Tarapoto. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39620/Valles_GJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Van, L., de Vries, M., y Kroukamp, H (2019). South African students call to decolonize science: Implications for international standards, curriculum development and Public Administration education. *Teaching Public Administration*, 37(1), 12-30. Recuperado de <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0144739418790779>

Vasco, J. y Montufar, J. (2018). Estrategias de administración del tiempo en la empresa de servicios. *Revista Observatorio de la economía latinoamericana*, 1 (1), 1-12. <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/administracion-tiempo-empresas.html>

- Vitomir, J., Jokic, M., Popovic, D. y Popovie, S. (2020). The importance of real financial reporting and control in the process of overall company management. *Journal TEMERL-ij*, 4 (2), 52-57.
https://www.researchgate.net/profile/Filip-Anackovski/publication/354896616_IMPACT_OF_INDUSTRY_40_ON_ACHIEVING_OPERATIONAL_EXCELLENCE_IN_LEAN_PRODUCTION_REAL_TIME_OEE_MONITORING_SYSTEM/links/615331fd154b3227a8b8a161/IMPACT-OF-INDUSTRY-40-ON-ACHIEVING-OPERATIONAL-EXCELLENCE-IN-LEAN-PRODUCTION-REAL-TIME-OEE-MONITORING-SYSTEM.pdf#page=58
- Zilberoba, I., Petrov, K. y Artsishevsky, M. (2019). Actual Problems of Management Quality Control of aConstruction Company. *Journal International science and technology conference*, 1 (1), 1-6.
<https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1757-899X/753/4/042020/meta>

ANEXOS



GOBIERNO REGIONAL DE LIMA
HOSPITAL HUARAL Y SERVICIOS BÁSICOS DE SALUD

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de Independencia"

Huaral, 10 de Noviembre del 2021

AUTORIZACION PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Sta : Ruth Angélica Chicana Becerra
Coordinadora General de Programas de Postgrado Semipresenciales - Universidad Cesar Vallejo
Filial – Lima Norte

Presente.-

Asunto: Autorización de aplicación de Instrumentos de investigación.

Por medio del presente dejamos constancia que el Sr. **ESPINOZA RAMIREZ CARLOS ALBERTO**, identificado con DNI N° 15752946 y código de matrícula N° 7002534126; estudiante del Programa de **MAESTRIA EN GESTION PUBLICA**, en la **UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO – LIMA NORTE**, en la modalidad semipresencial del semestre 2021 – el quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de **MAESTRO**, está desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado : " **LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACION CON LA GESTION INSTITUCIONAL EN EL HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA HUARAL, REGION LIMA, 2021**", se encuentra autorizado para aplicar el instrumento de medición (encuesta) y recopilar información sobre simplificación administrativa y gestión institucional con la colaboración voluntaria de los servidores y funcionarios de todas las direcciones, además de brindarle información general y específica de nuestra entidad .

Se otorga la presente constancia para fines que la institución considere por conveniente.

Atentamente,

Atentamente,

Ruth Angélica Chicana Becerra
C.D. 48124
Coordinadora General de Programas de Postgrado Semipresenciales



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales:

Nombre de la Organización:	RUC: 20180817680
Hospital Huaral y Servicios Básicos de Salud	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: Luis Fernando Medina León	DNI: 10504135

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [x], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación:	
"La Simplificación Administrativa y su relación con la Gestión Institucional en el Hospital San Juan Bautista Huaral, Región Lima, 2021."	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos: Carlos Alberto Espinoza Ramirez	DNI: 15752946

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Huaral, 01 de Febrero del 2022.



GOBIERNO REGIONAL DE LIMA
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
UE N° 407 - HOSPITAL HUARAL Y SBS

Firma: _____

M.C. Luis Fernando Medina León
C.M.P. 48124
DIRECCIÓN EJECUTIVO

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 5 Matriz de operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición				
V1. Simplificación Administrativa	La simplificación administrativa se define como el conjunto de procesos que pretenden agilizar los trámites y gestiones de los ciudadanos antes las diversas instituciones públicas en un entorno de transparencia y de ese modo alcanzar el objetivo de brindar un mejor servicio al ciudadano (Ortega y Márquez, 2005)	Poner al estado al servicio de las personas brindando trámites y servicios administrativos útiles al ciudadano bajo un enfoque de transparencia y mejoramiento continuo, implementando modelos de gestión modernos utilizando las tecnologías de información para mejorar la calidad, eficiencia y oportunidad de los procedimientos y servicios administrativos.	D1: Tiempo de atención	Tiempo de duración de los trámites	Escala Ordinal Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)				
				Recepción de documentos					
				Entrega de documentos					
			D2: Costo de los procedimientos	Nivel de aceptación del tiempo de atención					
				Nivel de aceptación de los costos que incurre					
				Eficacia					
			D3: Mejora continua de procesos y procedimientos	Eficiencia					
				Simplificación					
				Legitimidad					
				Visión/Misión					
			V2: Gestión Institucional	Mûnch (2006) define la gestión institucional como el proceso que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, los procedimientos administrativos de la entidad.		Comprende las acciones que realizan las entidades estatales, encaminadas al logro de objetivos y cumplimiento de metas, a través de la oferta de servicios públicos que briden al ciudadano, rapidez, confianza, transparencia y comodidad.	D1: Gestión de planeación	Objetivos /metas	Escala Ordinal Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
								Políticas	
Organización									
D2: Gestión de organización	Procesos								
	Responsabilidades								
	Laissez-Faire								
D3: Gestión de dirección	Participativo								
	Autocritico								
	Preliminar								
D4: Gestión de control	Concurrente								
	Feedback								



**La Simplificación Administrativa y su relación con la Gestión Institucional
en el Hospital San Juan Bautista Huaral, Región Lima, 2021**

CUESTIONARIO DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

Instrucciones: A continuación, se muestra un cuestionario que tiene por objetivo conocer su opinión sobre la Simplificación Administrativa en el Hospital San Juan Bautista Huaral. La información es estrictamente anónima. Se agradece responder a todas las preguntas con sinceridad y de acuerdo con sus propias experiencias. Marque con (X) la respuesta que más se aproxime a su parecer.

Alternativas de respuesta: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de cuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
Tiempo de atención						
1	Brinda una atención oportuna a los ciudadanos					
2	Cumple sus actividades de acuerdo con los plazos establecidos					
3	Los trámites de los ciudadanos son atendidos en el menor tiempo posible.					
4	Está satisfecho con el tiempo de atención que les dedica a los ciudadanos.					
5	Brinda una respuesta rápida a las solicitudes de los ciudadanos.					
6	Recibe de manera rápida las solicitudes de los ciudadanos					
7	La entrega de documentos a los ciudadanos se realiza de manera oportuna					
Costo de los procedimientos						
8	Los costos de los procedimientos se ajustan a la capacidad de gasto de los ciudadanos.					
9	La entidad dispone de un Comité que evalúa los costos de los procedimientos.					
10	La entidad cuenta con un Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA)					

11 La simplificación de los procesos administrativos representa una reducción en los costos.

12 Las tasas establecidas están acordes con la simplificación de los procesos

13 En comparación con las tasas de servicios de otras instituciones considera que los de la entidad son más justos

14 La simplificación de los procesos ha afectado la contratación de personal

Mejora de procesos y procedimientos

15 La entidad explica correctamente los trámites que debe realizar el ciudadano

16 Los requisitos que dispone la entidad son claros y entendibles por el ciudadano.

17 Los requisitos para la realización de los trámites son básicamente necesarios.

18 Se publica/informa a la ciudadanía los estándares de tiempo de respuesta a los trámites

19 La entidad dispone de fondos para el seguimiento y monitoreo del proceso de simplificación administrativa.

20 El modelo organizativo de los trámites sigue un plan de simplificación administrativa.

21 Considera que se tienen las características necesarias para optimizar la simplificación de los procesos.

22 Percibe que la institución se encuentra comprometida con mejorar el procedimiento administrativo.

23 Se aplican correctamente las normas legales de simplificación administrativa

24 La institución emite directivas que favorezcan la simplificación de los trámites.

25 La entidad ha establecido la asignación de un asesor o representante legal para los ciudadanos que lo requieran

CUESTIONARIO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

Instrucciones: A continuación, se muestra un cuestionario que tiene por objetivo conocer su opinión sobre la Gestión Institucional en el Hospital San Juan Bautista de Huaral. La información es estrictamente anónima. Se agradece responder a todas las preguntas con sinceridad y de acuerdo con sus propias experiencias. Marque con (X) la respuesta que más se aproxime a su parecer.

Alternativas de respuesta: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
Gestión de planeación						
1	Conoce la visión, misión y los valores institucionales					
2	Identifica cuales son los objetivos y metas de la institución.					
3	El POI contiene metas acordes al diagnóstico institucional.					
4	El POI está articulado con las características y necesidades de la institución					
5	La institución gestiona los recursos financieros y físicos necesarios para el cumplimiento del POI.					
6	Se promueve la participación de los trabajadores en el desarrollo del POI					
7	Se conforman equipos de trabajo por áreas a fin asegurar el conocimiento de POI y cumplimiento de los objetivos estratégicos.					
8	Diseña actividades enmarcadas a integrar y fortalecer las relaciones con la comunidad.					
Gestión de organización						
9	La estructura orgánica de la institución está debidamente constituida, acorde a nuestra realidad					
10	Ejecuta los procesos tal como están establecidos en el ROF y MOF.					
11	Las funciones de mi cargo se me identificaron, definidas y difundidas claramente.					
12	El RR.HH cumple con los estándares para cumplir con eficiencia sus funciones ..					
13	Considera aceptable las estrategias y políticas formuladas por la institución.					
14	La institución facilita una visión compartida de los planes de trabajo de cada área.					
15	La alta dirección participa en el análisis y resolución creativa de problemas en la gestión de la organización.					
16	La alta dirección participa del trabajo en equipo					

asumiendo roles y tareas con responsabilidad

- 17 Los trabajos en equipo obtienen resultados concretos a favor de la institución.
-

Gestión de dirección

- 18 La alta dirección plantea retos para que el equipo alcance metas cada vez más elevadas, acorde a los objetivos trazados.
-

- 19 Cuenta usted con libertad para tomar decisiones respecto a su trabajo.
-

- 20 Su jefe inmediato practica el trabajo en equipo para la toma de decisiones.
-

- 21 Considera que la alta dirección motiva y guía a su equipo para aumentar la efectividad del trabajo.
-

- 22 La alta dirección demuestra visión y valores sólidos que infunden confianza en su equipo y grupo de trabajo.
-

- 23 La alta dirección fomenta un ambiente de colaboración y trabajo en equipo a través de un estilo de liderazgo participativo.
-

- 24 La alta dirección comprende y gestiona la diversidad, el conflicto y las contingencias a fin de garantizar el desarrollo de las actividades y la continuidad del servicio
-

- 25 La alta dirección brinda incentivos laborales a su equipo de trabajo.
-

- 26 La alta dirección informa de manera objetiva a la comunidad los logros y necesidades de la institución.
-

- 27 La alta dirección demuestra compromiso ético en el trato con las personas considerando los valores universales.
-

- 28 La gerencia es responsable del trabajo en equipo y la comunicación en el cumplimiento de los objetivos de la institución.
-

Gestión de control

- 29 Los procesos y procedimientos son revisados y actualizados permanentemente.
-

- 30 Las funciones a mi cargo son supervisadas paulatinamente.
-

- 31 Mis superiores me proporcionan retroalimentación sobre mi desempeño.
-

- 32 Los parámetros de medición considerados en la evaluación son comunicados oportunamente.
-

- 33 Mis superiores evalúan el progreso alcanzado en los resultados de la medición frente los objetivos y metas establecidas en el POI.
-

- 34 Mis superiores me sugieren acciones correctivas cuando son necesarias
-

Anexo 7 Nivel de confiabilidad del instrumento de recolección de datos

VARIABLE 1

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25		
1	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	4	3	3	4	1	2	80.00	
2	4	4	2	4	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	2	2	2	2	76.00	
3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	2	4	2	2	3	4	2	2	3	3	78.00	
4	5	5	1	4	5	3	1	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	86.00	
5	4	3	1	4	3	4	2	4	3	4	4	3	3	5	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	81.00	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	92.00	
7	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	71.00	
8	5	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	3	3	4	3	5	4	4	4	3	3	4	4	2	2	92.00	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	97.00	
10	4	3	3	3	3	4	5	1	3	3	1	4	3	5	5	5	4	3	3	3	3	2	2	3	3	81.00	
Varianzas	0.29	0.36	1.29	0.21	0.64	0.44	1.09	1.01	0.41	0.36	1.24	0.25	0.24	0.84	0.76	0.56	0.36	0.36	0.36	0.21	0.25	0.61	0.60	0.69	0.45	60.04	

K (Número de ítems)	25.000
Vt (varianza por ítem)	13.880
Vt (varianza total)	60.040
Alfa	0.801

VARIABLE 2

N°	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24	Q25	Q26	Q27	Q28	Q29	Q30	Q31	Q32	Q33	Q34				
1	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	121.00	
2	4	4	2	3	4	2	2	2	3	2	4	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	2	2	3	2	2	100.00	
3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	126.00	
4	4	3	3	3	2	2	1	2	3	1	4	1	3	1	3	3	4	3	2	4	2	4	3	2	3	4	3	2	4	3	2	4	3	2	4	4	96.00	
5	4	3	3	3	2	2	1	2	3	1	4	1	3	1	3	3	4	3	2	4	3	4	3	2	3	4	3	2	4	3	3	3	3	4	4	4	97.00	
6	5	5	4	4	4	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	123.00	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	136.00	
8	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	142.00	
9	1	1	1	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	110.00	
10	4	4	5	5	4	5	4	3	3	1	2	3	3	4	3	4	2	2	2	2	3	3	1	1	2	2	4	4	1	1	3	1	3	1	4	4	97.00	
Varianzas	1.01	1.04	1.24	0.64	0.81	1.16	1.21	0.76	0.49	1.16	1.04	1.69	0.24	1.40	0.21	0.24	0.29	0.84	1.49	1.56	0.81	0.61	0.24	0.24	0.76	0.76	0.41	0.44	1.00	0.00	0.84	0.89	0.44	0.84	264.96			

K (Número de ítems)	34.000
Vt (varianza por ítem)	25.000
Vt (varianza total)	264.960
Alfa	0.926

AMBAS VARIABLES

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24	Q25	Q26	Q27	Q28	Q29	Q30	Q31	Q32	Q33	Q34		
1	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	4	3	3	4	1	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	201.00						
2	4	4	2	3	4	2	2	2	3	2	4	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	176.00				
3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	204.00				
4	4	3	3	3	2	2	1	2	3	1	4	1	3	1	3	3	4	3	2	4	2	4	3	2	3	4	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	2	182.00		
5	4	3	3	3	2	2	1	2	3	1	4	1	3	1	3	3	4	3	2	4	3	4	3	2	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	207.00		
6	5	5	4	4	4	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	204.00		
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	207.00		
8	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	204.00		
9	1	1	1	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	207.00	
10	4	3	3	3	3	4	5	1	3	3	1	4	3	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	1	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	176.00	
Varianzas	0.29	0.36	1.29	0.21	0.64	0.44	1.09	1.01	0.41	0.36	1.24	0.25	0.24	0.84	0.76	0.56	0.36	0.36	0.36	0.21	0.25	0.61	0.60	0.69	0.45	1.01	1.04	1.24	0.64	0.81	1.16	1.21	0.76	0.49	1.16	1.04	1.69	0.24	1.40	0.21	0.24	0.29	0.84	1.49	1.56	0.81	0.61	0.24	0.24	0.76	0.76	0.41	0.44	1.00	0.00	0.84	0.89	0.44	0.84	333.16	

K (Número de ítems)	58.000
Vt (varianza por ítem)	46.000
Vt (varianza total)	333.160
Alfa	0.893

Tabla 7

Confiabilidad del instrumento de recolección de datos

Variable	Alfa de Cronbach	Estado
Variable 1	0.801	Confiable
Variable 2	0.926	Confiable
Ambas variables	0.893	Confiable

Anexo 9 Matriz de consistencia

Título: “La Simplificación Administrativa y su relación con la Gestión Institucional en el Hospital San Juan Bautista Huaral, Región Lima, 2021”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	
¿Cuál es la relación entre la simplificación administrativa y la gestión institucional en el Hospital San Juan Bautista Huaral, Región Lima, 2021?	Determinar la relación entre la simplificación administrativa y la gestión institucional en el Hospital San Juan Bautista Huaral, Región Lima, 2021	Existe relación entre la simplificación administrativa y la gestión institucional en el Hospital San Juan Bautista Huaral, Región Lima, 2021	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tipo de investigación: Básica ▪ Nivel de investigación: Correlacional
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	
¿Qué relación existe entre el tiempo de atención y la gestión institucional en el Hospital San Juan Bautista Huaral, Región Lima, 2021?	Determinar la relación entre el tiempo de atención y la gestión y la gestión institucional en el Hospital San Juan Bautista Huaral, Región Lima, 2021	Existe relación entre el tiempo de atención y la gestión institucional en el Hospital San Juan Bautista Huaral, Región Lima, 2021	<ul style="list-style-type: none"> Enfoque: Cuantitativo Método: Inductivo ▪ Diseño de investigación: No experimental, transversal
¿Qué relación existe entre los costos de los procedimientos y la gestión institucional en el Hospital San Juan Bautista Huaral, Región Lima, 2021?	Determinar la relación entre los costos de los procedimientos y la gestión institucional en el Hospital San Juan Bautista Huaral, Región Lima, 2021	Existe relación entre los costos de los procedimientos y la gestión institucional en el Hospital San Juan Bautista Huaral, Región Lima, 2021.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Variables: Simplificación Administrativa Gestión Institucional ▪ Población : 60 trabajadores ▪ Muestra: 60 trabajadores ▪ Técnica: Encuesta ▪ Instrumento: Cuestionario
¿Qué relación existe entre la mejora continua de procesos y procedimientos y la gestión institucional en el Hospital San Juan Bautista Huaral, Región Lima, 2021?	Determinar la relación entre la mejora continua de procesos y procedimientos y la gestión institucional en el Hospital San Juan Bautista Huaral, Región Lima, 2021	Existe relación entre la mejora continua de los procesos y procedimientos y la gestión institucional en el Hospital San Juan Bautista Huaral, Región Lima, 2021.	<ul style="list-style-type: none"> Método de análisis de investigación : SPSS

CARTA DE PRESENTACIÓN

Huaral, 25 de Octubre del 2021

M.G. Carmen Rosa Espinoza Carbajal.

Presente

Asunto: Solicito validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Es muy grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo cordial y a la vez, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de maestría en gestión pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2021-II, aula 27 T1, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **“La Simplificación Administrativa y su relación con la Gestión Institucional en el Hospital San Juan Bautista Huaral, Región Lima, 2021”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en la administración pública.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Carlos Alberto Espinoza Ramirez

DNI N° 157652946

Recibido
25/10/2021


**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE
MIDE LA VARIABLE SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	D1:Tiempo de atención							
1	Brinda una atención oportuna a los ciudadanos.	✓		✓		✓		
2	Cumple sus actividades de acuerdo a los plazos establecidos.	✓		✓		✓		
3	Los trámites de los ciudadanos son atendidos en el menor tiempo posible.	✓		✓		✓		
4	Está satisfecho con el tiempo de atención que les dedica a los ciudadanos.	✓		✓		✓		
5	Brinda una respuesta rápida a las solicitudes de los ciudadanos	✓		✓		✓		
6	Recibe de manera rápida las solicitudes de los ciudadanos	✓		✓		✓		
7	La entrega de documentos a los ciudadanos, se realiza de manera oportuna.	✓		✓		✓		
	D 2: Costo de los procedimientos	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Los costos de los procedimientos se ajustan a la capacidad de gasto de los ciudadanos.	✓		✓		✓		
9	La entidad dispone de un Comité que evalúa los costos de los procedimientos.	✓		✓		✓		
10	La entidad cuenta con un Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA).	✓		✓		✓		
11	La simplificación de los procesos administrativos representa una reducción en los costos.	✓		✓		✓		
12	Las tasas establecidas están acordes con la simplificación de los procesos.	✓		✓		✓		
13	En comparación con las tasas de servicios de otras instituciones considera que los de la entidad son más justos.	✓		✓		✓		
14	La simplificación de los procesos ha afectado la contratación de personal.	✓		✓		✓		
	D3: Mejora continua de procesos y procedimientos	Si	No	Si	No	Si	No	
15	La entidad explica correctamente los trámites que debe realizar el ciudadano	✓		✓		✓		
16	Los requisitos que dispone la entidad son claros y entendibles por el ciudadano.	✓		✓		✓		
17	Los requisitos para la realización de los trámites son	✓		✓		✓		

	básicamente necesarios.							
18	Se publica/informa a la ciudadanía los estándares de tiempo de respuesta a los trámites.	✓		✓		✓		
19	La entidad dispone de fondos para el seguimiento y monitoreo de los procesos de simplificación administrativa.	✓		✓		✓		
20	El modelo organizativo de los trámites sigue un plan de simplificación administrativa.	✓		✓		✓		
21	Considera que se tienen las características necesarias para optimizar la simplificación de los procesos	✓		✓		✓		
22	Percibe que la institución se encuentra comprometida con mejorar el procedimiento administrativo.	✓		✓		✓		
23	Se aplican correctamente las normas legales de simplificación administrativa	✓		✓		✓		
24	La institución emite directivas que favorezcan la simplificación de los trámites.	✓		✓		✓		
25	La entidad ha establecido la asignación de un asesor o representante legal para los ciudadanos que lo requieran.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítems):

Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg: Espinosa Carbajal Aruero Rose
DNI: 15962986

Especialidad del validador: Mg. Gestión Pública.

Huaral, 25 de Octubre del 2021


Firma del Experto Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE
MIDE LA VARIABLE GESTION INSTITUCIONAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	D1: Gestión de planificación							
1	Conoce la visión, misión y los valores institucionales	✓		✓		✓		
2	Identifica cuales son los objetivos y metas de la institución	✓		✓		✓		
3	El POI contiene metas acorde al diagnóstico institucional	✓		✓		✓		
4	El POI está articulado con las características y necesidades de la institución.	✓		✓		✓		
5	La institución gestiona los recursos financieros y físicos necesarios para el cumplimiento del POI.	✓		✓		✓		
6	Se promueve la participación de los trabajadores en el desarrollo del POI.	✓		✓		✓		
7	Se conforman equipos de trabajo a fin de asegurar el conocimiento del POI y cumplimiento de los objetivos estratégicos.	✓		✓		✓		
8	Diseña actividades enmarcadas a integrar y fortalecer las relaciones con la comunidad.	✓		✓		✓		
	D 2: Gestión de organización.							
9	La estructura orgánica de la institución está debidamente constituida, acorde a nuestra realidad.	✓		✓		✓		
10	Ejecuta los procesos tal como está establecido en el ROF y MOF.	✓		✓		✓		
11	Las funciones a su cargo fueron identificadas, definidas y difundidas claramente.	✓		✓		✓		
12	El RR.HH cumple con los estándares para cumplir con eficiencia sus funciones	✓		✓		✓		
13	Considera aceptable las estrategias y políticas formuladas por la institución.	✓		✓		✓		
14	La institución facilita una visión compartida de los planes de trabajo de cada área.	✓		✓		✓		
15	La alta dirección participa en el análisis y resolución creativa de problemas en la gestión de la organización.	✓		✓		✓		
16	La alta dirección participa del trabajo en equipo asumiendo roles y tareas con responsabilidad.	✓		✓		✓		
17	Los trabajos en equipo obtienen resultados concretos a favor de la institución.	✓		✓		✓		

D3: Gestión de dirección		Si	No	Si	No	Si	No
18	La alta dirección plantea retos para que el equipo alcance metas cada vez más elevadas, acorde a los objetivos trazados.	✓		✓		✓	
19	Cuenta usted con libertad para tomar decisiones respecto a su trabajo.	✓		✓		✓	
20	Su jefe inmediato practica el trabajo en equipo para la toma de decisiones.	✓		✓		✓	
21	Considera que la alta dirección motiva y guía a su equipo para aumentar la efectividad del trabajo.	✓		✓		✓	
22	La alta dirección demuestra visión y valores sólidos que infunden confianza en su equipo y grupo de trabajo.	✓		✓		✓	
23	La alta dirección fomenta un ambiente de colaboración y trabajo en equipo	✓		✓		✓	
24	La alta dirección comprende y gestiona la diversidad, el conflicto y las contingencias.	✓		✓		✓	
25	La alta dirección brinda incentivos laborales a su equipo de trabajo.	✓		✓		✓	
26	La alta dirección informa de manera objetiva a la comunidad los logros y necesidades de la institución.	✓		✓		✓	
27	La alta dirección demuestra compromiso ético en el trato con las personas considerando los valores	✓		✓		✓	
28	La alta dirección es responsable del trabajo en equipo y la comunicación en el cumplimiento de los objetivos de la institución.	✓		✓		✓	
D4: Gestión del control							
29	Los procesos y procedimientos son revisados y actualizados permanentemente.	✓		✓		✓	
30	Las funciones a mi cargo son supervisadas paulatinamente.	✓		✓		✓	
31	Mis superiores me proporcionan retroalimentación sobre mi desempeño.	✓		✓		✓	
32	Los parámetros de medición considerados en la evaluación son comunicados oportunamente.	✓		✓		✓	
33	Mis superiores evalúan el progreso alcanzado en los resultados de la medición frente a los objetivos.	✓		✓		✓	
34	Mis superiores me sugieren acciones correctivas cuando son necesarias.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítems):

Si hay suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg: Espinoza Carbojel Carmen Rosa

DNI: 15962986

Especialidad del validador: Mg. Gestión Pública

Huaral, 25 de Octubre del 2021



Firma del Experto Informante

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Huaral, 25 de Octubre del 2021

M.G. Claudia Milagros Romero Grados

Presente

Asunto: Solicito validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Es muy grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo cordial y a la vez, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de maestría en gestión pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2021-II, aula 27 T1, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.


El título nombre del proyecto de investigación es: "**La Simplificación Administrativa y su relación con la Gestión Institucional en el Hospital San Juan Bautista Huaral, Región Lima, 2021**" y siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en la administración pública.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente


Recibido
25-10-2021
15:30 pm.



Carlos Alberto Espinoza Ramirez
DNI N° 157652946

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE
MIDE LA VARIABLE SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	D1:Tiempo de atención	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Brinda una atención oportuna a los ciudadanos.	/		/		/		
2	Cumple sus actividades de acuerdo a los plazos establecidos.	/		/		/		
3	Los trámites de los ciudadanos son atendidos en el menor tiempo posible.	/		/		/		
4	Está satisfecho con el tiempo de atención que les dedica a los ciudadanos.	/		/		/		
5	Brinda una respuesta rápida a las solicitudes de los ciudadanos	/		/		/		
6	Recibe de manera rápida las solicitudes de los ciudadanos	/		/		/		
7	La entrega de documentos a los ciudadanos, se realiza de manera oportuna.	/		/		/		
	D 2: Costo de los procedimientos	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Los costos de los procedimientos se ajustan a la capacidad de gasto de los ciudadanos.	/		/		/		
9	La entidad dispone de un Comité que evalúa los costos de los procedimientos.	/		/		/		
10	La entidad cuenta con un Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA).	/		/		/		
11	La simplificación de los procesos administrativos representa una reducción en los costos.	/		/		/		
12	Las tasas establecidas están acordes con la simplificación de los procesos.	/		/		/		
13	En comparación con las tasas de servicios de otras instituciones considera que los de la entidad son más justos.	/		/		/		
14	La simplificación de los procesos ha afectado la contratación de personal.	/		/		/		
	D3: Mejora continua de procesos y procedimientos	Si	No	Si	No	Si	No	
15	La entidad explica correctamente los trámites que debe realizar el ciudadano	/		/		/		
16	Los requisitos que dispone la entidad son claros y entendibles por el ciudadano.	/		/		/		
17	Los requisitos para la realización de los trámites son	/		/		/		

	básicamente necesarios.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
18	Se publica/informa a la ciudadanía los estándares de tiempo de respuesta a los trámites.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
19	La entidad dispone de fondos para el seguimiento y monitoreo de los procesos de simplificación administrativa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
20	El modelo organizativo de los trámites sigue un plan de simplificación administrativa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
21	Considera que se tienen las características necesarias para optimizar la simplificación de los procesos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
22	Percibe que la institución se encuentra comprometida con mejorar el procedimiento administrativo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
23	Se aplican correctamente las normas legales de simplificación administrativa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
24	La institución emite directivas que favorezcan la simplificación de los trámites.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
25	La entidad ha establecido la asignación de un asesor o representante legal para los ciudadanos que lo requieran.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítems):

..... Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Mg: Claudia Milagros Romero Grados,

DNI: 16001809.

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública

Huaral, 25 de Octubre del 2021



Firma del Experto Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE
MIDE LA VARIABLE GESTION INSTITUCIONAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	D1: Gestión de planificación							
1	Conoce la visión, misión y los valores institucionales	/		/		/		
2	Identifica cuales son los objetivos y metas de la institución	/		/		/		
3	El POI contiene metas acorde al diagnóstico institucional	/		/		/		
4	El POI está articulado con las características y necesidades de la institución.	/		/		/		
5	La institución gestiona los recursos financieros y físicos necesarios para el cumplimiento del POI.	/		/		/		
6	Se promueve la participación de los trabajadores en el desarrollo del POI.	/		/		/		
7	Se conforman equipos de trabajo a fin de asegurar el conocimiento del POI y cumplimiento de los objetivos estratégicos.	/		/		/		
8	Diseña actividades enmarcadas a integrar y fortalecer las relaciones con la comunidad.	/		/		/		
	D 2: Gestión de organización.							
9	La estructura orgánica de la institución está debidamente constituida, acorde a nuestra realidad.	/		/		/		
10	Ejecuta los procesos tal como está establecido en el ROF y MOF.	/		/		/		
11	Las funciones a su cargo fueron identificadas, definidas y difundidas claramente.	/		/		/		
12	El RR.HH cumple con los estándares para cumplir con eficiencia sus funciones	/		/		/		
13	Considera aceptable las estrategias y políticas formuladas por la institución.	/		/		/		
14	La institución facilita una visión compartida de los planes de trabajo de cada área.	/		/		/		
15	La alta dirección participa en el análisis y resolución creativa de problemas en la gestión de la organización.	/		/		/		
16	La alta dirección participa del trabajo en equipo asumiendo roles y tareas con responsabilidad.	/		/		/		
17	Los trabajos en equipo obtienen resultados concretos a favor de la institución.	/		/		/		

	D3: Gestión de dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
18	La alta dirección plantea retos para que el equipo alcance metas cada vez más elevadas, acorde a los objetivos trazados.	/		/		/		
19	Cuenta usted con libertad para tomar decisiones respecto a su trabajo.	/		/		/		
20	Su jefe inmediato práctica el trabajo en equipo para la toma de decisiones.	/		/		/		
21	Considera que la alta dirección motiva y guía a su equipo para aumentar la efectividad del trabajo.	/		/		/		
22	La alta dirección demuestra visión y valores sólidos que infunden confianza en su equipo y grupo de trabajo.	/		/		/		
23	La alta dirección fomenta un ambiente de colaboración y trabajo en equipo	/		/		/		
24	La alta dirección comprende y gestiona la diversidad, el conflicto y las contingencias.	/		/		/		
25	La alta dirección brinda incentivos laborales a su equipo de trabajo.	/		/		/		
26	La alta dirección informa de manera objetiva a la comunidad los logros y necesidades de la institución.	/		/		/		
27	La alta dirección demuestra compromiso ético en el trato con las personas considerando los valores	/		/		/		
28	La alta dirección es responsable del trabajo en equipo y la comunicación en el cumplimiento de los objetivos de la institución.	/		/		/		
	D4: Gestión del control	/		/		/		
29	Los procesos y procedimientos son revisados y actualizados permanentemente.	/		/		/		
30	Las funciones a mi cargo son supervisadas paulatinamente.	/		/		/		
31	Mis superiores me proporcionan retroalimentación sobre mi desempeño.	/		/		/		
32	Los parámetros de medición considerados en la evaluación son comunicados oportunamente.	/		/		/		
33	Mis superiores evalúan el progreso alcanzado en los resultados de la medición frente a los objetivos.	/		/		/		
34	Mis superiores me sugieren acciones correctivas cuando son necesarias.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítems):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Mg: Claudia Milagros Romero Grados.
DNI: 4600189

Especialidad del validador:

Huaral, 25 de Octubre del 2021



Firma del Experto Informante

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

CARTA DE PRESENTACIÓN

11/10/21

Huaral, 25 de Octubre del 2021

M.G. Estrella L. Minaya Torres de Ossio

Presente

Asunto: Solicito validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Es muy grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo cordial y a la vez, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de maestría en gestión pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2021-II, aula 27 T1, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

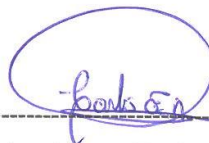
El título nombre del proyecto de investigación es: "**La Simplificación Administrativa y su relación con la Gestión Institucional en el Hospital San Juan Bautista Huaral, Región Lima, 2021**" y siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en la administración pública.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Carlos Alberto Espinoza Ramirez

DNI N° 157652946

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE
MIDE LA VARIABLE SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	D1:Tiempo de atención							
1	Brinda una atención oportuna a los ciudadanos.	X		✓		✓		
2	Cumple sus actividades de acuerdo a los plazos establecidos.	✓		✓		✓		
3	Los trámites de los ciudadanos son atendidos en el menor tiempo posible.	✓		✓		✓		
4	Está satisfecho con el tiempo de atención que les dedica a los ciudadanos.	✓		✓		✓		
5	Brinda una respuesta rápida a las solicitudes de los ciudadanos	✓		✓		✓		
6	Recibe de manera rápida las solicitudes de los ciudadanos	✓		✓		✓		
7	La entrega de documentos a los ciudadanos, se realiza de manera oportuna.	✓		✓		✓		
	D 2: Costo de los procedimientos							
8	Los costos de los procedimientos se ajustan a la capacidad de gasto de los ciudadanos.	✓		✓		✓		
9	La entidad dispone de un Comité que evalúa los costos de los procedimientos.	✓		✓		✓		
10	La entidad cuenta con un Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA).	✓		✓		✓		
11	La simplificación de los procesos administrativos representa una reducción en los costos.	✓		✓		✓		
12	Las tasas establecidas están acordes con la simplificación de los procesos.	✓		✓		✓		
13	En comparación con las tasas de servicios de otras instituciones considera que los de la entidad son más justos.	✓		✓		✓		
14	La simplificación de los procesos ha afectado la contratación de personal.	✓		✓		✓		
	D3: Mejora continua de procesos y procedimientos							
15	La entidad explica correctamente los trámites que debe realizar el ciudadano	✓		✓		✓		
16	Los requisitos que dispone la entidad son claros y entendibles por el ciudadano.	✓		✓		✓		
17	Los requisitos para la realización de los trámites son	✓		✓		✓		

	básicamente necesarios.						
18	Se publica/informa a la ciudadanía los estándares de tiempo de respuesta a los trámites.	✓		✓		✓	
19	La entidad dispone de fondos para el seguimiento y monitoreo de los procesos de simplificación administrativa.	✓		✓		✓	
20	El modelo organizativo de los trámites sigue un plan de simplificación administrativa.	✓		✓		✓	
21	Considera que se tienen las características necesarias para optimizar la simplificación de los procesos	✓		✓		✓	
22	Percibe que la institución se encuentra comprometida con mejorar el procedimiento administrativo.	✓		✓		✓	
23	Se aplican correctamente las normas legales de simplificación administrativa	✓		✓		✓	
24	La institución emite directivas que favorezcan la simplificación de los trámites.	✓		✓		✓	
25	La entidad ha establecido la asignación de un asesor o representante legal para los ciudadanos que lo requieran.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítems):

Si Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. *Minaya Torres de Ossio Estrella*
 DNI: *15979037* *LUDOVICA*

Especialidad del validador: *Mg. Gestión Pública.*

Huaral, 25 de Octubre del 2021


 Firma del Experto Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE
MIDE LA VARIABLE GESTION INSTITUCIONAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	D1:Gestión de planificación	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Conoce la visión, misión y los valores institucionales	✓		✓		✓		
2	Identifica cuales son los objetivos y metas de la institución	✓		✓		✓		
3	El POI contiene metas acorde al diagnóstico institucional	✓		✓		✓		
4	El POI está articulado con las características y necesidades de la institución.	✓		✓		✓		
5	La institución gestiona los recursos financieros y físicos necesarios para el cumplimiento del POI.	✓		✓		✓		
6	Se promueve la participación de los trabajadores en el desarrollo del POI.	✓		✓		✓		
7	Se conforman equipos de trabajo a fin de asegurar el conocimiento del POI y cumplimiento de los objetivos estratégicos.	✓		✓		✓		
8	Diseña actividades enmarcadas a integrar y fortalecer las relaciones con la comunidad.	✓		✓		✓		
	D 2: Gestión de organización.	Si	No	Si	No	Si	No	
9	La estructura orgánica de la institución está debidamente constituida, acorde a nuestra realidad.	✓		✓		✓		
10	Ejecuta los procesos tal como está establecido en el ROF y MOF.	✓		✓		✓		
11	Las funciones a su cargo fueron identificadas., definidas y difundidas claramente.	✓		✓		✓		
12	El RR.HH cumple con los estándares para cumplir con eficiencia sus funciones	✓		✓		✓		
13	Considera aceptable las estrategias y políticas formuladas por la institución.	✓		✓		✓		
14	La institución facilita una visión compartida de los planes de trabajo de cada área.	✓		✓		✓		
15	La alta dirección participa en el análisis y resolución creativa de problemas en la gestión de la organización.	✓		✓		✓		
16	La alta dirección participa del trabajo en equipo asumiendo roles y tareas con responsabilidad.	✓		✓		✓		
17	Los trabajos en equipo obtienen resultados concretos a favor de la institución.	✓		✓		✓		

D3: Gestión de dirección		Si	No	Si	No	Si	No
18	La alta dirección plantea retos para que el equipo alcance metas cada vez más elevadas, acorde a los objetivos trazados.	✓		✓		✓	
19	Cuenta usted con libertad para tomar decisiones respecto a su trabajo.	✓		✓		✓	
20	Su jefe inmediato práctica el trabajo en equipo para la toma de decisiones.	✓		✓		✓	
21	Considera que la alta dirección motiva y guía a su equipo para aumentar la efectividad del trabajo.	✓		✓		✓	
22	La alta dirección demuestra visión y valores sólidos que infunden confianza en su equipo y grupo de trabajo.	✓		✓		✓	
23	La alta dirección fomenta un ambiente de colaboración y trabajo en equipo	✓		✓		✓	
24	La alta dirección comprende y gestiona la diversidad, el conflicto y las contingencias.	✓		✓		✓	
25	La alta dirección brinda incentivos laborales a su equipo de trabajo.	✓		✓		✓	
26	La alta dirección informa de manera objetiva a la comunidad los logros y necesidades de la institución.	✓		✓		✓	
27	La alta dirección demuestra compromiso ético en el trato con las personas considerando los valores	✓		✓		✓	
28	La alta dirección es responsable del trabajo en equipo y la comunicación en el cumplimiento de los objetivos de la institución.	✓		✓		✓	
D4: Gestión del control							
29	Los procesos y procedimientos son revisados y actualizados permanentemente.	✓		✓		✓	
30	Las funciones a mi cargo son supervisadas paulatinamente.	✓		✓		✓	
31	Mis superiores me proporcionan retroalimentación sobre mi desempeño.	✓		✓		✓	
32	Los parámetros de medición considerados en la evaluación son comunicados oportunamente.	✓		✓		✓	
33	Mis superiores evalúan el progreso alcanzado en los resultados de la medición frente a los objetivos.	✓		✓		✓	
34	Mis superiores me sugieren acciones correctivas cuando son necesarias.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítems):

S. Hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Minaya Torres De Ossio Estelle Juanna

DNI:15979037

Especialidad del validador: Mg. Gestión Pública.

Huaral, 25 de Octubre del 2021



Firma del Experto Informante

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

