



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“PROCESO ADMINISTRATIVO Y CAPACIDAD DE RESPUESTA
EN LAS COMPRAS DE BIENES ESTRATÉGICOS DEL HOSPITAL
NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS, LIMA, 2018”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA

ESPINOZA DÍAZ VANIA MELISSA (ORCID: 0000-0001-6046-5350)

ASESORA

MSc. MAIRENA FOX PETRONILA LILIANA (ORCID: 0000-0001-9402-5601)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA - PERÚ

2018

PÁGINA DEL JURADO



DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN

JORNADA DE INVESTIGACIÓN N° 2 ACTA DE SUSTENTACIÓN

El Jurado encargado de evaluar el Trabajo de Investigación, PRESENTADO EN LA MODALIDAD DE: DESARROLLO DE TESIS

Presentado por don (s) Vania Melissa Espinoza Díaz
Cuyo Título es: Proceso Administrativo y Capacidad de Respuesta
en las compras de bienes estratégicos del Hospital Nacional
Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2018

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 15 (número) Quince (letras).

Lima 02 de Julio del 2018.


PRESIDENTE


SECRETARIO


VOCAL

Mariana Fox, Petrucilla Liliave

NOTA: En el caso de que haya nuevas observaciones en el informe, el estudiante debe levantar las observaciones para dar el pase a Resolución.

DEDICATORIA

Esta investigación se la dedico a mis padres porque son aquellas personas que me enseñan los mejores valores y me motivan a ser mejor cada día, a mis abuelos porque son los que siempre me han acompañado en el transcurso de mi vida.

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios porque me regala la alegría eterna junto a mi familia, a mi asesora Liliana Mairena por el apoyo y la motivación para continuar creciendo en el mundo profesional, y a todas aquellas personas que confían en lo que Dios hace en nuestras vidas.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Vania Melissa Espinoza Díaz con DNI N. ° 47926232, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica. Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces. En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 02 de julio del 2018



Vania Melissa Espinoza Díaz

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo, presento ante ustedes la tesis titulada “Proceso Administrativo y Capacidad de Respuesta en las compras de bienes estratégicos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

El presente trabajo de investigación es producto del esfuerzo al trabajo meticuloso que tiene como objetivo determinar la relación entre el proceso administrativo y capacidad de respuesta en las compras de bienes estratégicos en la organización “Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins”, Lima, 2018.

Vania Melissa Espinoza Díaz

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad Problemática	1
1.2. Trabajos previos	6
1.3. Teorías relacionadas al tema	10
1.4. Formulación del problema	16
1.5. Justificación del estudio	17
1.6. Hipótesis	17
1.7. Objetivos	18
II. MÉTODO	19
2.1. Diseño de investigación	19
2.2. Variables, operacionalización	20
2.3. Población y muestra	22
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	23
2.5. Métodos de análisis de datos	26
2.6. Aspectos éticos	26
III. RESULTADOS	27
3.1. Prueba de normalidad	27
3.2. Análisis de los resultados estadísticos	28
IV. DISCUSIÓN	56
V. CONCLUSIONES	58
VI. RECOMENDACIONES	59
VII. PROPUESTA DE PLAN ESTRATEGICO	60
REFERENCIAS	73
ANEXOS	78

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2.2.1.1	VARIABLES EN ESTUDIO	20
Tabla 2.2.2.1	Operacionalización de variables	21
Tabla 2.3.1.1	Estructura dimensional de las variables de estudio	23
Tabla 2.4.3.1	Validación de expertos	24
Tabla 2.4.4.1	Resumen de procesamiento de casos	25
Tabla 2.4.4.2	Estadísticas de fiabilidad	25
Tabla 2.4.4.3	Medidas de consistencia interna e interpretación de coeficientes	25
Tabla 3.1.1	Pruebas de normalidad de Kolmogórov - Smirnov	27
Tabla 3.2.1.1a	Nivel de planificación del proceso administrativo en las compras de bienes estratégicos del HNERM, 2018	28
Tabla 3.2.1.1b	Interpretación de los componentes de la brecha de la planeación	29
Tabla 3.2.1.1c	Elaboración de objetivos y estrategias/actividades para fortalecimiento de la planeación mediante el proceso administrativo	30
Tabla 3.2.1.2a	Nivel de organización del proceso administrativo en las compras de bienes estratégicos del HNERM, 2018	31
Tabla 3.2.1.2b	Interpretación de los componentes de la brecha de la organización	32
Tabla 3.2.1.2c	Elaboración de objetivos y estrategias/actividades para fortalecimiento de la organización mediante el proceso administrativo	33
Tabla 3.2.1.3a	Nivel de dirección del proceso administrativo en las compras de bienes estratégicos del HNERM, 2018	34
Tabla 3.2.1.3b	Interpretación de los componentes de la brecha de la dirección	35
Tabla 3.2.1.3c	Elaboración de objetivos y estrategias/actividades para fortalecimiento de la dirección mediante el proceso administrativo	36
Tabla 3.2.1.4a	Nivel de control del proceso administrativo en las compras de bienes estratégicos del HNERM, 2018	37
Tabla 3.2.1.4b	Interpretación de los componentes de la brecha de control	38
Tabla 3.2.1.4c	Elaboración de objetivos y estrategias/actividades para fortalecimiento del control mediante el proceso administrativo	39
Tabla 3.2.1.5a	Nivel de rapidez de la capacidad de respuesta en las compras de bienes estratégicos del HNERM, 2018	40

Tabla 3.2.1.5b	Interpretación de los componentes de la brecha de la rapidez en las compras de bienes estratégicos del HNERM, 2018	41
Tabla 3.2.1.5c	Elaboración de objetivos y estrategias/actividades para fortalecimiento de la rapidez mediante la capacidad de respuesta en las compras de bienes estratégicos del HNERM, 2018	42
Tabla 3.2.1.6a	Nivel de respuesta de la capacidad de respuesta en las compras de bienes estratégicos del HNERM, 2018	43
Tabla 3.2.1.6b	Interpretación de los componentes de la brecha de la respuesta en las compras de bienes estratégicos del HNERM, 2018	44
Tabla 3.2.1.6c	Elaboración de objetivos y estrategias/actividades para fortalecimiento de la respuesta mediante la capacidad de respuesta en las compras de bienes estratégicos del HNERM, 2018	45
Tabla 3.2.1.7a	Nivel de flexibilidad de la capacidad de respuesta en las compras de bienes estratégicos del HNERM, 2018	46
Tabla 3.2.1.7b	Interpretación de los componentes de la brecha de la flexibilidad en las compras de bienes estratégicos del HNERM, 2018	47
Tabla 3.2.1.7c	Elaboración de objetivos y estrategias/actividades para fortalecimiento de la flexibilidad mediante la capacidad de respuesta en las compras de bienes estratégicos del HNERM, 2018	48
Tabla 3.2.2.1a	Nivel del proceso administrativo en las compras de bienes estratégicos del HNERM, 2018	49
Tabla 3.2.2.2a	Nivel de capacidad de respuesta en las compras de bienes estratégicos del HNERM, 2018	50
Tabla 3.2.3.1	Promedios por cada dimensión del test de las variables de investigación	51
Tabla 3.2.4.1.1	Cuadro de coeficientes de correlación de Spearman	51
Tabla 3.2.4.1.2	Correlación de variables	52
Tabla 3.2.4.2.1	Correlación no paramétrica de Rho Spearman entre variables proceso administrativo y dimensión rapidez	53
Tabla 3.2.4.2.2	Correlación no paramétrica de Rho Spearman entre variables proceso administrativo y dimensión respuesta	54
Tabla 3.2.4.2.3	Correlación no paramétrica de Rho Spearman entre variables proceso administrativo y dimensión flexibilidad	55

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 3.2.1.1a	Nivel de planeación del proceso administrativo en las compras de bienes estratégicos del HNERM, 2018	28
Figura 3.2.1.2a	Nivel de organización del proceso administrativo en las compras de bienes estratégicos del HNERM, 2018	31
Figura 3.2.1.3a	Nivel de dirección del proceso administrativo en las compras de bienes estratégicos del HNERM, 2018	34
Figura 3.2.1.4a	Nivel de control del proceso administrativo en las compras de bienes estratégicos del HNERM, 2018	37
Figura 3.2.1.5a	Nivel de rapidez de la capacidad de respuesta para las compras de bienes estratégicos del HNERM, 2018	40
Figura 3.2.1.6a	Nivel de respuesta de la capacidad de respuesta en las compras de bienes estratégicos del HNERM, 2018	43
Figura 3.2.1.7a	Nivel de flexibilidad de la capacidad de respuesta en las compras de bienes estratégicos del HNERM, 2018	46
Figura 3.2.2.1a	Nivel del proceso administrativo en las compras de bienes estratégicos del HNERM, 2018	49
Figura 3.2.2.2a	Nivel de capacidad de respuesta en las compras de bienes estratégicos del HNERM, 2018	50

RESUMEN

La presente tesis tiene como objetivo determinar la relación entre el proceso administrativo y capacidad de respuesta en las compras de bienes estratégicas del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2018; el método de esta investigación es hipotético deductivo con enfoque cuantitativo, el tipo de investigación no experimental de corte transversal. Para este fin, se desarrolló un cuestionario de 22 ítems en escala tipo Likert con una confiabilidad muy alta según el coeficiente de 0,916 del alfa de cronbach y se aplicó una encuesta a un total de 50 trabajadores de la organización del estudio. Los datos procesados fueron procesados con ayuda del programa estadístico IBM SPSS STATISTICS versión 24, se obtiene como resultado al desarrollar la prueba Rho de Spearman un coeficiente de correlación de 0,815, y con este valor se concluye que si existe una correlación entre las variables de estudio.

Palabras clave: Proceso administrativo, capacidad de respuesta, planeación, organización, flexibilidad

ABSTRACT

The objective of this thesis is to determine the relationship between the administrative process and responsiveness in purchases of strategic goods from the Edgardo Rebagliati Martins National Hospital, Lima, 2018; The method of this research is hypothetical deductive with a quantitative approach, the type of non-experimental cross-sectional research. To this end, a questionnaire of 22 items was developed on a Likert scale with a very high reliability according to the coefficient of 0.916 of the cronbach alpha and a survey was applied to a total of 50 workers of the study organization. The processed data were processed with the help of the statistical program IBM SPSS STATISTICS version 24, obtained as a result of developing the Spearman's Rho test a correlation coefficient of 0.815, and with this value it is concluded that if there is a correlation between the study variables.

Keywords: Administrative process, responsiveness, planning, organization, flexibility

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En la época global estamos rodeados de diferentes labores que se encuentran propensas a tener que seguir un conducto regular para lograr un fin en común. Las personas utilizan diferentes herramientas para generar experiencias, resultados, interrogantes, problemas que nos llevan a analizar cómo podemos contrarrestar las diferentes situaciones de dificultad en que se pueda encontrar una organización.

Los diferentes puestos de trabajo que tienen las personas en una organización con distinta responsabilidad y habilidad particular, y así responder a las situaciones que se presentan en su entorno. Estas pueden ser evaluadas para identificar qué aspectos negativos se presentan en el día a día y así mantener una atención eficiente en las organizaciones.

Uno de los puntos clave en las organizaciones debería ser identificar el cuello de botella que está generando deficiencia en la atención a los usuarios, ya sean internos o externos. Normalmente en la política de las organizaciones, la calidad de servicio es lo principal, por ello tenemos que empezar a utilizar de manera eficiente los recursos para ofrecer una atención óptima.

1.1.1 En el contexto internacional

Bagnara M. (2012) En su investigación tiene como objetivo perfeccionar la calidad del servicio y aumentar la satisfacción de los clientes con un incremento de guía al cliente: “agilizando, simplificando, automatizando los procesos y tiempos de respuesta”, incluyendo los accesos a las líneas de apoyo críticos de Innova Chile a nivel regional para avanzar y lograr una gestión más descentralizada. Una de las principales conclusiones es que para mejorar los tiempos de respuesta y el desempeño del sistema no se debe rediseñar los procesos, ya que no es una necesidad prioritaria. En cambio, resulta urgente readecuar algunos aspectos de los procesos y principalmente las rutinas organizacionales asociadas a éstos.

Vargas Hernández, J. G., Mario Guadalupe, Z. F., & Ernesto, G. G. (2012) En la revista Da Micro y Pequeña Empresa, la investigación en la empresa arrojó los siguientes resultados: el 56 por ciento de clientes realiza sus pedidos desde sus hogares; el 20 por ciento eran estudiantes de media, preparatoria, carrera técnica y universitaria; el 15 por ciento eran

empresarios que desde sus empleos solicitaban sus servicios, y el resto hacían sus pedidos en local. Se verificó que las acciones para contrarrestar los tiempos de respuesta se encuentran a tiempo, la disposición a ayudar, las entregas en el tiempo establecido, la capacidad para atender dificultades es favorable. En conclusión, en este tipo de empresas tienen un valor por el servicio tangible, la capacidad de respuesta y la seguridad. El asertividad en el tiempo es producto importante ya que estamos rodeados de personas que viven con el tiempo restringido.

Rodríguez-Ponce, E., & Pedraja-Rejas, L. (2013) El objetivo fue encontrar la relación entre las etapas del diseño e implementación de la estrategia y la calidad institucional. Se realizó un estudio exploratorio con cuatro casos de universidades chilenas que tenían distintas características y niveles de desempeño relativo a los procesos de evaluación de su calidad institucional. En los resultados se obtuvo que las universidades que cuentan con una acreditación tienen los objetivos más claros y saben hacia donde quieren llegar, dado que existe competencia entre universidades y se exponen a diferentes situaciones como la amenaza de sustitución, rivalidad de competitividad, poder negociador de los compradores, deben estar preparados para enfrentar cualquier situación. Dado que existen diferencias significantes entre las universidades acreditadas y las que no, el punto en común que ambos tienen es que no saben dirigir las capacidades que ya tienen ganadas a través del tiempo. Se llegó a la conclusión que las universidades con una mejor calidad poseen buenos valores corporativos, tienen una clara posición competitiva a largo plazo y un claro perfil de sus competencias, en cambio en las universidades con bajos niveles de acreditación no tienen clara la misión institucional.

Flores, A. (2015) En la investigación el objetivo fue proponer una acción que sirva como herramienta para guiar a la organización a través de un manejo óptimo interno y externo para lograr máximos resultados en una campaña electoral. El autor utilizó una investigación exploratoria de nivel descriptivo. De la muestra de esta investigación, existe un 60 por ciento de personas que dijo saber lo suficiente acerca de sus funciones, un 50 por ciento indicó que las herramientas brindadas en su centro laboral son suficientes para ejecutar su trabajo, a pesar de ello hubo un 60 por ciento de personas que indicó estar siendo supervisado poco al igual que la realización de la evaluación constante. En conclusión, se verifica una evolución negativa que va generando una mala planificación en los procesos

que se han estado tratando de introducir al plan de trabajo junto a la poca capacitación y compromiso de los dirigentes.

Piliado M. (2014) La investigación tiene como objetivos analizar la participación que tienen las áreas de compras y almacenes de medicamentos en los hospitales e implementar un plan de mejora para la gestión de los procesos. La investigación tuvo un método cualitativo y se basó en la observación que se plasma en un diagrama causa-efecto que determinó posibles causas del desabasto de medicamentos. Existen necesidades reportadas por los servicios médicos, recursos financieros limitados, el personal no cubre las características del puesto, ausencia en la actualización de manuales de procedimientos. En conclusión, nos indica que se debe realizar un procedimiento de reclutamiento de personal que tenga la experiencia en las necesidades de un hospital, así establecer medidas prioritarias para el buen uso del presupuesto que se tiene y realizar una gestión satisfactoria.

1.1.2 En el contexto nacional

Céspedes J. (2016) La investigación tuvo enfoque cuantitativo, el método utilizado fue descriptivo, el diseño no experimental, y el objetivo general fue identificar la influencia del proceso administrativo sobre la calidad de servicio. Para efecto del estudio se extrae la muestra no probabilística intencional que es elegida al azar, y según el estudio se escogió 120 clientes por criterio del investigador. Los resultados indican que un 48 por ciento de encuestados tienen conocimiento de los procesos administrativos, también se identificó que la mayoría no tiene claro cómo utilizar las herramientas que les brindan en la empresa para desempeñar sus funciones. En las conclusiones se obtuvo que el 22 por ciento de personas no conocen el organigrama de la institución lo cual origina problemas con la definición de tareas de cada uno de los elementos que conforman el área administrativa, el 6 por ciento no cree que exista planeación, y habrá que mejorar la comunicación dentro de la empresa para que todos puedan ir hacia un mismo objetivo, lo anterior indica que se deben realizar capacitaciones más extensivas para la mejora.

Juipa K. (2016) La investigación fue aplicada, de enfoque cuantitativo, el método deductivo, diseño no experimental de corte transversal correlacional. La muestra utilizada fueron las 15 asociaciones que pertenecen a Huánuco y Ambo. Los resultados arrojan que el 50 por ciento de asociaciones encuestadas realizan un diagnóstico frente a sus competidores, por lo cual se verifica que un poco más del 30 por ciento de encuestados indican no tener

problemas con productos sustitutos, más del 50 por ciento de encuestados tienen una planificación estructurada que permite el desarrollo de su gestión. Una de las conclusiones fue que la planeación no tiene influencia directa en el talento humano de las organizaciones investigadas, y en algunos casos se requiere que la gran mayoría de trabajadores esté capacitada para asumir funciones que permitan contrarrestar problemas.

Saavedra M. (2016) En la investigación de diseño no experimental con corte transversal se utilizó una población basada en 82 personas registradas en planilla para aplicar el instrumento. En los resultados, más del 50 por ciento de encuestados indicó ser imparcial con el diseño organizacional de la empresa, de ello se manifiesta que hay una falta de adecuación para obtener una buena comunicación organizacional, por lo que se exige un cambio funcional para efectuar con mayor énfasis la promoción de salud y la prevención de las enfermedades. El autor concluye que se debe realizar proyectos para una mejora continua en coordinación con los líderes de cada equipo de gestión y áreas operativas.

Ccarhuas I. (2016) Con la investigación se buscó describir la calidad de servicio en los recreos campestres del Valle del Chumbao mediante una investigación aplicada, tuvo un enfoque cuantitativo, el tipo de investigación fue no experimental y tuvo un diseño descriptivo, nos planteó la importancia de la capacidad de respuesta que necesitaban los clientes, teniendo como objetivo describir la calidad de servicio en los recreos campestres del Valle del Chumbao. La muestra fue representada por 310 personas y dieron resultados en porcentajes, donde casi del 50 por ciento de encuestados manifiestan una aprobación de calidad basada en servicio tangible, pero se deja de lado los aspectos importantes como la capacidad de respuesta, garantía y empatía que son servicios intangibles muy importantes para que un negocio prospere. En conclusión, el autor nos sugiere que se debe realizar la implementación en atención al cliente bajo capacitación constante y así poder mantener atendido al cliente antes, durante y después brindado el servicio.

Jiménez N. (2016) El autor emplea una investigación básica, cuantitativa con diseño predictivo ex post facto. Se obtienen como resultados una buena relación en el clima laboral con respecto a espíritu en equipo, claridad, flexibilidad, pero existe unos puntos que bajan la relación con la falta de reconocimiento por objetivos que se fomenta en el Poder Judicial y ello es un factor motivacional que afecta al clima laboral. Por otro lado, se encontró un nivel de estrés moderado pese a que existe sobre carga laboral, hay poco control y eso está generando falta de valor y compromiso con el trabajo; se encuentran diferentes grupos

ocupacionales en la organización que realizan diferentes funciones en las que se recomienda tengan la preparación profesional adecuada.

1.1.3 En el contexto local

Flores, R. (2016) En la investigación se buscó describir la implementación del proceso administrativo en la organización de los eventos y en la administración de la empresa. Realizó el método de investigación descriptiva, sus resultados arrojaron un incremento de 20 por ciento en la asistencia de profesionales especialistas, la participación económica aumento en un 16 por ciento del 2014 al 2016, hubo un aumento de médicos extranjeros de un 78 por ciento al 2016. Por ello se determina que la implementación de los procesos fue el punto clave para la mejora del evento y de sus actividades, la realización de reuniones sobre el plan de trabajo tuvo buenos resultados; el seguimiento continuo y verificación de actividades serán los indicadores para detectar los errores de incumplimiento de la empresa.

López W. y Urbina R. (2014) Los resultados de la investigación según criterios del investigador indicó que no se ha realizado una planificación estratégica de manera coherente con la misión y visión de la empresa, por tanto el personal no se ha identificado con los valores que la empresa quiere implantar para poder lograr una sola visión, la poca evaluación en el desempeño de tareas es un punto en contra, ya que no se logra la evaluación, pese a ello los resultados arrojan que hay una comunicación eficaz en la toma de decisiones de los gerentes y será un aspecto positivo que se tome para implementar en las deficiencias que se han observado en la empresa. El autor concluye que existe una estrecha relación en la calidad de servicio y la efectividad de la gestión de la empresa, se deberá estudiar más a fondo a los clientes externos para obtener resultados que nos ayuden a obtener las medidas exactas que se deben implantar para la mejora de la empresa.

El área de compras del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins ha tenido varias modificaciones en sus funciones desde que se empezó a tener un cargo indispensable para el servicio a los asegurados, su mayor compromiso es la programación de compras de los bienes que se necesitan anualmente en el Hospital Rebagliati.

Si bien es cierto, en el estado suele existir un proceso administrativo lento debido a la burocracia, lo cual impide que haya un avance tecnológico óptimo para agilizar los procesos, esto evita que haya una atención oportuna a los asegurados.

En la administración de funciones existe poca organización, ya que la rotación de personal es muy frecuente y se pierde el ritmo de las compras, sobre todo en aquellas que son de alto costo, donde se presentan trámites extensos que generan retraso y pérdida de capacitación de personal para continuar con el procedimiento correspondiente. Esto implica que se limita la información que solicitan los asegurados con respecto al estado situacional de la compra de sus medicamentos, material médico, insumos de laboratorio y demás bienes que se requieren para la atención adecuada, hasta el momento no son eficientes, se generan demoras interminables y estas generan reclamos que conllevan a otro tipo de trámite y al final el trámite administrativo en el área de compras se torna extenso, deficiente e impuntual.

Existe una atención lenta en las compras de bienes estratégicos para los asegurados y sus necesidades vitales en el hospital. A lo largo de los últimos años ha habido una cantidad relativamente extensa de quejas por parte de los asegurados con respecto a la falta de insumos en el hospital y esto nos ha llevado a preguntar si existe correlación entre el proceso administrativo y la capacidad de respuesta en las compras de bienes estratégicos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.

1.2. Trabajos Previos

1.2.1 En el contexto internacional

Llamuca V. (2015) La investigación tuvo como objetivo implementar un proceso de mejora en la administración y en el área de operaciones de la cooperativa para que contribuya al crecimiento y atención de calidad a los usuarios. Se realizó una investigación aplicada, en donde se obtuvo los siguientes resultados: el 80 por ciento de encuestados si utiliza el servicio de las unidades de la Cooperativa, el 13 por ciento de usuarios utiliza a veces el servicio y el 7 por ciento de usuarios nunca utiliza el servicio, se concluyó que una gran parte de personas que habitan en el sector de Calderón utiliza el servicio, por otro lado un 73 por ciento de encuestados manifestó que el servicio es regular, el 20 por ciento de encuestados indica que el servicio es malo y un 7 por ciento manifiesta que el servicio es bueno, por ello se determinó que se debe implementar pautas para lograr un servicio de calidad, un 65 por ciento manifestó que la atención recibida por los choferes y ayudantes es regular, el 24 por ciento indicó que era malo y el 11 por ciento manifestó que era bueno. Las conclusiones indicaron que la cooperativa de transporte Calderón no cuenta con una buena gestión por parte de los directivos, ya que no tienen las capacitaciones necesarias para el desarrollo

correcto de los procesos. En las recomendaciones el autor manifiesta que es relevante que haya un control que permita identificar cualquier mal procedimiento y poder tomar las medidas adecuadas a un tiempo prudente.

Isela, B. (2012) La investigación tuvo como objetivo general determinar la importancia de una buena administración y su aplicación en las organizaciones de salud con relación a la calidad de servicio que prestan a los ciudadanos. Se realizó una investigación con enfoque cualitativo para poder obtener información sobre la calidad, la administración y procesos administrativos que nos apoya para el entendimiento del estudio. Utilizaron un estudio en el cual evaluaron varios casos, pues su máxima fortaleza es medir a través de la comparación de datos con las técnicas como cuestionarios, entrevistas y observación. Se obtuvo en el resultado general que existen varios hospitales que han tenido asesoramiento por especialistas en administración de hospitales, algunas clínicas no saben cuál es el proceso administrativo y esto genera que se pierda la propuesta de seguir incrementando más clínicas, existe poco personal y se suele capacitar a los trabajadores en diferentes funciones para que puedan cubrir cargos. El 10 por ciento de la muestra de clientes encuestados arrojó que han tenido problemas de demora de atención. En conclusión, existe una deficiencia en el seguimiento del paciente desde que empieza a atenderse en el hospital como falta de camillas, expediente clínico, etc.; todo ello es por la falta de presupuesto para las implementaciones que necesita el hospital como la capacitación, espacios físicos, etc.

Antonio E. y Garfias K. (2015) La investigación tuvo como objetivo lograr una ventaja competitiva frente a sus competidores aplicando las etapas del proceso administrativo enfocado en el servicio al cliente gestionando una buena toma de decisiones. El método utilizado fue la recopilación y análisis de información actual disponible. Los resultados muestran que existe deficiencia porque hace falta coordinación en los horarios, no hay una adecuada comunicación con las actualizaciones del hospital dirigido a los trabajadores más antiguos, hace falta capacitación constante. El autor concluyó que la administración de una empresa es importante ya que en la actualidad se requieren procesos de calidad para poder ofrecer un mejor servicio al cliente. El impacto que tiene con las 4 fases de proceso administrativo es trascendente en las empresas, pues nos ayudaran a tener un orden y funcionamiento óptimo.

1.2.2 En el contexto nacional

Ocampos, L. y Valencia, S. (2016) Se realizó una investigación tipo aplicada, el nivel descriptivo, el diseño fue no experimental de corte transversal-correlacional. Su objetivo general fue determinar la relación de sus variables. Se utilizó un cuestionario para la recopilación de datos que se aplicó a una muestra conformada por 39 trabajadores administrativos. Se obtuvo un coeficiente R de 0,559 que sostiene una correlación significativa entre las variables. En conclusión, se corroboró que existe una relación directa moderada entre las variables desde la mirada del trabajador, y que el 43.6 por ciento de los encuestados manifestó estar en desacuerdo con los resultados de la dirección de la organización.

Castañeda Y. y Vásquez J. (2016) La investigación fue aplicada y correlacional, el diseño fue no experimental con corte transversal. Su objetivo fue buscar el porcentaje de correlación de las variables. En los resultados se obtuvo que un 79 por ciento de los empleados no tenían conocimiento de los objetivos, solo un 21 por ciento tenía conocimiento de los objetivos, el 74 por ciento de los empleados indicó que no se aplican los documentos de gestión, un 26 por ciento indicó positivamente que aplican los documentos de gestión. En su conclusión, sostuvo que los estudiantes de la E.P.G. se encuentran conformes con un promedio de 2,84 siendo el 71 por ciento según la tabla número 40, donde el estudiante valora los elementos tangibles y la fiabilidad.

Paredes, M. (2015) Se realizó una investigación aplicada, descriptiva y diseño no experimental de corte transversal-correlacional. El objetivo general fue buscar la relación entre sus variables. El cuestionario fue la herramienta para obtener los datos, la muestra estuvo compuesta por 95 usuarios del servicio. El coeficiente R de Pearson arrojó un 0.269 que representa una correlación débil positiva, también se obtuvo que el 22,1 por ciento de los usuarios indicaron estar de acuerdo con el área de nutrición; mientras que el 77,9 por ciento de los usuarios indicaron estar en desacuerdo con la misma.

Gil C. (2016) El objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre sus variables para que se realice una propuesta de mejora de las mismas, se utilizó un cuestionario y fue aplicado a una muestra conformada por 58 pacientes. El resultado obtenido fue que el coeficiente R de Pearson arrojó un 0.911 que representa una alta correlación positiva entre las variables. Además, si observamos el coeficiente de

determinación (0.831), nos arroja que aproximadamente el 83 por ciento de la conformidad del usuario se determina por la gestión administrativa.

Mallqui R. (2014) La investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de la variable dirección estratégica sobre las ventajas competitivas, la investigación fue de tipo aplicada, tuvo un enfoque descriptivo – correlacional, su diseño fue no experimental transaccional. Se tomó una muestra de 35 empresas contratistas utilizando un muestreo no probabilístico. Con relación a la dirección estratégica en los resultados se obtuvo que el 20 por ciento de encuestados manifestó que es inadecuada, esto nos transmite que el nivel de la dirección estratégica de las empresas contratistas en los sectores de Huancavelica. Se concluyó que la dirección estratégica se correlaciona de manera positiva y significativa con la variable ventaja competitiva de las organizaciones de la ciudad de Huancavelica. Las variables tienen el nivel regular y son los que prevalecen de forma significativa en la investigación.

Roque, B. (2016) La investigación tuvo como objetivo general proponer estrategias para la mejora del servicio que brinda la pequeña empresa, el tipo de su investigación fue descriptiva-propositiva, el diseño fue no experimental. En los resultados, el autor indica que más del 50 por ciento de personal conocen hacia donde se dirige la mype, la gran mayoría de encuestados aprueba que se utilizan buenas estrategias en la mype, el 41 por ciento de personas encuestadas indicó que el tiempo de entrega es totalmente correcto, pero existe un 30 por ciento de encuestados que no está de acuerdo con ese tiempo de entrega. El 55 por ciento de personal encuestado manifestó que la mype les transmite confianza, mientras un 23 por ciento del personal no confía en los dirigentes de la mype. El investigador llegó a la conclusión que la mype tiene servicios buenos, pero se debe plantear un proyecto de mejora, ya que las encuestas han arrojado un 64 por ciento de aceptación por parte del personal, y por parte de los clientes han obtenido un 53 por ciento de aceptación; para ello van a utilizar la teoría de Fayol como modelo de gestión administrativa.

Calero J. (2016) El objetivo del autor fue determinar si la gestión administrativa influye en la calidad de servicio en la Municipalidad de Huaral, se realizó una investigación básica, el nivel fue descriptivo correlacional, el diseño fue no experimental de corte transversal. Se obtuvo en sus resultados que más del 50 por ciento del personal indicó que el servicio es adecuado, que la capacitación del personal es buena para dar un buen servicio al usuario, también sienten que su labor es valorada; pero el otro porcentaje de personal

indicó todo lo contrario, puesto que indicaron que hace falta capacitación, lo cual indica que la calidad de servicio es deficiente. La conclusión del autor fue que mientras exista un buen líder que planifique y se comprometa junto con los trabajadores, se podrán lograr muchas mejoras de calidad para brindar un buen servicio a los usuarios.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Proceso administrativo

1.3.1.1 Teoría del proceso administrativo

Dado que el proceso administrativo está basado en funciones, actualmente los gerentes realizan sus labores y actividades en coordinación con las demás personas de manera eficiente siguiendo los aportes de Henri Fayol, que es la primera persona en manifestar a principios del siglo xx, que los gerentes implantan cinco funciones en la administración: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Para ello, en la actualidad se han planteado un resumen de estas funciones que son: planear, organizar, dirigir y controlar. (Robbins S. y Coulter M., 2014, p. 9).

También Chiavenato, afirma que la teoría clásica de la administración plantea los pasos a seguir para mejorar la eficiencia en las organizaciones sobre todo en aquellas que están en pleno crecimiento ante la competitividad y la revolución industrial (p.44).

1.3.1.2 Conceptualización del proceso administrativo

Según Blandez N. (2014) el proceso administrativo se considera como la herramienta idónea para realizar un correcto procedimiento en las organizaciones. Los diferentes factores que lo conforman permiten realizar las tácticas y las estrategias que se implantan para concretar los procesos de planeación, organización, dirección y control de una empresa. (p.1).

Luna A. (2015) indica que el proceso administrativo es un grupo de periodos consecutivos en el que se apoya una organización para el desarrollo de la administración, las cuales se relacionan y conforman un procedimiento integro. (p. 36).

Así mismo, Münch (2010) afirma que el proceso administrativo es una técnica que otorga al administrador, gerente, ejecutivo, empresario a manejar eficientemente una organización, y consiste en estudiar la administración como un proceso integrado por varias etapas. (p. 36).

1.3.1.3 Dimensiones del proceso administrativo

1.3.1.3.1 Planeación

En esta etapa se toma decisiones acerca de la misión, visión, valores, objetivos y estrategias de una organización, que serán empleados junto a las políticas generales que conducirán hacia una buena adquisición y coordinación de los recursos. (Luna, 2015, p. 61).

De la misma manera Münch (2010) define los siguientes indicadores:

Indicadores

A. Misión

Mediante la misión se establece la razón de ser de la empresa y los detalles al que se dedica la misma. (p. 43).

B. Visión

En la visión se establece el estado al que se quiere llegar como organización, se manifiesta la dirección y las pautas con las que se va a lograr la meta. (p. 44).

C. Objetivos

Mediante los objetivos se implantan las consecuencias que la organización desea obtener, son fines por lograr en un tiempo propio. (p.44).

D. Estrategias

Las estrategias son opciones o direcciones para realizar una acción que muestran los medios y bienes que se deben usar para alcanzar los objetivos. (p. 45).

1.3.1.3.2 Organización

Fase del proceso administrativo que busca organizar una lista de tareas que serán previamente coordinadas para realizar un propósito en común. (Luna, 2015, p. 73).

Indicadores

A. División de Trabajo

Consiste en precisar las diferentes tareas para poder efectuar las actividades con mayor ímpetu, eficiencia y especialización para sintetizar los procesos y las labores. (Münch, 2010, p. 61).

B. Coordinación

La coordinación es el proceso de concordar y ajustar las funciones para efectuarlas en un tiempo oportuno y con la calidad que se merece el objetivo. (Münch, 2010, p. 65).

1.3.1.3.3 Dirección

A partir de este indicador se desarrolla el liderazgo, mediante los factores de comunicación asertiva entre el equipo de trabajo y una buena toma de decisiones para realizar efectivamente lo organizado, y de esta manera alcanzar el objetivo de una organización. (Luna, 2014, p. 106).

Indicadores

A. Toma de decisiones

La toma de decisiones es el proceso metódico y lógico mediante el cual se obtienen distintos contextos de acción para luego identificar cuál de ellos es el óptimo. (Münch, 2010, p.106).

B. Comunicación

Mediante la comunicación se realiza el proceso de claridad al transmitir y lograr la recepción de información en la organización. (Münch, 2010, p. 109).

C. Motivación

Mediante la motivación, el factor humano asume un compromiso y lealtad hacia la empresa, y ello permite que se ejecute un trabajo con responsabilidad y placer, de acuerdo a los patrones de la organización. (Münch, 2010, p. 107).

D. Liderazgo

El liderazgo es la competencia que adquiere una persona para contribuir y dirigir a sus seguidores hacia una visión objetiva. (Münch, 2010, p. 107).

1.3.1.3.4 Control

Es un factor importante ya que mediante el control se realiza la evaluación de todo el proceso administrativo con el fin de prevenir, corregir y tener en cuenta los aciertos, errores que ayudarán a emprender un óptimo fin hacia el logro de objetivos. (Luna, 2014, p. 117).

Indicadores

A. Medición

Mediante este indicador se mide la realización del proceso y sus resultados mediante la adaptación de unidades de medida, que será definido en comparación a los estándares implantados, con el objetivo de verificar irregularidades. (Münch, 2010, p. 125).

B. Corrección

“La corrección es el acto y la implantación de medidas para reducir los errores o los no aciertos con relación a los indicadores” (Münch, 2010, p. 126).

1.3.2 Capacidad de respuesta

1.3.2.1 Teoría relacionada a capacidad de respuesta

Dado que la capacidad de respuesta está basada en realizar los procedimientos de manera rápida para la oportuna atención al usuario, permanentemente los trabajadores realizan sus labores y actividades en coordinación con las demás áreas y tienen como objetivo atender eficientemente su labor asignada. Según Muñoz nos dice “la filosofía de la producción justo a tiempo es el flujo continuo del proceso de producción, [...]. La demanda genera sus propios pedidos y la producción fluye continua y automáticamente con un trabajo burocrático mínimo, lo que mantiene al mismo tiempo un bajo nivel de inventarios”. (2009, p. 958).

También Guajardo, nos dice que la filosofía “justo a tiempo”, se basa en la cultura cero inventarios en procedimientos. Se caracteriza por la organización de un sistema que

permita tener una capacidad de producción eficiente que garantice el objetivo justo a tiempo. (p.82).

1.3.2.2 Conceptualización de la capacidad de respuesta

Para Dolors (2004) la capacidad de respuesta es la capacidad de atención y dedicación a realizar una labor para ayudar a las personas y brindar un buen servicio. (p. 26).

Las personas que denotan mantener caracteres afables se caracterizan por ayudar u orientar a los clientes de manera eficiente y por tanto se abastecen para realizar un servicio óptimo, ello muestra una capacidad de respuesta satisfactoria de la ejecución a tiempo para el cumplimiento de los objetivos. (Cottle, 1991).

Por otro lado, Muñoz (1999) sostiene que la capacidad de respuesta es la disponibilidad de apoyar a los clientes y ofrecerles un servicio eficiente.

La capacidad de respuesta es una de las dimensiones más valoradas por parte de las personas, la manera que el trabajador pueda llevar una respuesta clara al usuario va a generar el valor agregado del servicio que se brinda, los diferentes percances que se presenten serán evaluados mediante la flexibilidad del trabajador. (Asociación Española para la calidad, 2003).

1.3.2.3. Dimensiones de la Capacidad de Respuesta

1.3.2.3.1 Rapidez

“Velocidad impetuosa o movimiento acelerado”. Diccionario de la Real Academia Española (2014).

Indicadores

A. Velocidad

“Variación por unidad de tiempo de alguna de las características de un fenómeno” (Diccionario de la Real Academia Española, 2014).

B. Aceleración

“Acción y efecto de acelerar o acelerarse”. (Diccionario de la Real Academia Española, 2014).

C. Movimiento

“Conjunto de alteraciones o novedades ocurridas, durante un período de tiempo, en algunos campos de la actividad humana”. (Diccionario de la Real Academia Española, 2014).

1.3.2.3.2. Respuesta

“Efecto que se pretende conseguir con una acción”. Diccionario de la Real Academia Española (2014).

Indicadores

A. Efecto

“Fin para que se hace algo”. (Diccionario de la Real Academia Española, 2014).

B. Acción

“Efecto que causa un agente sobre algo”. (Diccionario de la Real Academia Española, 2014).

1.3.2.3.3. Flexibilidad

“Susceptible de cambios o variaciones según las circunstancias o necesidades”. (Diccionario de la Real Academia Española, 2014).

Indicadores

A. Cambio

“Acción y efecto de cambiar”. (Diccionario de la Real Academia Española, 2014).

B. Variación

“Acción y efecto de variar”. (Diccionario de la Real Academia Española, 2014).

C. Necesidad

“Peligro o riesgo ante el cual se precisa auxilio urgente”. (Diccionario de la Real Academia Española, 2014).

1.3.3 Compras de bienes estratégicos

1.3.3.1. Conceptualización de compras de bienes estratégicos

1.3.3.1.1. Compras

Es la forma en que una persona obtiene algo para obtener un beneficio, este hecho radica en determinar la efectividad de la administración de los bienes adquiridos. Las compras se basan en adquirir recursos que necesita la organización de buena calidad a un bajo precio. (Sangri, 2014, p. 5).

1.3.3.1.2. Bienes estratégicos

Se le denomina a la estimación de necesidades del Seguro Social de Salud como son: “productos farmacéuticos, insumos médicos y odontológicos, material de laboratorio, instrumentales y equipos médicos no considerados proyectos de inversión.” (Reglamento de Organización y Funciones, CEABE, 2015).

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre el proceso administrativo y capacidad de respuesta en las compras de bienes estratégicos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins?

1.4.2 Problemas específicos

- A. ¿Cuál es la relación entre el proceso administrativo y la rapidez en las compras de bienes estratégicos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2018?
- B. ¿Cuál es la relación entre el proceso administrativo y la respuesta en las compras de bienes estratégicos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2018?
- C. ¿Cuál es la relación entre el proceso administrativo y la flexibilidad en las compras de bienes estratégicos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2018?
- D. ¿Cómo estará estructurado un plan de estrategias orientadas al proceso administrativo y capacidad de respuesta en las compras de bienes estratégicos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2018?

1.5. Justificación del estudio

1.5.1 Justificación teórica

La investigación se realizó con la intención de buscar la correlación de las variables: proceso administrativo y capacidad de respuesta, de esta manera se procedió a justificar el estudio, en donde la primera variable se sustenta con la teoría clásica de la administración en la que se describen sus principios que son planear, organizar, dirigir y controlar los bienes de una organización para el logro de proyectos. Por ello, también se apoya el valor de la capacidad de respuesta en los procesos de compra, para realizar una oportuna atención, lo anterior se sustenta con la filosofía “justo a tiempo” que es el flujo continuo del proceso, que busca reducir el trabajo burocrático y mantener un bajo nivel de inventarios (compras pendientes).

1.5.2 Justificación metodológica

El logro de los objetivos de la investigación se realiza en base a los procedimientos de la investigación científica, se pone en práctica un instrumento para medir las variables: proceso administrativo y capacidad de respuesta en las compras de bienes estratégicos con el objeto de obtener la medida de su correlación. El instrumento será evaluado y validado por especialistas para luego medir su confiabilidad mediante el procesamiento del programa estadístico SPSS.

1.5.3 Justificación práctica

La justificación práctica se da porque los conocimientos obtenidos en esta investigación pueden ser empleados como referencia en una futura tomas de decisiones, y puedan contribuir a alcanzar de los objetivos de la organización, permitiéndoles desarrollar sus procesos administrativos adecuadamente y perfeccionar su capacidad de respuesta en las compras de bienes estratégicos del hospital.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

HG: Existe relación entre el proceso administrativo y la capacidad de respuesta en las compras de bienes estratégicos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2018.

1.6.2 Hipótesis específicas

- H1:** Existe relación entre el proceso administrativo y la rapidez en las compras de bienes estratégicos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2018.
- H2:** Existe relación entre el proceso administrativo y la respuesta en las compras de bienes estratégicos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2018.
- H3:** Existe relación entre el proceso administrativo y la flexibilidad en las compras de bienes estratégicos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2018.
- H4:** Existen cambios en la organización mediante un plan de estrategias orientadas al proceso administrativo y la capacidad de respuesta en las compras de bienes estratégicos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2018.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Determinar la relación entre el proceso administrativo y capacidad de respuesta en las compras de bienes estratégicos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2018.

1.7.2. Objetivos específicos

- A.** Determinar la relación entre el proceso administrativo y la rapidez en las compras de bienes estratégicos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2018.
- B.** Determinar la relación entre el proceso administrativo y la respuesta en las compras de bienes estratégicos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2018.
- C.** Determinar la relación entre el proceso administrativo y la flexibilidad en las compras de bienes estratégicos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2018.
- D.** Proponer un plan de estrategias orientadas al proceso administrativo y capacidad de respuesta en las compras de bienes estratégicos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

2.1.1 Método de investigación

En la investigación se realizaron observaciones mediante las cuales se obtuvieron resultados y se formaron hipótesis que posteriormente fueron evaluadas para determinar su correlación, y en consecuencia emitir conclusiones.

En este sentido Cid, A., Méndez R. y Sandoval, F. (2011) sostiene que el método hipotético deductivo consiste en deducir una o más alternativas de respuesta, y por consecuencia se desprenden las variables que se van a estudiar, teniendo en cuenta los resultados. (p. 22).

La investigación tiene enfoque cuantitativo y, según Cid, Méndez y Sandoval (2011) manifiestan que dicha investigación tiene un nivel sofisticado alto ya que los datos obtenidos te brindan resultados cuantificables que permiten desarrollar diferentes tablas y graficas para una mejor proyección. (p. 4).

2.1.2 Tipo de investigación

La investigación es aplicada debido al propósito de cambio, la implementación de una situación o solución un problema mediante los conocimientos aprendidos.

Por ello, Cid, A., Méndez R. y Sandoval, F. (2011) explica que cuando una investigación tiene el objetivo de realizar cambios para una mejora, para la resolución de problemas prácticos, para utilizar las recomendaciones o propuestas, se obtiene una investigación aplicada. También es utilizada para diferentes fines y es fundamental para la toma de decisiones en determinadas circunstancias y previa evaluación. (p. 17).

2.1.3 Nivel de investigación

Esta investigación tiene un estudio descriptivo, y según Cid, A., Méndez R. y Sandoval, F. (2011) se determina como una investigación de especificidad que trae como consecuencia determinar el objeto de estudio a través de su desarrollo. Posteriormente se establecen instrumentos que ayudan a realizar la medida del nivel para llegar a las conclusiones. (p. 33).

Es correlacional, porque el tipo de investigación tiene como objetivo mostrar la correlación o nivel de agrupación que existe entre dos o más variables, dimensiones, categorías en una muestra o entorno particular. (Hernández et al., p. 93).

2.1.4 Diseño de la investigación

La investigación tiene un diseño no experimental, por tal motivo Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014) lo manifiestan como un estudio que se realiza sin tener una modificación o distorsión de las variables, se basa en la observación natural de los sucesos para posteriormente analizarlos. (p. 152).

El tipo de diseño no experimental es transaccional porque se recaudan los datos en un espacio único y en un momento determinado. (Hernández et al., p. 154).

2.2. Variable, Operacionalización

2.2.1. Variable

En la siguiente tabla se presentan las variables que se desarrollan en la investigación:

Tabla 2.2.1.1.

Variables en estudio

VARIABLE	
Variable 1	Proceso Administrativo
Variable 2	Capacidad de Respuesta

Fuente: Elaboración propia

2.2.2. Operacionalización

Se presenta la tabla de Operacionalización de las variables que se desarrollan en la investigación:

Tabla 2.2.2.1.

Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	NIVELES	ESCALA DE MEDICION
PROCESO ADMINISTRATIVO	Blandez N. (2014) el proceso administrativo se considera como la herramienta idónea para realizar un correcto procedimiento en las organizaciones. Los diferentes factores que lo conforman permiten realizar las tácticas y las estrategias que se implantan para concretar los procesos de planeación, organización, dirección y control de una empresa.	La variable 1 (proceso administrativo) se medirá mediante las dimensiones planeación, organización, dirección y control en una encuesta de 12 ítems	PLANEACIÓN	Misión	1	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Ordinal
				Visión	2		
				Objetivos	3		
			ORGANIZACIÓN	Estrategias	4		
				División de trabajo	5		
				Coordinación	6		
			DIRECCIÓN	Toma de decisiones	7		
				Comunicación	8		
				Motivación	9		
			CONTROL	Liderazgo	10		
				Medición	11		
				Corrección	12		
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Asociación Española para la calidad (2003) “Valoración de la rapidez en las respuestas a la demanda de usuarios y también flexibilidad ante imprevistos”.	La variable 2 (capacidad de respuesta) se medirá mediante las dimensiones planeación, organización, dirección y control en una encuesta de 12 ítems	RAPIDEZ	Velocidad	13	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Ordinal
				Aceleración	14		
			RESPUESTA	Movimiento	15		
				Efecto	16		
				Acción	17		
			FLEXIBILIDAD	Variación	18		
				Necesidad	19		
				Cambio	20		

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

La investigación está realizada en base a una población única ya que está conformada por todos los trabajadores del área de compras del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2018, la población es de 50 trabajadores.

Según Triola (citado en Del Cid, at el., 2011) la población es la recopilación absoluta de todos los componentes a estudiar.

2.3.2. Muestra

Según Ander (citado en Del Cid, at el., 2011) la muestra es un fragmento representativo de una población o universo que ha sido obtenido con el fin de investigar ciertas características del mismo.

Asimismo, Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014) indica que la muestra es un conjunto pequeño de la población. Se dice que es un subgrupo de elementos que pertenecen a un grupo específico con características que conforman la población. (p. 175).

Por ser una población de 50 trabajadores en el área de compras, se desarrollará con el total de personas y será una muestra al 100%.

2.3.3. Muestreo

Dado que el número de personas que representa la población es igual a la muestra, se realizará un muestreo no probabilístico, entonces, para Salkind (citado en Del Cid, Méndez y Sandoval, 2011) indica que se basa en que la suposición de los elementos de la muestra no tiene probabilidad igual e independiente de ser elegidos.

Según Morán G. y Alvarado D. (2010) el muestreo no probabilístico indica que los elementos que figuran en la muestra son elegidos por el investigador. Por lo tanto, este tipo de muestreo no permite generalizar los datos de la población.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) indica que el muestreo no probabilístico es un subconjunto del universo, en el cual no se elige los elementos según la probabilidad sino según lo que requiere la investigación. (p. 176).

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

2.4.1 Técnicas de recolección de datos

En la investigación se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos, por ello se prepararon preguntas con respecto a los indicadores que fueron validados por las dimensiones. Las variables tienen un papel importante porque ayuda a conformar de manera concreta el total de 22 preguntas que serán respondidas por las personas que conforman la muestra.

En este sentido Bernal (2010) explica que la encuesta es el conjunto de oraciones interrogativas que tienen el propósito de ayudar a obtener información del punto de vista de las personas. (p. 194).

2.4.2 Instrumentos de recolección de datos

El instrumento fue el cuestionario que se encuentra conformado por 22 preguntas que serán respondidas en base a la escala tipo Likert para obtener la medida de las variables. En base a lo anterior, Hernández et. al. (2014) manifiesta que el cuestionario se conforma por las preguntas que aportarán los resultados respecto a las variables que se desean medir. (p. 217).

En la tabla 2.3.1.1 se presenta la organización de preguntas por cada variable y sus respectivas dimensiones.

Tabla 2.3.1.1.

Estructura dimensional de las variables de estudio

Variable	Dimensión	Ítem
PROCESO ADMINISTRATIVO	Planeación	1 - 4
	Organización	5 - 6
	Dirección	7 - 11
	Control	12- 13
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Rapidez	14- 16
	Respuesta	17- 19
	Flexibilidad	20- 22

Fuente: Elaboración propia

El cuestionario ha sido aprobado por 3 expertos y por una prueba piloto.

(N) Nunca	1
(CN) Casi nunca	2
(AV) A veces	3
(CS) Casi siempre	4
(S) Siempre	5

El instrumento ha sido validado por expertos, según Hernández et al. (2014) es el nivel en que un instrumento verdaderamente mide la variable en estudio, y se llega a concertar con expertos en el tema. (p. 204).

2.4.3. Validez

Es el resultado del acuerdo entre los expertos en el tema, según Hernández (2014) es el nivel en que un instrumento es garantizado. (p. 197).

Tabla 2.4.3.1

Validación de expertos

N°.	Experto	Calificación Instrumento	Especialidad
Experto 1	MSc. Mairena Fox Petronila Liliana	Si cumple	Investigadora
Experto 2	Dra. Martínez Zavala María Dolores	Si cumple	Investigadora
Experto 3	Dr. Costilla Castillo Pedro	Si cumple	Investigador

Fuente: Elaboración propia

2.4.4. Confiabilidad

Se ha realizado la medición de confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach y se ha utilizado una prueba piloto, esta ha sido respondida por 27 trabajadores de un lugar diferente, pero con las mismas características de la muestra, el resultado se observa en la tabla 2.4.4.1, posteriormente se procesaron los datos y se obtuvo un coeficiente de 0,916 detallado en la tabla 2.4.4.2. La interpretación del valor del instrumento tiene una confiabilidad alta según se observa en la tabla 2.4.4.3.

Con relación al análisis de la confiabilidad, Hernández et al., (2014) sostienen que nos ayuda a comprobar la pertenencia y eficiencia de la pequeña muestra de casos que se obtiene de la organización del instrumento, teniendo en cuenta la misma aplicación y procedimientos. (p. 210).

La confiabilidad nos proporciona un panorama real acerca del instrumento, ya que su porcentaje nos revela si es idóneo para realizar la misma prueba en varias ocasiones al mismo tipo de personas. En caso no arrojen los resultados esperados se considera que el instrumento no es confiable al carecer de ilación.

Tabla 2.4.4.1*Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	27	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	27	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: *Elaboración propia*

Al realizar la prueba de confiabilidad se obtuvo el resultado del Alfa de Cronbach: 0,916; el cual se presenta en la tabla 2.4.4.2.

Tabla 2.4.4.2*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,916	22

Fuente: *Elaboración propia*

Tabla 2.4.4.3*Medidas de consistencia interna e interpretación de coeficientes*

Rango	Confiabilidad
0.81 – 1.00	Muy Alta
0.61 – 0.80	Alta
0.41 – 0.60	Media
0.21 – 0.40	Baja
0.00 – 0.20	Muy baja

Fuente: *Adaptado de Palella y Martins (2012, p. 169)*

Utilizamos la medida de consistencia interna para precisar el resultado de la prueba de confiabilidad, cuando verificamos el resultado del Alfa de Cronbach de 0,916, se observa que el instrumento tiene una alta confiabilidad según la tabla 2.4.4.3.

2.5. Método de análisis de datos

En la investigación se utilizó el método estadístico para el análisis de la información obtenida del instrumento, por ello, Del Cid A., Méndez R. y Sandoval F. (2011) sostiene que el análisis de datos te proporciona resultados con rapidez gracias al buen uso de la tecnología, por ejemplo, Minitab, SAS, SPSS, entre otros. Un correcto uso del programa minimiza de manera relevante el tiempo que se invierte en el procesamiento de información. (p. 142).

El software utilizado fue Statistical Package for the Social Sciences o Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (IBM® SPSS) versión 23 registrado en la Universidad de Chicago, es el más utilizado en las investigaciones y pertenece a IBM®. Es posicionado por su variedad de gamas de herramientas para hacer los análisis estadísticos. (Hernández et al., 2014).

2.6. Aspectos éticos

Es importante tomar en cuenta los siguientes criterios éticos:

Consentimiento informado

Se realizó una previa introducción del motivo de la encuesta a todos los participantes, posteriormente se expuso el objetivo, y se obtuvo un compromiso de información verídica y responsable.

Confidencialidad

Toda la información obtenida por parte de los participantes se recopiló de manera confidencial, la identidad del encuestado no será revelada, se procedió a reservar dicha información por la seguridad de cada persona que ha apoyado en la investigación.

Observación del participante

El investigador ha realizado las preguntas a los participantes con prudencia y responsabilidad para evitar cualquier inconveniente que se pueda presentar en el transcurso de la culminación de la investigación.

III. RESULTADOS

3.1. Prueba de normalidad

Si $N > 30$ entonces usamos Kolmogorov-Smirnov.

Si $N < 30$ entonces usamos *shapiro wilk*

H 0: Los datos tienen distribución normal (datos paramétricos).

H 1: Los datos no tienen distribución normal (datos no paramétricos)

Regla de decisión

Si el valor de Sig. $< 0,05$, se rechaza la hipótesis nula (H 0)

Si el valor de Sig. $> 0,05$, se acepta la hipótesis nula (H 0)

El análisis realizado con el software estadístico SPSS 22, presentó los siguientes resultados:

Tabla 3.1.1

Pruebas de normalidad de Kolmogórov-Smirnov

	Estadístico	gl	Sig.
VAR1_PROCESO_ADMINISTRATIVO	,193	50	,000
VAR2_CAPACIDAD_RESPUESTA	,157	50	,003

Fuente: Software estadístico SSPS 24

Interpretación

Variable 1: Proceso administrativo

La tabla presenta una SIG de 0,000, es menor al 0,05; por ello, se admite la H1 (hipótesis alterna) negando la H0 (hipótesis nula), ya que su repartición no es normal, es estimada la prueba no paramétrica (Rho de Spearman).

Variable 2: Capacidad de respuesta

La tabla presenta una SIG de 0,003, es menor al 0,05, por ello, se admite la H1 (hipótesis alterna) negando la H0 (hipótesis nula), ya que su repartición no es normal, es estimada la prueba no paramétrica (Rho de Spearman).

3.2. Análisis de los resultados estadísticos

3.2.1. Resultados por dimensión

Tabla 3.2.1.1.a

Nivel de planeación del proceso administrativo en las compras de bienes estratégicos del HNERM, 2018

ITEMS	S	CS	AV	CN	N	TOTAL
PLANEACIÓN	16	50	76	20	38	200
	8%	25%	38%	10%	19%	100%

Fuente: *Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta*

Nivel de planeación del proceso administrativo en las compras de bienes estratégicos del HNERM, 2018

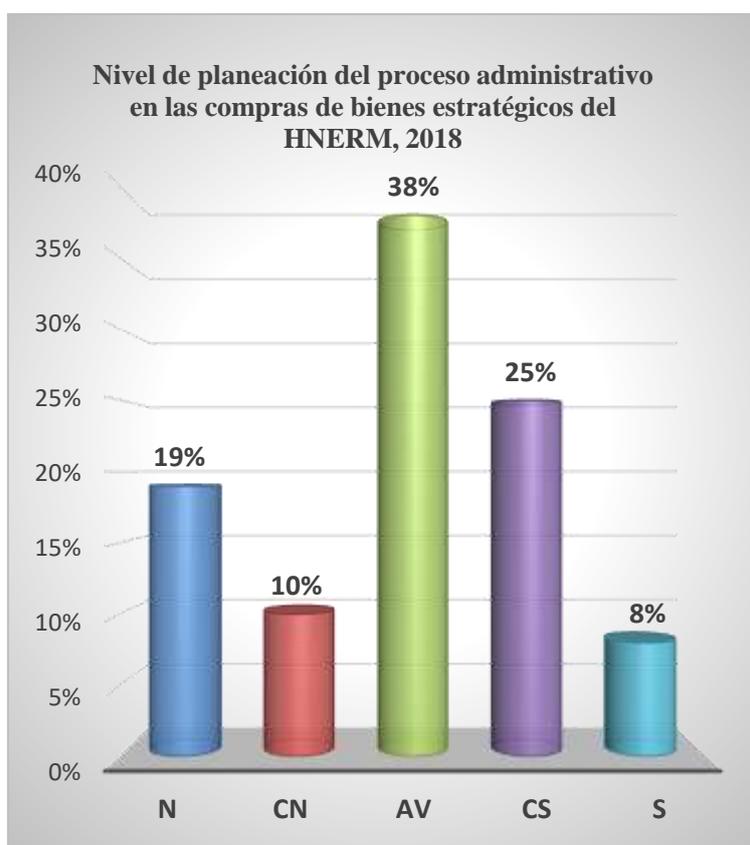


Figura 3.2.1.1.a El 38% de los encuestados manifestó que solo a veces (AV) los trabajadores tienen conocimiento de los objetivos que el área debe cumplir; un 33% de encuestados indicaron que siempre (S) y casi siempre (CS) el jefe da a conocer las actividades del área a cada trabajador que se incorpora y el área trabaja en conjunto para obtener alternativas de solución frente a las limitaciones que forman parte del proceso de compra, y un 29% de encuestados indicaron que casi nunca (CN) y nunca (N) consideran que en el área se transmite la misión que se debe lograr.

Análisis:

El 38% de los encuestados manifestó que a veces los trabajadores tienen conocimiento de los objetivos que el área debe cumplir. Luna (2014) manifiesta que la planeación se basa en los objetivos que la empresa va a proponer para alcanzar las diferentes metas que tiene como institución y mantener un estatus institucional de acuerdo a sus intereses esenciales que pueden ser lucrativos o no lucrativos, buscando la mejora en su proceso para generar un orden en toda la organización. Se debe prever la planeación correcta para no arriesgar por error en el futuro, en donde se

pueda dañar la cultura y los procedimientos generales de la organización. Si la organización del área sabe hacia dónde quiere llegar y tiene sus objetivos claros, podrá lograr que el

personal tenga conocimiento global de los objetivos y todos estarán unánimemente conectados en asumir cualquier problema que se presente en el área. En el mediano plazo el 10% de encuestados se acogerán a las estrategias propuestas y el 19% de encuestados a un largo plazo.

Tabla 3.2.1.1.b

Interpretación de los componentes de la brecha de la planeación del HNERM, 2018

PORCENTAJE	CRITERIO	OBJETIVO	NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR BRECHAS (metas)	EVENTO ESPERADO
38%	A VECES	CORTO PLAZO	38% POCO ESFUERZO	0,38
10%	CASI NUNCA	MEDIANO PLAZO	48% REGULAR ESFUERZO	0,48
19%	NUNCA	LARGO PLAZO	67% MAYOR ESFUERZO	0,67

Fuente: *Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta*

Tabla 3.2.1.1.c

Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para fortalecimiento de la planeación mediante el proceso administrativo del HNERM, 2018

PORCENTAJE	TEORÍA	
100%	Luna (2014) indica que el proceso administrativo es un grupo de periodos consecutivos en el que se apoya una organización para el desarrollo de la administración, las cuales se relacionan y conforman un procedimiento integro.	
REESTRUCTURAR LOS OBJETIVOS DEL ÁREA PARA LA CONSECUCIÓN DEL TRABAJO EN EQUIPO		
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
38%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acopiar la misión, visión y documentos que tenga la organización con respecto a sus objetivos. 2. Extraer información relevante para la mejora del área en base a los objetivos institucionales. 3. Establecer los lineamientos que debe cumplir el área para que los colaboradores puedan ejercer un trabajo por objetivos. 	Informes Fotografías
A VECES		
IMPLEMENTAR UN TALLER DE INDUCCIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE NUEVOS TRABAJADORES		
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
38% + 10% + 19%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar un manual con las actividades que se encarga el área. 2. Presentar a cada nuevo integrante del área a cada uno de los compañeros. 3. Mostrar a cada trabajador los ambientes del centro laboral. 4. Organizar momentos de integración para crear un mejor clima laboral. 	Informes Fotografías
A VECES		
+ CASI NUNCA + NUNCA		
33%		
CASI SIEMPRE + SIEMPRE	ALIADOS	

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 3.2.1.2.a

Nivel de organización del proceso administrativo en las compras de bienes estratégicos del HNERM, 2018

ITEMS	S	CS	AV	CN	N	TOTAL
ORGANIZACIÓN	21	12	46	9	12	100
	21%	12%	46%	9%	12%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



Figura 3.2.1.2.a El 46% de encuestados indicaron que a veces (AV) el área mantiene un procedimiento formal de funciones para realizar los procesos diarios; un 33% de encuestados indicaron que siempre (S) y casi siempre (CS) el área se preocupa por hacer comunicación masiva de los tiempos límites que se deben tener en cuenta para la culminación exitosa de las compras y un 21% de encuestados manifestó que nunca (N) y casi nunca (CN) se tiene una buena comunicación en el trabajo.

Análisis:

El 46% de encuestados manifestó que a veces el área mantiene un procedimiento formal de funciones para realizar los procesos diarios. Según Blandez (2014) La estructura con la que se lleva una empresa es muy importante porque gracias a una eficiente organización se garantiza una buena utilización de los recursos de la empresa. Esta sistematización se realiza a través de la asignación de jerarquías; [...] con el fin de poder realizar y simplificar las funciones del grupo social. Si la organización tuviera pautas alineadas y estables de acuerdo a

la necesidad de la organización, y éstas se transmitieran con criterio y orden para los procedimientos, se puede lograr un mayor porcentaje de resultados positivos de las personas, ya que se involucrarán e identificarán con los pasos a seguir y sintetizar la gestión en el área de tal manera que mejorará la comunicación y la eficiencia en la atención a las compras de bienes estratégicos. En el mediano plazo el 9% de encuestados se acogerá a las estrategias propuestas y en el largo plazo el 12% de encuestados se acogerá a las estrategias propuestas.

Tabla 3.2.1.2.b*Interpretación de los componentes de la brecha de la organización del HNERM, 2018*

PORCENTAJE	CRITERIO	OBJETIVO	NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR BRECHAS (metas)	EVENTO ESPERADO
46%	A VECES	CORTO PLAZO	46% POCO ESFUERZO	0,46
9%	CASI NUNCA	MEDIANO PLAZO	55% REGULAR ESFUERZO	0,55
12%	NUNCA	LARGO PLAZO	67% MAYOR ESFUERZO	0,67

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 3.2.1.2.c

Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para fortalecimiento de la organización mediante el proceso administrativo del HNERM, 2018

PORCENTAJE	TEORIA	
100%	Blandez (2014) La estructura con la que se lleva una empresa es muy importante porque gracias a una eficiente organización se garantiza una buena utilización de los recursos de la empresa.	
	ELABORAR UN MAPEO DEL FLUJO DIARIO DE PROCEDIMIENTOS QUE REALIZAN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA	
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
46% A VECES	<ol style="list-style-type: none"> 1. El jefe y su asistente deben realizar una reunión en donde se coordine sobre los puntos clave que se deben identificar para poder realizar un seguimiento constante y transparente a los procesos de compra que tiene a cargo el área. 2. Se debe comunicar a los analistas de compra acerca del formato compartido que se debe alimentar para tener organizado los procedimientos de compra. 	<p>Informes Fotografías</p>
	ELABORAR UNA ESTRUCTURA DE REUNIONES QUE NOS INCENTIVEN A UNA COMUNICACIÓN EFECTIVA PARA UNA MEJOR ORGANIZACIÓN DE TRABAJO	
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
46% + 9% A VECES + CASI NUNCA	<ol style="list-style-type: none"> 1. La jefatura debe empezar la estructura de la reunión con una dinámica interactiva 2. Se debe compartir un tema en discusión en donde busquen una solución a algún problema que suele presentarse en el trabajo. 3. Identificar las soluciones más relevantes que se hayan compartido en la dinámica. 4. Concientizar la importancia de la comunicación en el trabajo con el tema compartido en equipos de trabajo. 	<p>Informes Fotografías</p>
33% CASI SIEMPRE+ SIEMPRE	ALIADOS	

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 3.2.1.3.a

Nivel de dirección del proceso administrativo en las compras de bienes estratégicos del HNERM, 2018

ITEMS	S	CS	AV	CN	N	TOTAL
DIRECCIÓN	32	43	113	20	42	100
	13%	17%	45%	8%	17%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

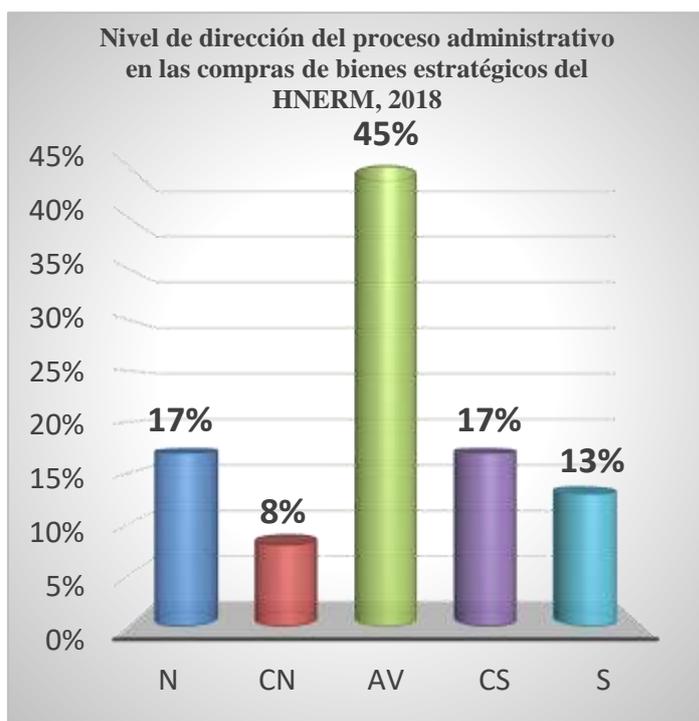


Figura 3.2.1.3.a El 45% de encuestados manifestó que a veces (AV) se delegan funciones entre los trabajadores cuando el jefe está ausente, el 30% de encuestados indicaron que siempre (S) y casi siempre (CS) el área tiene comunicación fluida entre sus trabajadores que permitan realizar los procedimientos con eficacia y el 25% de encuestados indicaron que nunca (N) y casi nunca (CN) el jefe inmediato hace reconocimiento a los trabajadores por lograr los objetivos en el área.

Análisis:

El 45% de encuestados manifestó que a veces pertenecer a su área les ha permitido consolidar sus conocimientos profesionales. Según Luna (2015) A través de la dirección se busca realizar actividades que influyan sobre las demás personas de manera adecuada; brindando buena empatía, ganas de realizar objetivos en común, verificación a tiempo de los procesos y toma de decisiones para el logro de metas, sacando lo mejor de cada colaborador. En este caso, observamos que el porcentaje que tiene opinión favorable en esta dimensión es relativamente bajo donde indica que existe una comunicación fluida para realizar el procedimiento de compra, para

ello sabemos que si la organización fomentara el liderazgo en esta área se podría trabajar con mayor motivación, tendría una buena toma de decisiones y lo organizado se llevaría a cabo con una gestión que trabaja en equipo para el logro de objetivos de manera direccionada. En el mediano plazo un 8% de encuestados se acogerá a las estrategias propuestas y a largo plazo un 17% de encuestados se acogerá a las estrategias.

Tabla 3.2.1.3.b*Interpretación de los componentes de la brecha de la dirección del HNERM, 2018*

PORCENTAJE	CRITERIO	OBJETIVO	NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR BRECHAS (metas)	EVENTO ESPERADO
45%	A VECES	CORTO PLAZO	45% POCO ESFUERZO	0,45
8%	CASI NUNCA	MEDIANO PLAZO	53% REGULAR ESFUERZO	0,53
17%	NUNCA	LARGO PLAZO	70% MAYOR ESFUERZO	0,70

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 3.2.1.3.c

Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para fortalecimiento de la dirección mediante el proceso administrativo del HNERM, 2018

PORCENTAJE	TEORÍA											
100%	Luna A. (2015) A través de la dirección se busca realizar actividades que influyan sobre las demás personas de manera adecuada; brindando buena empatía, ganas de realizar objetivos en común, verificación a tiempo de los procesos y toma de decisiones para el logro de metas, sacando lo mejor de cada colaborador.											
	MOTIVAR AL PERSONAL MEDIANTE RECONOCIMIENTOS POR OBTENCIÓN DE OBJETIVOS											
45% +8% A VECES + CASI NUNCA	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="495 528 1464 564">ACTIVIDADES</th> <th data-bbox="1471 528 1935 564">MEDIOS DE VERIFICACIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="495 569 1464 635">1. Realizar una reunión con el jefe para determinar los objetivos que deben alcanzar los equipos de trabajo.</td> <td data-bbox="1471 569 1935 635">Informes Fotografías</td> </tr> <tr> <td data-bbox="495 639 1464 705">2. Programar una reunión mensual para exponer los resultados obtenidos y difundir los más relevantes en el periódico mural del área.</td> <td data-bbox="1471 639 1935 705"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="495 710 1464 772">3. Dirigirse hacia los trabajadores más resaltantes y dar reconocimiento a sus buenos resultados mediante palabras de motivación, etc.</td> <td data-bbox="1471 710 1935 772"></td> </tr> </tbody> </table>	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	1. Realizar una reunión con el jefe para determinar los objetivos que deben alcanzar los equipos de trabajo.	Informes Fotografías	2. Programar una reunión mensual para exponer los resultados obtenidos y difundir los más relevantes en el periódico mural del área.		3. Dirigirse hacia los trabajadores más resaltantes y dar reconocimiento a sus buenos resultados mediante palabras de motivación, etc.				
ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN											
1. Realizar una reunión con el jefe para determinar los objetivos que deben alcanzar los equipos de trabajo.	Informes Fotografías											
2. Programar una reunión mensual para exponer los resultados obtenidos y difundir los más relevantes en el periódico mural del área.												
3. Dirigirse hacia los trabajadores más resaltantes y dar reconocimiento a sus buenos resultados mediante palabras de motivación, etc.												
45% + 8% +17% A VECES + CASI NUNCA + NUNCA	REALIZAR TALLERES DE LIDERAZGO PARA REFORZAR LAS HABILIDADES EN LA TOMA DE DECISIONES DE LOS TRABAJADORES											
	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="495 847 1464 884">ACTIVIDADES</th> <th data-bbox="1471 847 1935 884">MEDIOS DE VERIFICACIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="495 888 1464 916">1. Elaborar los documentos para realizar la solicitud del taller.</td> <td data-bbox="1471 888 1935 916">Informes</td> </tr> <tr> <td data-bbox="495 920 1464 948">2. Asistir a la gerencia y presentar la solicitud.</td> <td data-bbox="1471 920 1935 948">Fotografías</td> </tr> <tr> <td data-bbox="495 952 1464 1018">3. Realizar un seguimiento al documento para verificar la aprobación de la solicitud.</td> <td data-bbox="1471 952 1935 1018"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="495 1023 1464 1082">4. Invitar a todos los trabajadores a los talleres y mediante prácticas se vean los resultados individuales.</td> <td data-bbox="1471 1023 1935 1082"></td> </tr> </tbody> </table>	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	1. Elaborar los documentos para realizar la solicitud del taller.	Informes	2. Asistir a la gerencia y presentar la solicitud.	Fotografías	3. Realizar un seguimiento al documento para verificar la aprobación de la solicitud.		4. Invitar a todos los trabajadores a los talleres y mediante prácticas se vean los resultados individuales.		
ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN											
1. Elaborar los documentos para realizar la solicitud del taller.	Informes											
2. Asistir a la gerencia y presentar la solicitud.	Fotografías											
3. Realizar un seguimiento al documento para verificar la aprobación de la solicitud.												
4. Invitar a todos los trabajadores a los talleres y mediante prácticas se vean los resultados individuales.												
33% CASI SIEMPRE + SIEMPRE	ALIADOS											

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 3.2.1.4a

Nivel de control del proceso administrativo en las compras de bienes estratégicos del HNERM, 2018

ITEMS	S	CS	AV	CN	N	TOTAL
CONTROL	0	8	49	35	8	100
	0%	8%	49%	35%	8%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



Figura 3.2.1.4.a El 49% de encuestados manifestó que a veces (AV) se hacen extensivos los resultados positivos y negativos obtenidos en el área, el 35% de personas indicaron que casi nunca (CN) se le comunica al área los incidentes que puedan estar generando retraso en el proceso de compra y el 8% de encuestados indica que casi siempre (CS) se genera retrasos cuando no se comunica a tiempo los problemas administrativos.

Análisis:

El 49% de los encuestados manifestó que a veces se hacen extensivos los resultados positivos y negativos generados por el área. Según Luna (2015) el control se realiza la evaluación de todo el proceso administrativo con el fin de prevenir, corregir y tener en cuenta los aciertos, errores que ayudarán a emprender un óptimo fin hacia el logro de objetivos. Si el área toma en cuenta que debe haber un control parametrizado para poder tener identificada la

medición de puntos positivos y negativos en el área, ésta será más fácil de controlar y podrá ser evaluada para los futuros objetivos y metas que se quieran plantear. A través de un buen control se puede obtener información global de todo lo que sucede en el área. En el mediano plazo un 35% de encuestados se acogerá a las estrategias propuestas y a largo plazo un 8% se acogerá a las nuevas estrategias.

Tabla 3.2.1.4.b*Interpretación de los componentes de la brecha del control del HNERM, 2018*

PORCENTAJE	CRITERIO	OBJETIVO	NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR BRECHAS (metas)	EVENTO ESPERADO
49%	A VECES	CORTO PLAZO	49% POCO ESFUERZO	0,49
35%	CASI NUNCA	MEDIANO PLAZO	84% REGULAR ESFUERZO	0,84
8%	NUNCA	LARGO PLAZO	92% MAYOR ESFUERZO	0,92

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 3.2.1.4.c

Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para fortalecimiento del control mediante el proceso administrativo del HNERM, 2018

PORCENTAJE	TEORÍA	
100%	Según Luna A. (2015) el control se realiza la evaluación de todo el proceso administrativo con el fin de prevenir, corregir y tener en cuenta los aciertos, errores que ayudarán a emprender un óptimo fin hacia el logro de objetivos.	
EVALUAR LAS PRIORIDADES EMERGENTES Y DIFUNDIR LA INFORMACIÓN DE LOS RESULTADOS POSITIVOS Y NEGATIVOS AL ÁREA		
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
49% A VECES	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los trabajadores del área deben presentar todos los problemas críticos que se presentan en el día. 2. El jefe del área deberá reunirse con los jefes que tengan competencia en los asuntos y se deben exponer los aciertos y lo errores que puedan estar sucediendo. 3. Se deben buscar soluciones y/o sugerencias. 4. Transmitir mediante una didáctica práctica las sugerencias y acuerdos que se deben cumplir en las áreas. 	<p>Informes Fotografías</p>
IMPLEMENTAR UN SISTEMA PARA REALIZAR UN CONTROL DE LOS REPORTES DE RETRASOS U OBSERVACIONES QUE SE PRESENTEN EN EL PROCESO DE COMPRAS DE BIENES ESTRATEGICOS		
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
49% +35%+8% A VECES + CASI NUNCA+NUNCA	<ol style="list-style-type: none"> 1. El jefe debe elaborar un documento donde se encuentre el detalle las actividades que requiere el área para realizar el control de las compras. 2. Dirigir la solicitud del servicio del sistema con la evaluación de los jefes a cargo de las oficinas que requieren el sistema. 3. Sustentar mediante informes con anexos reales para agilizar la aceptación de la solicitud enviada a la gerencia. 	<p>Informes Fotografías</p>
33% CASI SIEMPRE + SIEMPRE	ALIADOS	

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 3.2.1.5.a

Nivel de rapidez de la capacidad de respuesta en las compras de bienes estratégicos del HNERM, 2018

ITEMS	S	CS	AV	CN	N	TOTAL
RAPIDEZ	8	25	54	25	38	100
	5%	17%	36%	17%	25%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

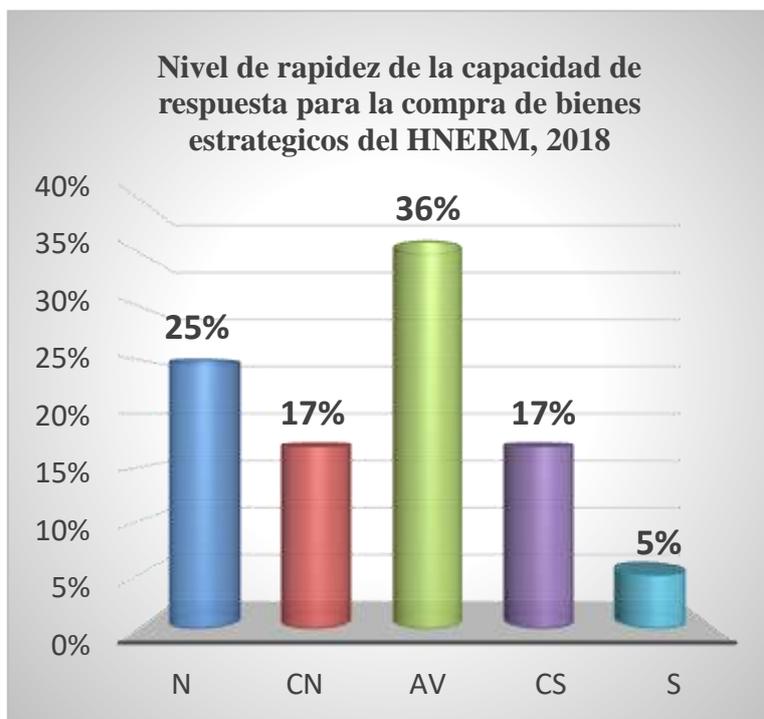


Figura 3.2.1.5.a El 42% de encuestados manifestó que a veces (AV) cuando un pedido de compra necesita ser procesado con urgencia, la jefatura se ocupa por darle prioridad, el 36% de encuestados indicaron que nunca (N) y casi nunca (CN) existe un personal encargado de dar seguimiento a los trámites de los procesos de compra y el 22% de los encuestados manifestó que siempre (S) y casi siempre (CS) considera que la organización se encarga que el personal esté capacitado para agilizar los procesos de compra.

Análisis:

El 42% de los encuestados manifestó que a veces la jefatura se ocupa de darle prioridad a un pedido de compra que está siendo necesitado con urgencia. Según Barrios, J. (2012) Las empresas no invierten en capacitaciones porque no lo consideran necesario e incluso creen que es una pérdida de tiempo porque no toman en cuenta los beneficios que se pueden obtener, como incrementar el nivel de productividad y eficiencia en el desempeño de los empleados. Si el área recurre a brindar una buena

capacitación para los trabajadores tendrían la oportunidad de desarrollar sus habilidades y así generar una buena atención al usuario con compromiso y así generar una motivación en el trabajo, se daría inicio a un equipo que pueda atender positivamente las urgencias que se presenten en el día a día. La atención de las compras se ve reflejado en el buen abastecimiento de bienes y la rapidez del trámite, mediante estos objetivos habrá una mejora en el tiempo de demora para tramitar los procedimientos de compras y también incentivará a los trabajadores en dar la iniciativa para realizar las soluciones que necesite el área ante un

problema. En el mediano plazo un 36% de encuestados se acogerá a las estrategias propuestas y a largo plazo un 42% de encuestados.

Tabla 3.2.1.5.b

Interpretación de los componentes de la brecha de la rapidez en las compras de bienes estratégicos del HNERM. 2018

PORCENTAJE	CRITERIO	OBJETIVO	NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR BRECHAS (metas)	EVENTO ESPERADO
36%	A VECES	CORTO PLAZO	39% POCO ESFUERZO	0,39
17%	CASI NUNCA	MEDIANO PLAZO	56% REGULAR ESFUERZO	0,56
25%	NUNCA	LARGO PLAZO	81% MAYOR ESFUERZO	0,81

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 3.2.1.5.c

Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para fortalecimiento de la rapidez de la capacidad de respuesta en las compras de bienes estratégicos del HNERM, 2018

PORCENTAJE	TEORIA	
100%	Barrios, J. (2012) Las empresas no invierten en capacitaciones porque no lo consideran necesario e incluso creen que es una pérdida de tiempo porque no toman en cuenta los beneficios que se pueden obtener, como incrementar el nivel de productividad y eficiencia en el desempeño de los empleados.	
36%	PLANIFICAR TRIMESTRALMENTE CAPACITACIONES SOBRE TEMAS RELACIONADOS A PROCEDIMIENTOS Y CASOS DE COMPRAS	
A VECES	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar el servicio de la capacitación a la gerencia. 2. La jefatura deberá presentar los temas particulares que se necesita el área. 3. Proponer las fechas y horarios de acuerdo a los días con menos carga laboral para que no se crucen los tiempos. 4. Indicar a los trabajadores que deberán recopilar consultas y dudas de su trabajo diario para que las puedan resolver y absolver en las capacitaciones. 	<p>Informes Fotografías</p>
36% + 17%+25%	IMPLEMENTAR UN SISTEMA A NIVEL DE LA RED PRESTACIONAL REBAGLIATI PARA DAR SEGUIMIENTO A LOS TRÁMITES Y ATENDERLOS A LA BREVEDAD	
A VECES +	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
CASI NUNCA + NUNCA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar una solicitud a la gerencia donde se proponga implementar con un sistema informático que nos ayude a ubicar de manera eficiente la situación de los trámites y requerimientos de compra del hospital. 2. Realizar capacitación al personal sobre las implementaciones y lineamientos del sistema de soporte para una buena aplicación. 	<p>Informes Fotografías</p>
22%	ALIADOS	
CASI SIEMPRE+ SIEMPRE		

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 3.2.1.6.a

Nivel de respuesta de la capacidad de respuesta en las compras de bienes estratégicos del HNERM, 2018

ITEMS	S	CS	AV	CN	N	TOTAL
RESPUESTA	0	8	49	35	8	100
	0%	8%	49%	35%	8%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

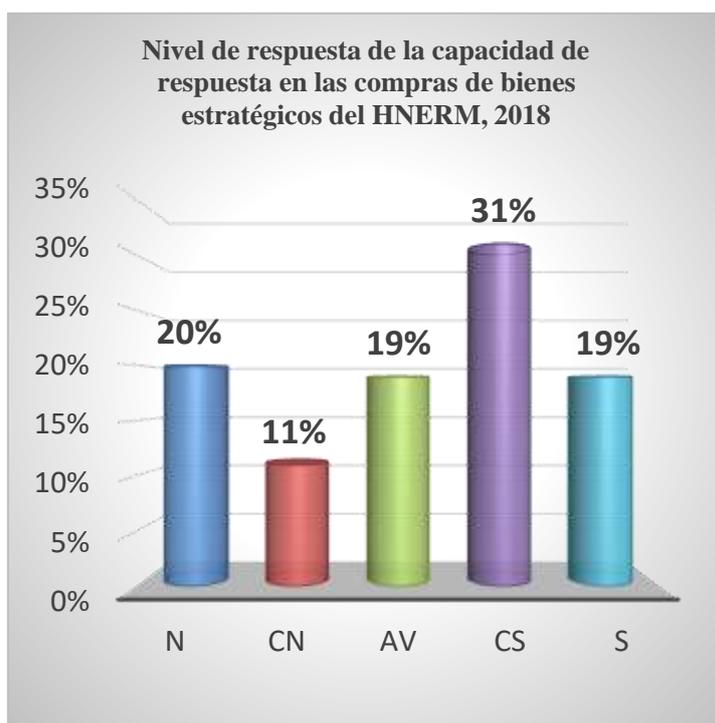


Figura 3.2.1.6.a El 50% de los encuestados manifestó que siempre (**S**) y casi siempre (**CS**) se distribuye equitativamente las funciones de cada trabajador; el 31% de los encuestados indicaron que nunca (**N**) y casi nunca (**CN**) consideran que se respetan las funciones del área en función a sus responsabilidades y un 19% de encuestados manifestó que solo a veces (**AV**) considera que se cumplen los objetivos propuestos en un plazo determinado.

Análisis:

El 50% de encuestados manifestó que siempre y casi siempre se distribuye las funciones de manera equitativa a cada trabajador. Según Pavía (2012) la organización corresponde a función de la administración que establece cómo se dirigen y coordinan lo recursos en la empresa para llevar a cabo las tareas que permitan alcanzar los objetivos. [...] implica el establecimiento de definir la función de cada persona en la empresa, concretar las tareas, ordenar y fijar los recursos, determinar las prioridades en la empresa. Si bien es cierto existe una cantidad de personas que tienen opinión positiva con

respecto a la distribución de funciones, pero lo que se quiere lograr es que a través de una buena organización de funciones se cumplan a n tiempo moderado los objetivos que se plantean en el área. Asimismo, la buena distribución de recursos va a generar el ordenamiento que se necesita el área, y poder identificar las prioridades que se debe de

cumplir para el buen abastecimiento de bienes estratégicos. A mediano plazo un 19% de encuestados se acogerá a las estrategias y un 31% a largo plazo.

Tabla 3.2.1.6.b

Interpretación de los componentes de la brecha de la respuesta en las compras de bienes estratégicos del HNERM, 2018

PORCENTAJE	CRITERIO	OBJETIVO	NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR BRECHAS (metas)	EVENTO ESPERADO
19%	A VECES	CORTO PLAZO	19% POCO ESFUERZO	0,49
11%	CASI NUNCA	MEDIANO PLAZO	30% REGULAR ESFUERZO	0,84
8%	NUNCA	LARGO PLAZO	38% MAYOR ESFUERZO	0,92

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 3.2.1.6.c

Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para fortalecimiento de la respuesta en la capacidad de respuesta para la compra de bienes estratégicos del HNERM, 2018

PORCENTAJE	TEORIA	
100%	Según Pavía (2012) la organización corresponde a función de la administración que establece cómo se dirigen y coordinan los recursos en la empresa para llevar a cabo las tareas que permitan alcanzar los objetivos. [...] implica el establecimiento de definir la función de cada persona en la empresa, concretar las tareas, ordenar y fijar los recursos, determinar las prioridades en la empresa.	
19%	REALIZAR TALLERES PARA UNA BUENA ORGANIZACIÓN DE TIEMPO EN MOMENTOS DE EXCESIVO TRABAJO	
A VECES	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar al área de recursos humanos que coordine para realizar un taller con un especialista en “BUENA ORGANIZACIÓN EN EL TRABAJO”. 2. Dictar el taller al personal de compras y realizar las consultas con la realidad del área. 3. Incentivar a las buenas prácticas con letreros que brinden mensaje más dinámico visto en el taller. 	Informes Fotografías
19%+11%+20%	REALIZAR UN TALLER PRÁCTICO CON EL PERSONAL DE RECEPCION DE DOCUMENTOS	
A VECES + NUNCA +CASI NUNCA	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reunir a los delegados de cada rubro de compras para que expongan los requisitos que deben tener los requerimientos para poder ser atendidos eficientemente. 2. Recomendar al personal de recepción de documentos que realice un adecuado filtro para poder atender las compras de manera eficiente. 	Informes Fotografías
CASI SIEMPRE + SIEMPRE	ALIADOS	

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 3.2.1.7.a

Nivel de flexibilidad en la capacidad de respuesta en las compras de bienes estratégicos del HNERM, 2018

ITEMS	S	CS	AV	CN	N	TOTAL
FLEXIBILIDAD	0	8	49	35	8	100
	0%	8%	49%	35%	8%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

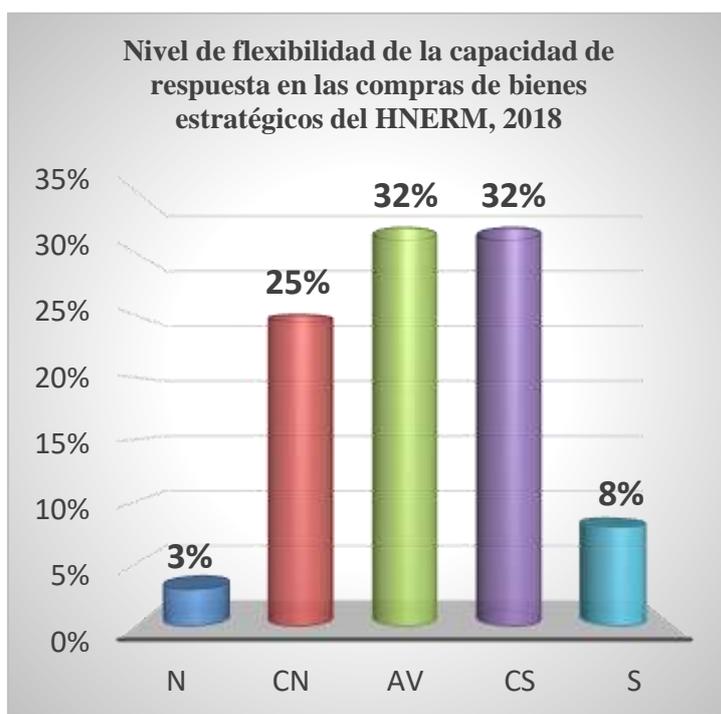


Figura 3.2.1.7.a El 40% de encuestados indicaron que siempre (S) y casi siempre (CS) se priorizan las compras vitales para los pacientes, un 32% de encuestados manifestó que a veces (AV) consideran que las áreas que tienen competencia en las compras dan prioridad a los trámites que realiza su área para agilizar las compras. y un 28% de encuestados nunca (N) y casi nunca (CN) consideran que las áreas que tienen competencia en el proceso de compra tienden a ser flexibles con los tiempos establecidos.

Análisis:

El 40% de encuestados indicaron que siempre priorizan las compras de medicamentos que son vitales para los asegurados. Según López M. y Sarasúa A. (S/F) La toma de decisiones es un lineamiento que genera consecuencias relevantes en las máximas jerarquías ya que las malas decisiones pueden generar falta de credibilidad para futuros proyectos. La jefatura del área debe tener presente la problemática que atraviesa una organización sensible como el hospital Rebagliati, las decisiones que vayan a tomar con respecto a las emergencias en las compras deben ser evaluadas

eficientemente para que no haya consecuencias vitales en los pacientes. Se deben evaluar a las áreas que están ligadas directamente en las compras para dar conocimiento de los motivos por los cuales se toman decisiones urgentes en base a lo que se requiere para atender a los asegurados. En el mediano plazo el 32% de encuestados se acogerá a las estrategias propuestas y el 28% en el largo plazo.

Tabla 3.2.1.7.b

Interpretación de los componentes de la brecha de la flexibilidad en las compras de bienes estratégicos del HNERM. 2018

PORCENTAJE	CRITERIO	OBJETIVO	NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR BRECHAS (metas)	EVENTO ESPERADO
32%	A VECES	CORTO PLAZO	32% POCO ESFUERZO	0,49
25%	CASI NUNCA	MEDIANO PLAZO	57% REGULAR ESFUERZO	0,84
3%	NUNCA	LARGO PLAZO	60% MAYOR ESFUERZO	0,92

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 3.2.1.7.c

Elaboración de objetivos y estrategias /actividades para fortalecimiento de la flexibilidad en la capacidad de respuesta de bienes estratégicos del HNERM, 2018

PORCENTAJE	TEORIA	
100%	Mendal, C. (2017) Los equipos de trabajo se encuentran en constante cambio de deberes y enfoques. Cuando todos los equipos se confabulan para enfrentarse a una sola meta, ello crea la oportunidad de la flexibilidad para obtener las respuestas positivas.	
32% A VECES	ESTABLECER OBJETIVOS ADMINISTRATIVOS EN COMÚN PARA QUE SEAN DIRIGIDOS A LAS ÁREAS QUE TENGAN COMPETENCIA EN LAS COMPRAS	
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acopiar los documentos que tiene la organización con respecto a su misión, visión, valores, objetivos. 2. Organizar una reunión con la administración y determinar los objetivos que las áreas deben tener en cuenta para lograr la misión del hospital con respecto a los pacientes y compras de bienes estratégicos. 3. Elaborar un manual didáctico y/o audiovisual con los objetivos definidos. 4. Delegar a una persona de cada área que tenga competencia en las compras para hacer extensivo los acuerdos de objetivos definidos. 5. Organizar reuniones trimestrales para realizar seguimiento al cumplimiento de los objetivos definidos. 	<p>Informes Fotografías</p>
32%+25%+3 % A VECES + CASI NUNCA+NUNCA	EVALUAR MENSUALMENTE AL PERSONAL DE CADA ÁREA QUE TENGA ALGUN CARGO COMPETENCIAS EN LAS COMPRAS	
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar un encargado por área que tenga conocimiento de las diferentes situaciones que ocurren en sus áreas con respecto a los trámites que se realizar en el proceso de compra. 2. Organizar reuniones mensuales con cada jefe y encargado de área para identificar las falencias, observaciones y concretar soluciones a las diferentes áreas para poder mejorar en lograr los objetivos propuestos. 	<p>Informes Fotografías</p>
40% CASI SIEMPRE+ SIEMPRE	ALIADOS	

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

3.2.2. Resultados por variables

Tabla 3.2.2.1.a

Nivel del proceso administrativo en las compras de bienes estratégicos del HNERM, 2018

ITEMS	S	CS	AV	CN	N	TOTAL
PROCESO ADMINISTRATIVO	69	113	284	84	100	100
	11%	13%	44%	13%	15%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



Figura 3.2.2.1.a El 44% de personas indica que a veces el área mantiene un procedimiento formal de funciones para realizar los procesos diarios; el 17% de encuestados manifiesta que casi siempre sienten que pertenecer a esta área le ha permitido consolidar sus conocimientos profesionales; un 15% de personas indican que nunca los trabajadores tienen conocimiento de los objetivos que el área debe cumplir; el 13% de encuestados indican que casi nunca se hacen extensivos los resultados positivos y negativos generados por el área y solo un 11% de personas manifiestan que siempre se le comunica al área las fallas que puedan estar generando retraso en el proceso de compra en un tiempo prudente.

Tabla 3.2.2.2.a

Nivel de capacidad de respuesta en las compras de bienes estratégicos del HNERM, 2018

ITEMS	S	CS	AV	CN	N	TOTAL
CAPACIDAD DE RESPUESTA	48	119	132	79	72	100
	11%	26%	29%	18%	16%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



Figura 3.2.2.2.a El 29% de encuestados indica que solo a veces se priorizan las compras que son vitales para los pacientes; un 26% indica que casi siempre las tareas asignadas exceden a la capacidad del personal que conforma el área; el 18% de encuestados manifiesta que casi nunca la jefatura se preocupa por darle prioridad a un pedido de compra muy urgente; un 16% de encuestados indican que nunca hay un personal encargado de dar seguimiento a los trámites de los procesos de compra y solo un 11% de personas manifestó que siempre Considera que la organización se encarga que el personal esté capacitado para agilizar los procesos de compra.

3.2.3 Resultados de las medidas descriptivas

A continuación, en la tabla 3.3.1 se determinan los promedios de las variables independiente y dependiente por dimensiones respectivamente

Tabla 3.2.3.1

Promedios por cada dimensión del test de las variables de investigación

VARIABLE	DIMENSIÓN	Desviación estándar	Promedio	Coefficiente Variabilidad
PROCESO ADMINISTRATIVO	Planeación	1.09	2.93	0.38
	Organización	1.04	3.21	0.33
	Dirección	1.00	3.01	0.35
	Control	0.70	2.57	0.29
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Rapidez	1.00	2.60	0.41
	Respuesta	0.88	3.17	0.34
	Flexibilidad	0.84	3.18	0.27

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

3.2.4. Prueba de hipótesis

3.2.4.1. Prueba de hipótesis general

HG: Existe relación entre proceso administrativo y capacidad de respuesta en las compras de bienes estratégicos del HNERM, Lima, 2018.

H0: No existe relación entre proceso administrativo y capacidad de respuesta en las compras de bienes estratégicos del HNERM, Lima, 2018.

H1: Sí existe relación entre proceso administrativo y capacidad de respuesta en las compras de bienes estratégicos del HNERM, Lima, 2018.

A continuación, en la tabla 3.2.4.1.1 se utiliza la prueba Rho de Spearman y en la interpretación del coeficiente de correlación se utilizará la siguiente escala.

Tabla 3.2.4.1.1.

Cuadro de coeficientes de correlación de Spearman

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a 0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Martínez, R. (2009)

Prueba de hipótesis

H₀: R = 0; V1 no está relacionada con la V2 (hipótesis nula)

H₁: R > 0; V1 está relacionada con la V2 (hipótesis alterna)

Significancia de tabla = 0.05; **nivel de aceptación** = 95%

Significancia y decisión

a) Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza H₀

b) Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta H₀

3.2.4.1.2. Relación de variables proceso administrativo y capacidad de respuesta

Tabla 3.2.4.1.2.

Correlación de variables

			PROCESO ADMINISTRATIVO	CAPACIDAD DE RESPUESTA
Rho de Spearman	V1 PROCESO ADMINISTRATIVO	Coefficiente de correlación	1,000	,815**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	V2 CAPACIDAD DE RESPUESTA	Coefficiente de correlación	,815**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

En la anterior tabla se visualiza el valor de 0.815, teniendo en cuenta que el resultado se muestra como positivo alto entre la variable proceso administrativo y la variable capacidad de respuesta en relación con el coeficiente de Rho de Spearman de la tabla 3.2.4.1.1. La significancia obtenida es de 0.00 (0.05 de acuerdo con la hipótesis del trabajo) obteniendo como resultado la negación de la hipótesis nula (H₀) y la aceptación de la hipótesis alterna (H₁) como verídica; por ello, la hipótesis general ha quedado demostrada.

3.2.4.2. Prueba de hipótesis específicas

3.2.4.2.1. Relación entre el proceso administrativo y la rapidez en la compra de bienes estratégicos del HNERM

HG: Existe relación entre el proceso administrativo y la rapidez en las compras de bienes estratégicos del hospital HNERM, Lima, 2018.

H₀: No existe relación entre el proceso administrativo y la rapidez en las compras de bienes estratégicos del hospital HNERM, Lima, 2018.

H₁: Si existe relación entre el proceso administrativo y la rapidez en las compras de bienes estratégicos del hospital HNERM, Lima, 2018

Tabla 3.2.4.2.1.

Correlación no paramétrica de Rho Spearman entre variable proceso administrativo y dimensión rapidez

			PROCESO ADMINISTRATIVO	RAPIDEZ
Rho de Spearman	PROCESO ADMINISTRATIVO	Coefficiente de correlación	1,000	,353**
		Sig. (bilateral)	.	,012
		N	50	50
	RAPIDEZ	Coefficiente de correlación	,353**	1,000
		Sig. (bilateral)	,012	.
		N	50	50

***. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).*

Interpretación:

En la anterior tabla se visualiza que existe una correlación 0.353 de Rho de Spearman entre el proceso administrativo y la rapidez en las compras de bienes estratégicos. Este grado de correlación corresponde a positiva baja. La significancia de $p = 0.012$ muestra que p es menor al 0.05, por lo tanto se accede a indicar que la relación es significativa, a consecuencia se niega la hipótesis nula y se confirma la hipótesis alterna. Se determina que hay relación entre el proceso administrativo y la rapidez en las compras de bienes estratégicos del HNERM, Lima, 2018.

3.2.4.2.2. Relación entre el proceso administrativo y la respuesta en las compras de bienes estratégicos del HNERM

HG: Existe relación entre el proceso administrativo y la respuesta en las compras de bienes estratégicos del hospital HNERM, Lima, 2018.

Ho: No existe relación entre el proceso administrativo y la respuesta en las compras de bienes estratégicos del hospital HNERM, Lima, 2018.

Hi: Si existe relación entre el proceso administrativo y la respuesta en las compras de bienes estratégicos del hospital HNERM, Lima, 2018.

Tabla 3.2.4.2.2*Correlación no paramétrica de Rho Spearman entre variables proceso administrativo y dimensión respuesta*

		PROCESO		
		ADMINISTRATIVO	RESPUESTA	
Rho de Spearman	PROCESO ADMINISTRATIVO	Coefficiente de correlación	1,000	,509**
	O	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	RESPUESTA	Coefficiente de correlación	,509**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

En la tabla anterior se visualiza que existe una correlación 0.509 de Rho de Spearman entre el proceso administrativo y la respuesta en las compras de bienes estratégicos. El grado de correlación señala que la relación es positiva moderada. La significancia de $p= 0.00$ muestra que p es menor al 0.05, por lo tanto se accede a indicar que la relación es significativa, a consecuencia se niega la hipótesis nula y se accede la hipótesis alterna. Se determina que hay relación entre el proceso administrativo y la respuesta en las compras de bienes estratégicos del HNERM, Lima, 2018.

3.2.4.2.3. Relación de proceso administrativo y flexibilidad en las compras de bienes estratégicos del HNERM

HG: Existe relación entre el proceso administrativo y flexibilidad en las compras de bienes estratégicos del hospital HNERM, Lima, 2018.

Ho: No existe relación entre el proceso administrativo y flexibilidad en las compras de bienes estratégicos del hospital HNERM, Lima, 2018.

Hi: Si existe relación entre el proceso administrativo y flexibilidad en las compras de bienes estratégicos del hospital HNERM, Lima, 2018.

Tabla 3.2.4.2.3.

Correlación no paramétrica de Rho Spearman entre variables proceso administrativo y dimensión flexibilidad

		PROCESO		
		ADMINISTRATIVO	FLEXIBILIDAD	
Rho de Spearman	PROCESO ADMINISTRATIVO	Coeficiente de correlación	1,000	,451**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	50	50
	FLEXIBILIDAD	Coeficiente de correlación	,451**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

En la tabla anterior se visualiza una correlación 0.451 de Rho de Spearman entre la variable proceso administrativo y la flexibilidad en las compras de bienes estratégicos. El grado de correlación señala que la relación es positiva moderada. La significancia de $p=0.001$ muestra que p es menor al 0.05, por lo tanto se accede a indicar que la relación es significativa, a consecuencia se niega la hipótesis nula y se accede a la hipótesis alterna. Se determina que hay relación entre el proceso administrativo y la flexibilidad en las compras de bienes estratégicos del HNERM, Lima, 2018.

IV. DISCUSIÓN

De acuerdo con el objetivo general de la investigación, se busca determinar la relación entre el proceso administrativo y la capacidad de respuesta en las compras de bienes estratégicos del hospital en estudio, en donde se ha aplicado una encuesta a 50 trabajadores del área de compras, mediante la prueba Rho de Spearman se demostró una correlación de 0.815; lo cual significa que existe una correlación positiva alta entre las variables.

Dichos resultados coinciden de manera similar con la investigación de Ocampos, L. y Valencia, S. (2016) en su investigación denota que los resultados de la prueba R de Spearman sostiene que existe una relación significativa entre las variables con un coeficiente R de 0,559 aplicado a una muestra de 39 trabajadores administrativos.

Asimismo, estos resultados son semejantes a los obtenidos por López W. y Urbina R. (2014) en la tesis titulada “Relación del nivel de calidad de los procesos administrativos y nivel de efectividad de la gestión administrativa de la empresa Cruz de la Voladura Servicios Generales Pílancones S.R.L., 2014”, tras su investigación correlacional de corte transversal sostienen que hay una relación positiva alta entre el nivel de calidad de los procesos administrativos y el nivel de efectividad de la gestión administrativa, por ello se señala que si existe algún cambio o reestructuración en una de las variables tiene la posibilidad que se refleje en la otra por tener una alta correlación.

De acuerdo con el objetivo específico; determinar la relación entre el proceso administrativo y la rapidez en las compras de bienes estratégicos del HNERM, 2018, al realizar la prueba R de Spearman se obtiene como resultado con un coeficiente de correlación 0,353 el cual indica que tiene una relación positiva baja entre el proceso administrativo y la rapidez en las compras de bienes estratégicos del hospital en estudio.

Asimismo, los resultados obtenidos por Paredes, M. (2015) en la tesis “La gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo del área de nutrición del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo, 2015”, se obtiene como resultado un coeficiente R de Pearson de 0,269 que representa una relación débil positiva, coincide con la hipótesis 1 de esta investigación al tener como resultado una correlación positiva baja.

De acuerdo al objetivo específico; determinar la relación entre el proceso administrativo y la respuesta en las compras de bienes estratégicos del HNERM, se obtiene

como resultado al realizar la prueba R de Spearman un coeficiente de correlación 0,509 el cual indica que tiene una relación positiva moderada entre el proceso administrativo y la respuesta en las compras de bienes estratégicos del hospital en estudio; de lo anterior se interpreta que cualquier mejora que se realice al proceso administrativo, tendrá efectos positivos en la respuesta a las compras de bienes estratégicos logrando los objetivos del HNERM.

Asimismo, los resultados obtenidos por Castañeda Y. y Vásquez J. (2016) en la tesis “La gestión administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la escuela de postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, 2015”, se obtiene un resultado negativo en donde manifestó que un 74 por ciento de empleados no conocen los objetivos de la organización, a comparación de la presente investigación donde indica que solo existe un 38 por ciento de personas que a veces conocen los objetivos que tiene la organización para el área.

De acuerdo con el objetivo específico; determinar la relación entre el proceso administrativo y la flexibilidad en las compras de bienes estratégicos de HNERM, al realizar la prueba R de Spearman se obtiene como resultado un coeficiente de correlación de 0,451 el cual indica que tiene una relación positiva moderada entre el proceso administrativo y la flexibilidad en las compras de bienes estratégicos del hospital en estudio.

Asimismo, los resultados obtenidos por Gil, C. (2016) en su tesis “Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la oficina de referencia del hospital I EsSalud, Juanjui, 2016”, al realizar la prueba R de Pearson se obtiene como resultado un coeficiente R de Pearson de 0.911 que representa una alta correlación positiva, a comparación de la última hipótesis de la presente investigación que tiene como resultado una correlación moderada; de lo anterior se interpreta que el investigador Gil, C. tiene una mayor posibilidad de generar propuestas sencillas y obtener buenos resultados, a comparación de nuestra hipótesis que se va tener que realizar propuestas más elaboradas para obtener mejoras que vinculen al proceso administrativo y a la flexibilidad en las compras de bienes estratégicos del HNERM.

V. CONCLUSIONES

Primera: Existe correlación entre el proceso administrativo y la capacidad de respuesta en las compras de bienes estratégicos; dado que en comparación con la regla de decisión se niega la hipótesis nula y se accede a la hipótesis alterna, por ello la significancia encontrada de 0,000 es menor a la significancia de trabajo de 0,05. Mediante la prueba Rho de Spearman con un coeficiente de 0,815 se corroboró que hay una correlación positiva alta entre las variables.

Segunda: Existe relación entre la variable el proceso administrativo y la dimensión rapidez en las compras de bienes estratégicos; dado que en comparación con la regla de decisión se niega la hipótesis nula y se accede a la hipótesis alterna, en donde la significancia encontrada de 0,012 es menor a la significancia de trabajo de 0,05. Mediante la prueba Rho de Spearman con un coeficiente de 0,353 se corroboró que hay una correlación positiva baja entre el proceso administrativo y la rapidez en las compras de bienes estratégicos.

Tercera: Existe una relación entre el proceso administrativo y la respuesta en las compras de bienes estratégicos; dado que en comparación con la regla de decisión se niega la hipótesis nula y se accede a la hipótesis alterna, en donde la significancia encontrada de 0,000 es menor a la significancia de trabajo de 0,05. Mediante la prueba Rho de Spearman con un coeficiente de 0,509 se corroboró que hay una correlación positiva alta entre la capacidad de respuesta y la dirección en las compras de bienes estratégicos.

Cuarta: Existe relación entre el proceso administrativo y la flexibilidad en las compras de bienes estratégicos; dado que en comparación con la regla de decisión se niega la hipótesis nula y se accede a la hipótesis alterna, en donde la significancia encontrada de 0,001 es menor a la significancia de trabajo de 0,05. Mediante la prueba Rho de Spearman con un coeficiente de 0,451 se corroboró que hay una correlación positiva moderada entre el proceso administrativo y la flexibilidad en las compras de bienes estratégicos.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda implementar un sistema para realizar un control de los reportes de retrasos u observaciones que se presenten en el proceso de compras de bienes estratégicos y planificar capacitaciones trimestralmente sobre temas relacionados a procedimientos y casos extraordinarios que se presenten en las compras.

Segunda: Se recomienda evaluar las prioridades emergentes y difundir la información de los resultados positivos y negativos al área, e implementar un sistema a nivel de la Red Prestacional para dar seguimiento a los trámites y atenderlos a la brevedad.

Tercera: Se recomienda realizar reuniones mensuales de retroalimentación sobre lo que se desea lograr en el área y talleres para una buena organización de tiempo en momentos de trabajo excesivo.

Cuarta: Se recomienda fomentar las relaciones interpersonales mediante talleres de integración para poder asumir las responsabilidades y buscar soluciones en conjunto, establecer objetivos administrativos en común para que sean dirigidos a las áreas que tengan competencia en las compras y se generen el proceso administrativo con un mismo fin.

VII. PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN

El capítulo comprende detalladamente las características y componentes de la propuesta elaborada.



Plan de estrategias orientadas al proceso administrativo y capacidad de respuesta en las compras de bienes estratégicos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2018.

AUTORA

Vania Melissa Espinoza Díaz

ASESORA

MSc. Mairena Fox Petronila Liliana

LIMA – PERÚ

2018 - I

Introducción

La presente propuesta de plan de estrategias está orientada al proceso administrativo y capacidad de respuesta en las compras de bienes estratégicos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2018, busca mejorar la organización del área de compras, por ello se han formulado estrategias, las cuales buscan cumplir los objetivos establecidos, también permitirá al gerente del hospital utilizarlas como una herramienta para lograr una mejor administración.

El plan proporcionará al gerente conocimientos para mejorar las deficiencias del proceso administrativo, asimismo los objetivos que se deben cumplir para lograr cada estrategia planteada.

La propuesta es presentada por medio de un cuadro en el que se descubrirán las dimensiones con sus estrategias y sus objetivos, actividades a realizar, medios de verificación, se describen los métodos y actividades para mejorar el nivel de la capacidad de respuesta en las compras de bienes estratégicos, contiene explicaciones sobre como las dimensiones se relacionan en el proceso administrativo que la organización debe tener, para administrar con herramientas eficientes.

7.1 Objetivos de la propuesta

- A. Cumplir con las compras de bienes estratégicos en el tiempo establecido para la atención oportuna a los pacientes del hospital.
- B. Apoyar a los trabajadores con los problemas más recurrentes que se presenten en los procedimientos de compra para encontrar soluciones rápidas.
- C. Gestionar capacitaciones que ayuden a los trabajadores a tener un mayor manejo de todos los temas que deben realizar en un procedimiento de compra.
- D. Fortalecer el compromiso de los trabajadores en el área con respecto a sus funciones.

7.2 Estructura de la propuesta del plan de estrategias orientadas al proceso administrativo y capacidad de respuesta en las compras de bienes estratégicos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins

Se presenta un cuadro que refleja el desarrollo de las dimensiones más resaltantes, las cuales involucran estrategias con sus objetivos y cada uno de ellos con sus respectivas actividades, las cuales contienen cuatro columnas que se describen a continuación:

1. La columna de las dimensiones se refiere al desarrollo del marco teórico de las variables en estudio: proceso administrativo y capacidad de respuesta.
2. La columna de estrategias - teoría, se refieren a todo el proceso de nuestra investigación, es el sustento en el que gira para el desarrollo de la investigación.
3. La columna de los objetivos - actividades se refiere a las acciones directas que se van a ejecutar y ser desarrolladas tanto los empleados de la organización, sino también para los miembros de la gerencia.
4. La columna de los medios de verificación es la evidencia que se obtiene después de ejecutar cada uno de los objetivos con sus respectivas actividades y como se van a medir.

A continuación, la **Tabla 7.2.1**, en donde se muestra la estructura de la propuesta:

Tabla 7.2.1*Estructura de la actividad de la propuesta*

VARIABLE	DIMENSION	TEORÍA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVOS OPERATIVOS/ ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
PROCESO ADMINISTRATIVO	PLANEACIÓN	Robbins S. y Coulter M. (2014) “Aportes de Fayol que es empresario de origen francés, fue el primero en proponer, a principios del siglo xx, que todos los gerentes ejecutan cinco funciones: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Hoy en día esas funciones se han resumido en cuatro: planear, organizar, dirigir y controlar”	IMPLEMENTAR UN TALLER DE INDUCCIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE NUEVOS TRABAJADORES	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar el manual de inducción. 2. Delegar al equipo de RRHH y a un encargado del área realizar actividades. 3. Coordinación para el acondicionamiento de la sala de inducción. 4. Coordinación con el jefe para brindar la información específica con el puesto a ocupar. 5. El jefe directo debe delegar y presentar a un personal del área para que oriente al nuevo trabajador y lo acompañe en el proceso de aprendizaje. 	<p>fotografías</p> <p>Informe</p> <p>Cronograma</p>

Fuente: Elaboración propia

7.2.1.1 Actividades desarrolladas para el cambio

ACTIVIDAD N° 1

I. Datos informativos

1.1. Empresa: HOSPITAL NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS

1.2. Área: Logística

1.3. Ejecutores: Empresa

II. Datos de la actividad

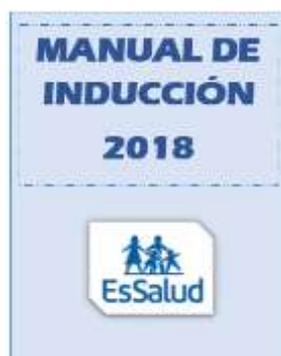
2.1. Actividad: IMPLEMENTAR UNA INDUCCIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE NUEVOS TRABAJADORES

2.2. Objetivos:

1. Brindar confianza al trabajador frente a las situaciones sensibles que presenta el área.
2. Incentivar la buena adaptación al trabajo.
3. Familiarizar al trabajador con la organización, con el equipo de trabajo, su cultura, sus políticas y manuales existentes.
4. Concientizar sobre las incidencias que se presentan en el área y las soluciones generales que se deben seguir.

III. Procesos de la actividad

1. Elaborar el manual de inducción.



- ✓ Introducción
- ✓ Bienvenida
- ✓ Reseña histórica
- ✓ Presentación
- ✓ Propósito y estructura de la organización
- ✓ Normas y derechos del personal
- ✓ Procedimientos administrativos

2. Delegar al equipo de RRHH y a un encargado del área realizar las siguientes actividades:
 - A) Preparar la bienvenida al grupo de nuevos trabajadores con la misión y visión de la organización.
 - B) Preparar folletos didácticos con la información global de la organización.
 - C) Preparar presentación en PPT y/o videos para la demostración de las actividades que se realizan en la organización.
 - D) Preparar un kit de bienvenida para los trabajadores con: agenda, lapiceros, estuche y calendario.
3. Coordinación para el acondicionamiento de la sala de inducción.
4. Coordinación con el jefe para brindar la información específica con el puesto a ocupar.
5. El jefe directo debe delegar y presentar a un personal del área para que oriente al nuevo trabajador y lo acompañe en el proceso de aprendizaje.

IV. Medios y materiales.

- a) Proyector
- b) Copias
- c) Impresiones
- d) agendas
- e) lapiceros
- f) calendarios
- g) estuches
- h) laptop
- i) hojas
- j) plumones

V. Presupuesto

A continuación, se presenta la **Tabla 5.3.2** y **Tabla 5.3.3**

Tabla 5.3.2

Estrategia 1												
Implementar una inducción para la incorporación de nuevos trabajadores												
Objetivo: Familiarizar al trabajador con la organización, con el equipo de trabajo, el trámite documentario, sus políticas y manuales existentes.												
Justificación: La implementación de un programa de inducción es pieza clave para brindar a los trabajadores un mayor grado de conocimiento de la importancia en el trabajo.												
Plazo de ejecución	CORTO PLAZO											
	La estrategia se desarrollará en el 1er trimestre de cada año											
	Cronograma de ejecución											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	1er mes enero			5to mes mayo				9no mes setiembre				
	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
1. Elaborar el manual de inducción.	X											
2. Delegar al equipo de RRHH y a un encargado del área realizar las siguientes actividades.		X										
3. Coordinación para el acondicionamiento de la sala de inducción.		X										
4. Coordinación con el jefe para brindar la información específica con el puesto a ocupar.			X									
5. El jefe directo debe delegar y presentar a un personal del área para que oriente al nuevo trabajador y lo acompañe en el proceso de aprendizaje.			X									
6. Evaluación de los resultados que presenten los nuevos trabajadores, y actualización de mejoras y/o nuevos formatos.						X			X			

Tabla 5.3.3**Presupuesto de una estrategia**

Materiales	Cantidad	Unidad	Valor S/.	Total S/.
	1	Unidad	350	350
proyector	30	Unidad	15	450
agendas	30	Unidad	1.50	45
lapiceros	30	Unidad	8	240
calendarios	30	Unidad	2	60
estuches	1	Unidad	1700	1700
laptop	1	Paquete	10	10
hojas	1	Paquete	7	7
plumones				
				2862
Sub total				
Servicios				
Copias (juegos)	30	Unidad	0.2	6
Impresiones	1	Unidad	0.5	1
Sub total				7
Total				S/. 2869

Tabla 7.2.2*Estructura de la actividad de la propuesta*

VARIABLE	DIMENSION	TEORÍA	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS OPERATIVOS/ ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
CAPACIDAD DE RESPUESTA	FLEXIBILIDAD	Según la filosofía de la producción justo a tiempo es el flujo continuo del proceso de producción, [...]. La demanda genera sus propios pedidos y la producción fluye continua y automáticamente con un trabajo burocrático mínimo, lo que mantiene al mismo tiempo un bajo nivel de inventarios. (Muñoz, D. 2009, p. 958).	ESTABLECER OBJETIVOS ADMINISTRATIVOS EN COMÚN PARA QUE SEAN DIRIGIDOS A LAS ÁREAS QUE TENGAN COMPETENCIA EN LAS COMPRAS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acopiar los documentos que tiene la organización con respecto a su misión, visión, valores, objetivos. 2. Organizar una reunión con la administración y determinar los objetivos que las áreas deben tener en cuenta para lograr la misión del hospital con respecto a los pacientes y compras de bienes estratégicos. 3. Elaborar un manual didáctico y/o audiovisual con los objetivos definidos. 4. Delegar a una persona de cada área que tenga competencia en las compras para hacer extensivo los acuerdos de objetivos definidos. 5. Organizar reuniones trimestrales para realizar seguimiento al cumplimiento de los objetivos definidos. 	<p>fotos fotografías Informe Cronograma</p>

Fuente: Elaboración propia

7.2.2.1. Actividades desarrolladas para el cambio

ACTIVIDAD N° 2

I. Datos informativos

1.2. **Empresa:** Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins

1.2. **Área:** Logística

1.3. **Ejecutores:** Empresa

II. Datos de la actividad

2.1. **Actividad:** Establecer objetivos administrativos en común para que sean dirigidos a las áreas que tengan competencia en las compras

2.2. Objetivos:

1. Reducir los tiempos de respuesta para las compras de bienes estratégicos mediante la unificación de objetivos en las áreas.
2. Concientizar sobre la importancia de las labores que se realizan para las compras de bienes estratégicos.
3. Fomentar el compromiso y la responsabilidad en cada área con el fin vital que tiene la organización con los pacientes respecto a las compras de bienes estratégicos.

III. Procesos de la actividad

1. Acopiar los documentos que tiene la organización con respecto a su misión, visión, valores, objetivos.
2. Organizar una reunión con la administración y determinar los objetivos que las áreas deben tener en cuenta para lograr la misión del hospital con respecto a los pacientes y compras de bienes estratégicos.
3. Elaborar un manual didáctico y/o audiovisual con los objetivos definidos.



4. Delegar a una persona de cada área que tenga competencia en las compras para hacer extensivo los acuerdos de objetivos definidos.
5. Organizar reuniones trimestrales para realizar seguimiento al cumplimiento de los objetivos definidos.

IV. Medios y materiales

- a) laptop
- b) proyector
- c) impresiones
- d) copias
- e) un personal (Diseñador gráfico)

V. Presupuesto

A continuación, se presenta la **Tabla 5.3.2 y Tabla 5.3.3**

Tabla 5.3.2

Estrategia 2												
Establecer objetivos administrativos en común para que sean dirigidos a las áreas que tengan competencia en las compras												
Objetivo: Fomentar el compromiso y la responsabilidad en cada área con el fin vital que tiene la organización con los pacientes respecto a las compras de bienes estratégicos.												
Justificación: Obtener objetivos administrativos en común entre las áreas nos va generar un mejor trabajo en equipo para que se realicen las compras con una rápida y mejor capacidad de atención.												
CORTO PLAZO (1 año)												
La estrategia se desarrollará en 3 bimestres, cada año												
Plazo de ejecución	Cronograma de ejecución											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Actividades	1er mes enero			5to mes mayo			9no mes setiembre					
	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
1. Acopiar los documentos que tiene la organización con respecto a su misión, visión, valores, objetivos.	X	X										
2. Organizar reuniones con la administración y determinar los objetivos que las áreas deben tener en cuenta para lograr la misión del hospital con respecto a los pacientes y compras de bienes estratégicos.												
3. Elaborar un manual didáctico y/o audiovisual con los objetivos definidos.												
4. Delegar a una persona de cada área que tenga competencia en las compras para hacer extensivo los acuerdos de objetivos definidos.												
5. Realizar evaluaciones 2 veces al año, una vez que se ha entregado los objetivos en común a las áreas, para garantizar resultados de compromiso.												

Tabla 5.3.3

Presupuesto de una estrategia

	Cantidad	Unidad	Valor S/.	Total S/.
Materiales				
laptop	1	Unidad	1700	1700
proyector	1	Unidad	350	350
Sub total				2050
Servicios				
copias (juegos)	30	Unidad	0.2	6
impresiones	2	Unidad	1	1
gigantografias	2	Unidad	15	30
Sub total				37
Servicios RRHH				
Diseñador gráfico	30	Horas	50	1500
Sub total				1500
Total				S/. 3587

REFERENCIAS

- Antonio E. y Garfias K. (2015). *El proceso administrativo en la calidad del servicio a la cliente aplicada a la administración del Hospital Regional de Alta Especialidad de Zumpango*. (Tesis para grado de licenciatura). Universidad Autónoma de México, Cuautitlán Izcalli, México.
- Asociación Española para la calidad (2003). *Como medir la satisfacción del cliente*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=5_aHCogvwyEC&printsec=frontcover&dq=Asociaci%C3%B3n+Espa%C3%B1ola+para+la+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi-2oXFI_DbAhWJIZAKHRtbDwcQ6AEIOzAE#v=snippet&q=Asociaci%C3%B3n%20Espa%C3%B1ola%20para%20la%20calidad&f=false
- Bagnara, M. (2012). *Propuesta de rediseño y/o readecuación de los procesos administrativos de las líneas de apoyo de Innovachile, críticas para la dirección regional de Corfo Los Lagos*. (Tesis de grado para maestría). Universidad de Chile, Santiago de Chile.
- Blandez N. (2014). *Proceso Administrativo*. La Loma Tlalnepantla, México: Unid.
- Barrios, Y. (2012). La importancia de la capacitación. *Pymeempresario*. Recuperado de <https://www.pymempresario.com/2012/07/la-importancia-de-la-capacitacion/>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (3.ª ed). Colombia: Pearson.
- Calero J. (2016). *Gestión administrativa y calidad de los servicios en la municipalidad provincial de Huaral en el año 2015*. (Tesis para grado de licenciatura). Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Huacho, Perú.
- Castañeda Y. y Vásquez J. (2016). *La gestión administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la escuela de postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, 2015*. (Tesis para licenciatura). Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, Perú.

- Ceabe (2015) Reglamento de Organización y Funciones. Recuperado de:
http://www.essalud.gob.pe/transparencia/pdf/rof/ROF_CEABE_27042015.pdf
- Céspedes J. (2016). *Proceso administrativo y calidad de servicios de la empresa comercial Rivera Distribuidores S.R.L. Huánuco – 2015*. (Tesis para grado de licenciatura). Universidad de Huánuco, Huánuco, Perú.
- Ccarhuas I. (2016). *Calidad de servicios en los recreos campestres del Valle del Chumbao, Andahuaylas – 2015*. (Tesis para grado de licenciatura). Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú.
- Cottle, D. (1991). *El Servicio centrado en el cliente*. Madrid, España: Díaz De Santos.
- Del Cid A., Méndez R. y Sandoval F. (2.^a ed.) (2011). *Investigación, Fundamentos y Metodología*. Naucalpan de Juárez, México: Pearson Education.
- Dolors (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid, España: Esic.
- Flores, A. (2015). *Propuesta de acción utilizando el proceso administrativo como una de las herramientas en una campaña electoral, caso de estudio la candidatura a diputado local en Acapulco de Juárez, junio, 2015*. (Tesis para grado licenciatura). Universidad Americana de Acapulco, Acapulco, México.
- Flores, R. (2016). *Procesos administrativos en las actividades de la empresa Sociedad Peruana de Mastología, Surquillo 2016*. (Tesis para grado de licenciatura). Universidad Privada Norbert Wiener, Lima, Perú.
- Gil, C. (2016). *Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la oficina de referencia del hospital I Es Salud Juanjui, 2016*. (Tesis para maestría). Universidad César Vallejo, Juanjui, Perú.
- Gonzales (2017). *Procesos de gestión y calidad en hotelería y turismo*. La Rioja, España: Tutor Formación.
- Guajardo (1996). *Administración de la calidad total*. Santa Cruz Atoyac, México: Pax México.

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P., (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed). México: McGraw-Hill.
- Isela, B. (5,6 y 7 de octubre del 2012). *La gestión administrativa y la calidad de los servicios de salud en instituciones pequeñas en Mazatlán, Sinaloa*. Recuperado de <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xvi/docs/1P.pdf>
- Jiménez N. (2016). *Clima organizacional y estrés laboral como predictores del involucramiento de los trabajadores del Poder Judicial, Arequipa 2016*. (Tesis para grado de licenciatura). Universidad Católica de Santamaría, Arequipa, Perú.
- Juipa K. (2016). *La Planeación estratégica y la gestión del talento humano de las asociaciones de artesanías en las provincias de Huánuco y Ambo – 2016*. (Tesis para grado de licenciatura). Universidad de Huánuco, Huánuco, Perú.
- López W. y Urbina R. (2014). *Relación del nivel de calidad de los procesos administrativos y nivel de efectividad de la gestión administrativa de la empresa Cruz de la Voladura Servicios Generales Pilancones S.R.L., 2014*. (Tesis para grado de licenciatura). Universidad Privada del Norte, Lima, Perú.
- López M. y Sarasúa A. (S/F). *Toma de decisiones, organización y dirección de funciones*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=6cSUBgAAQBAJ>
- Luna, A. (Ed. 2). (2015). *Proceso Administrativo*. Azcapotzalco, México: Patria.
- Luna A. (2014). *Proceso Administrativo*. Azcapotzalco, México: Patria.
- Llamuca V. (2015). *Evaluación y propuesta de mejoramiento de los procesos administrativos y operativos de la cooperativa de Transportes Calderón*. (Tesis para grado de ingeniero en administración de empresas). Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador.
- Mallqui R. (2014). *La dirección estratégica y la ventaja competitiva en la gestión de las empresas contratista en el sector público y privado de la ciudad de Huancavelica*. (Tesis para grado de licenciatura). Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica, Perú.

- Martínez R. (2009). Coeficiente de correlación de los rangos de Spearman caracterización. Recuperado de: <http://scielo.sld.cu/pdf/rhcm/v8n2/rhcm17209.pdf>
- Mendal, C. (2017). 4 Consejos para ser flexible en el ambiente laboral. *El nuevo diario*. Recuperado de: <https://www.elnuevodiario.com.ni/economia/414639-4-consejos-ser-flexible-ambiente-laboral/>
- Morán G. y Alvarado D. (2010). *Métodos de Investigación*. Naucalpan de Juárez, México: Pearson Educación.
- Muñoz, D. (2009). *Administración de operaciones*. Santa Fe, México: Cengage Learning.
- Muñoz, A. (1999). *La gestión de la calidad total en la administración pública*. Madrid, España: Díaz de Santos.
- Münc, L. (2010). *Administración: Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México: Pearson.
- Ocampos, L. y Valencia, S. (2016). *Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario, en la red asistencial Es salud, Tumbes, 2016*. (Tesis para licenciatura). Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes, Perú.
- Parella, S. y Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Caracas: FEDUPEL.
- Paredes, M. (2015). *La gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo del área de nutrición del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo, 2015*. (Tesis para licenciatura). Universidad de Sipan, Pimentel, Chiclayo.
- Pavía I. (2012). *Organización empresarial y de recursos humanos*. Málaga, España: IC.
- Piliado M. (2014). *Análisis del proceso administrativo para el abasto oportuno de medicamentos*. (Tesis para grado de licenciatura). Universidad Nacional Autónoma de México, DF México.
- RAE, (2017). *raera*. Recuperado de: <http://dle.rae.es/?id=0KZwLbE>

Robbins S. y Coulter M. (2014). *Administración*. (12.ª ed). México: Person Education.

Rodríguez-Ponce, E., & Pedraja-Rejas, L. (2013). Dirección estratégica y calidad de las universidades: un estudio exploratorio desde Chile. *Interciencia*, 38 (1), 35-41. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/339/33926506006/>

Roque, B. (2016). *Estrategias de gestión administrativa en mejora de la atención al cliente en la mype comercial “San Martín” – Chiclayo*. (Tesis para grado de licenciatura). Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, Perú.

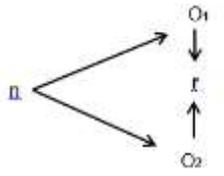
Saavedra M. (2016). *El diseño organizacional y el potencial humano del clima organizacional de los trabajadores del centro de salud Max Arias Schreiber del distrito de La Victoria en noviembre y diciembre del 2012*. (Tesis para grado de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

Sangri, A. (2014). *Administración de compras*. San Juan Tijuana, México: Patria.

Vargas Hernández, J. G., Mario Guadalupe, Z. F., & Ernesto, G. G. (2012). La calidad en el servicio de una empresa local de pizza en Los Mochis, Sinaloa. *Revista EAN*, (18), 1-18. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n68/n68a03.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1
MATRIZ DE CONSISTENCIA

RELACION ENTRE EL PROCESO ADMINISTRATIVO Y LA CAPACIDAD DE RESPUESTA EN LAS COMPRAS DE BIENES ESTRATEGICOS DEL HNERM, LIMA, 2018						
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	MÉTODO	POBLACIÓN Y MUESTRA
GENERAL: ¿Cuál es la relación entre el proceso administrativo y capacidad de respuesta en las compras de bienes estratégicos del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2018?	GENERAL: Determinar la relación entre el proceso administrativo y la capacidad de respuesta en las compras de bienes estratégicos del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2018.	GENERAL: Existe relación entre el proceso administrativo y la capacidad de respuesta en las compras de bienes estratégicos del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2018.	VARIABLE 1: Proceso Administrativo	Planeación	La investigación es hipotético - deductivo	50 Trabajadores administrativos del HNERM en Lima.
				Organización	Enfoque	
				Dirección	cuantitativo	
ESPECIFICOS: a) ¿Cuál es la relación entre el proceso administrativo y la rapidez en las compras de bienes estratégicos del HNERM, Lima, 2018? b) ¿Cuál es la relación entre el proceso administrativo y la respuesta en las compras de bienes estratégicos del HNERM, Lima, 2018? c) ¿Cuál es la relación entre el proceso administrativo y la flexibilidad en las compras de bienes estratégicos del HNERM, Lima, 2018? d) ¿Cómo estará estructurado un plan de estrategias orientadas al proceso administrativo y capacidad de respuesta en las compras de bienes estratégicos del HNERM, Lima, 2018?	ESPECIFICOS: a) Determinar la relación entre el proceso administrativo y la rapidez en las compras de bienes estratégicos del HNERM, Lima, 2018. b) Determinar la relación entre el proceso administrativo y la respuesta en las compras de bienes estratégicos del HNERM, Lima, 2018. c) Determinar la relación entre el proceso administrativo y la flexibilidad en las compras de bienes estratégicos del HNERM, Lima, 2018. d) Proponer un plan de estrategias orientadas al proceso administrativo y capacidad de respuesta en las compras de bienes estratégicos del HNERM, Lima, 2018.	ESPECIFICOS: a) Existe relación entre el proceso administrativo y la rapidez en las compras de bienes estratégicos del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2018. b) Existe relación entre el proceso administrativo y la respuesta en las compras de bienes estratégicos del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2018. c) Existe relación entre el proceso administrativo y la flexibilidad en las compras de bienes estratégicos del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2018. d) Existen cambios en la organización mediante un plan de estrategias orientadas al proceso administrativo y capacidad de respuesta en las compras de bienes estratégicos del HNERM, Lima, 2018.	VARIABLE 2: Capacidad de Respuesta	Rapidez	Aplicada - técnica	Encuesta con escala tipo Likert
					Nivel	
				Respuesta	Descriptivo – correlacional - técnica	
					Diseño	Instrumentos
				Flexibilidad	No experimental y de corte transversal 	Cuestionario de 22 ítems

ANEXO 2

Lima, 04 de junio del 2018

Estimado (a):

Aprovecho la oportunidad para saludarlo y manifestar que teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitar su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada: "Proceso Administrativo y Capacidad de Respuesta en las compras de bienes estratégicos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2018". Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas e hipótesis de investigación.
- b) Instrumento de obtención de datos
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted,

Atentamente,



Vania Melissa Espinoza Díaz
DNI: 47926232

PROCESO ADMINISTRATIVO Y CAPACIDAD DE RESPUESTA EN LAS COMPRAS DE BIENES ESTRATEGICOS DEL HOSPITAL NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS

OBJETIVO: Determinar la relación entre el proceso administrativo y la capacidad de respuesta en las compras de bienes estratégicos del **Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins**, Lima, 2018.

INSTRUCCIONES: Marque con una **X** la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

NUNCA	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
N	CN	AV	CS	S

ITEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		N	CN	AV	CS	S
1	El jefe da a conocer las actividades del área a cada trabajador que se incorpora.					
2	Los trabajadores tienen conocimiento de los objetivos que el área debe cumplir					
3	Considera que se transmite la misión que se debe lograr en el área					
4	El área trabaja en conjunto para obtener alternativas de solución frente a las limitaciones que forman parte del proceso de compra.					
5	El área mantiene un procedimiento formal de funciones para realizar los procesos diarios.					
6	El área se preocupa por hacer comunicación masiva de los tiempos límites que se deben tener en cuenta para la culminación exitosa de las compras.					
7	Se delegan funciones entre los trabajadores cuando el jefe está ausente.					
8	Considera que en el área existe una comunicación fluida entre sus trabajadores.					
9	Considera que pertenecer en su área le ha permitido consolidar sus conocimientos profesionales.					
10	Considera que el jefe inmediato hace reconocimiento a los trabajadores por lograr los objetivos en el área.					
11	Considera que el jefe inmediato cumple el perfil para el puesto					
12	Considera que se mantiene informado al personal sobre los resultados positivos y negativos obtenidos en el área					
13	Se le comunica al personal del área los incidentes que puedan estar generando retrasos en los procesos de compra.					
14	Considera que la organización se encarga que el personal esté capacitado para agilizar los procesos de compra.					
15	Considera que la jefatura da prioridad a los pedidos de compra que necesitan ser procesados con urgencia					
16	Existe un personal encargado de hacer seguimiento a los trámites de los procesos de compra.					
17	Considera que se cumplen los objetivos propuestos en un plazo determinado					
18	Considera que se distribuye equitativamente las funciones de cada trabajador					
19	Considera que se respetan las funciones del área en función a sus responsabilidades					
20	Las áreas que tienen competencia en el proceso de compra tienden a ser flexibles con los tiempos establecidos					
21	Considera que se priorizan las compras que son vitales para los pacientes.					
22	Considera que las áreas que tienen competencia en las compras dan prioridad a los trámites que realiza su área para agilizar las compras.					

Gracias por su colaboración

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "PROCESO ADMINISTRATIVO Y CAPACIDAD DE RESPUESTA EN LAS COMPRAS DE BIENES ESTATEGICOS DEL HOSPITAL NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS, LIMA, 2018"								
Apellidos y nombres del investigador: Espinoza Díaz, Vanía Melissa								
Apellidos y nombres del experto: MAIRENA FOX PETROVICA LILIANA								
ASPECTO POR EVALUAR							OPINIÓN DEL EXPERTO	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSS / SUG	
Proceso Administrativo	Planeación	Misión	Considera que el jefe da a conocer las actividades del área a cada trabajador que se incorpora.	N = Nunca CN = Casi Nunca AV = A veces CS = Casi Siempre S = Siempre	✓			
		Vision	Considera que los trabajadores tienen conocimiento de los objetivos que el área debe cumplir		✓			
		Objetivos	Considera que se transmite la misión que se debe lograr en el área		✓			
		Estrategias	Considera que el área trabaja en conjunto para obtener alternativas de solución frente a las limitaciones que forman parte del proceso de compra.		✓			
	Organización	División de trabajo	Considera que el área mantiene un procedimiento formal de funciones para realizar los procesos diarios.		✓			
		Coordinación	Considera que el área se preocupa por hacer comunicación masiva de los tiempos límites que se deben tener en cuenta para la culminación exitosa de las compras.		✓			
	Dirección	Toma de decisiones	Considera que se delegan funciones entre los trabajadores cuando el jefe está ausente.		✓			
		Comunicación	Considera que en el área existe una comunicación fluida entre sus trabajadores.		✓			
		Motivación	Considera que pertenecer en su área le ha permitido consolidar sus conocimientos profesionales. Considera que el jefe inmediato hace reconocimiento a los trabajadores por lograr los objetivos en el área.		✓			
	Control	Elderazgo	Considera que el jefe inmediato cumple el perfil para el puesto		✓			
		Medición	Considera que se mantiene informado al personal sobre los resultados positivos y negativos obtenidos en el área		✓			
		Corrección	Considera que se comunica al personal del área los incidentes que puedan estar generando retrasos en los procesos de compra.		✓			
Capacidad de Respuesta	Rapidez	Velocidad	Considera que la organización se encarga que el personal este capacitado para agilizar los procesos de compra.	✓				
		Aceleración	Considera que la jefatura da prioridad a los pedidos de compra que necesitan ser procesados con urgencia	✓				
		Movimiento	Existe un personal encargado de hacer seguimiento a los trámites de los procesos de compra.	✓				
	Respuesta	Efecto	Considera que se cumplen los objetivos propuestos en un plazo determinado	✓				
		Acción	Considera que se distribuye equitativamente las funciones de cada trabajador Considera que se respetan las funciones del área en función a sus responsabilidades	✓				
	Flexibilidad	Variación	Considera que las áreas que tienen competencia en el proceso de compra tienden a ser flexibles con los tiempos establecidos	✓				
		Necesidad	Considera que se priorizan las compras que son vitales para los pacientes.	✓				
		Cambio	Considera que las áreas que tienen competencia en las compras dan prioridad a los trámites que realiza su área para agilizar las compras.	✓				
Firma del experto: 			Fecha: 25/06/2018					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES solo se proceden en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "PROCESO ADMINISTRATIVO Y CAPACIDAD DE RESPUESTA EN LAS COMPRAS DE BIENES ESTATEGICOS DEL HOSPITAL NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS, LIMA, 2018"							
Apellidos y nombres del investigador: Espinoza Díaz, Vania Melissa							
Apellidos y nombres del experto: M. CASTELA CASQUILLO PENNY							
ASPECTO POR EVALUAR							
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		
					SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSS / SUG
Proceso Administrativo	Planeación	Misión	Considera que el jefe da a conocer las actividades del área a cada trabajador que se incorpora	N = Nunca CN = Casi Nunca AV = A veces CS = Casi Siempre S = Siempre	/		
		Visión	Considera que los trabajadores tienen conocimiento de los objetivos que el área debe cumplir		/		
		Objetivos	Considera que se transmite la misión que se debe lograr en el área		/		
		Estrategias	Considera que el área trabaja en conjunto para obtener alternativas de solución frente a las limitaciones que forman parte del proceso de compra.		/		
	Organización	Division de trabajo	Considera que el área mantiene un procedimiento formal de funciones para realizar los procesos diarios.		/		
		Coordinación	Considera que el área se preocupa por hacer comunicación masiva de los tiempos límites que se deben tener en cuenta para la culminación exitosa de las compras.		/		
	Dirección	Toma de decisiones	Considera que se delegan funciones entre los trabajadores cuando el jefe está ausente.		/		
		Comunicación	Considera que en el área existe una comunicación fluida entre sus trabajadores.		/		
		Motivación	Considera que pertenecer en su área le ha permitido consolidar sus conocimientos profesionales. Considera que el jefe inmediato hace reconocimiento a los trabajadores por lograr los objetivos en el área.		/		
	Control	Liderazgo	Considera que el jefe inmediato cumple el perfil para el puesto		/		
		Mediación	Considera que se mantiene informado al personal sobre los resultados positivos y negativos obtenidos en el área		/		
	Capacidad de Respuesta	Rapidez	Corrección		Considera que se comunica al personal del área los incidentes que puedan estar generando retrasos en los procesos de compra.	/	
Velocidad			Considera que la organización se encarga que el personal esté capacitado para agilizar los procesos de compra.	/			
Acceleración			Considera que la jefatura da prioridad a los pedidos de compra que necesitan ser procesados con urgencia	/			
Respuesta		Movimiento	Existe un personal encargado de hacer seguimiento a los trámites de los procesos de compra.	/			
		Efecto	Considera que se cumplen los objetivos propuestos en un plazo determinado	/			
		Acción	Considera que se distribuye equitativamente las funciones de cada trabajador Considera que se respetan las funciones del área en función a sus responsabilidades	/			
Flexibilidad		Variación	Considera que las áreas que tienen competencia en el proceso de compra tienden a ser flexibles con los tiempos establecidos	/			
		Necesidad	Considera que se priorizan las compras que son vitales para los pacientes	/			
		Cambio	Considera que las áreas que tienen competencia en las compras dan prioridad a los trámites que realiza su área para agilizar las compras.	/			
Firma del experto:			Fecha: 25-06-18				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "PROCESO ADMINISTRATIVO Y CAPACIDAD DE RESPUESTA EN LAS COMPRAS DE BIENES ESTATEGICOS DEL HOSPITAL NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS, LIMA, 2018"							
Apellidos y nombres del investigador: Espinoza Díaz, Vania Melissa							
Apellidos y nombres del experto: MARTINEZ ZAVALA MARIA DOLORES							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSS / SUG
Proceso Administrativo	Planeacion	Misión	Considera que el Jefe da a conocer las actividades del área a cada trabajador que se incorpora.	N = Nunca CN = Casi Nunca AV = A veces CS = Casi Siempre S = Siempre	/		
		Visión	Considera que los trabajadores tienen conocimiento de los objetivos que el área debe cumplir		/		
		Objetivos	Considera que se transmite la misión que se debe lograr en el área		/		
		Estrategias	Considera que el área trabaja en conjunto para obtener alternativas de solución frente a las limitaciones que forman parte del proceso de compra.		/		
	Organización	Division de trabajo	Considera que el área mantiene un procedimiento formal de funciones para realizar los procesos diarios.		/		
		Coordinación	Considera que el área se preocupa por hacer comunicación masiva de los tiempos límites que se deben tener en cuenta para la culminación exitosa de las compras.		/		
	Dirección	Toma de decisiones	Considera que se delegan funciones entre los trabajadores cuando el jefe está ausente.		/		
		Comunicación	Considera que en el área existe una comunicación fluida entre sus trabajadores.		/		
		Motivación	Considera que pertenecer en su área le ha permitido consolidar sus conocimientos profesionales.		/		
	Control	Liderazgo	Considera que el jefe inmediato hace reconocimiento a los trabajadores por lograr los objetivos en el área.		/		
		Medición	Considera que se mantiene informado al personal sobre los resultados positivos y negativos obtenidos en el área		/		
	Capacidad de Respuesta	Rapidez	Corrección		Considera que se comunica al personal del área los incidentes que puedan estar generando retrasos en los procesos de compra.	/	
Velocidad			Considera que la organización se encarga que el personal esté capacitado para agilizar los procesos de compra.	/			
Aceleración			Considera que la jefatura da prioridad a los pedidos de compra que necesitan ser procesados con urgencia	/			
Respuesta		Movimiento	Existe un personal encargado de hacer seguimiento a los trámites de los procesos de compra.	/			
		Efecto	Considera que se cumplen los objetivos propuestos en un plazo determinado	/			
Flexibilidad		Acción	Considera que se distribuye equitativamente las funciones de cada trabajador	/			
		Variación	Considera que se respetan las funciones del área en función a sus responsabilidades	/			
		Necesidad	Considera que las áreas que tienen competencia en el proceso de compra tienden a ser flexibles con los tiempos establecidos.	/			
	Cambios	Considera que se priorizan las compras que son vitales para los pacientes.	/				
		Considera que las áreas que tienen competencia en las compras dan prioridad a los trámites que realiza su área para agilizar las compras.	/				

Firma del experto: *[Firma]*

Fecha: 25/06/2018

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“PROCESO ADMINISTRATIVO Y CAPACIDAD DE RESPUESTA EN LAS COMPRAS DE BIENES ESTRATÉGICOS DEL HOSPITAL NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI MARTÍNEZ, LIMA, 2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

ALFORA ESPINOZA DÍAZ VANTA VIT ISSA (ORCID: 0000-0001-0046-5330)

ASESORA MSc. MAIRENA FOX PETRONI A LITIANA (ORCID: 0000-0001-3407-5601)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA - PERÚ

2018



Resumen de coincidencias
✕

30 %

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

Coincidencias

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	17 %	>
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	8 %	>
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %	>
4	Entregado a BENEMERI... Trabajo del estudiante	<1 %	>

Yo, **MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX**, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo filial Lima sede Lima Norte, revisora de la tesis titulada "**PROCESO ADMINISTRATIVO Y CAPACIDAD DE RESPUESTA EN LAS COMPRAS DE BIENES ESTRATEGICOS DEL HOSPITAL NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS, LIMA 2018**", de la estudiante **VANIA MELISSA ESPINOZA DIAZ**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 30% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnifin.

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

Los Olivos, 02 de julio del 2018



MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOZ
DNI: 16631152
DOCENTE DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 02-07-2018
Página : 1 de 1

Yo VANIA MELISSA ESPINOZA DIAZ, identificado con DNI N° **47926232**, egresada de la Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "PROCESO ADMINISTRATIVO Y CAPACIDAD DE RESPUESTA EN LAS COMPRAS DE BIENES ESTRATEGICOS DEL HOSPITAL NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS, LIMA, 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:



VANIA MELISSA ESPINOZA DIAZ

DNI: **47926232**

FECHA: 02 de julio del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Conste por el presente documento, el visto bueno que otorga la encargada del área de Investigación de la Escuela Profesional de Administración – Sede Lima Norte, a la versión final de trabajo de investigación que presente la estudiante:

Srta. VANIA MELISSA ESPINOZA DIAZ

Trabajo de Investigación titulado:

PROCESO ADMINISTRATIVO Y CAPACIDAD DE RESPUESTA EN LAS COMPRAS DE BIENES ESTRATEGICOS DEL HOSPITAL NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS, LIMA, 2018.

Para obtener el grado académico y/o título profesional de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 02 de julio del 2018

NOTA O MENCIÓN: 15 (quince)

Lima, 07 de mayo del 2019



Mairena Fox Petronila Liliana

MSC. MAIRENA FOX PETRONILA LILIANA

Coordinadora de Investigación de la EP de Administración