



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“Gestión Administrativa en el Hospital Regional Eleazar Guzmán
Barrón, Chimbote 2020”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORES:

Benites Cometivos, Ricky Anthony (ORCID: [0000-0002-6002-9601](https://orcid.org/0000-0002-6002-9601))

Glenni Escudero, Christian Moisés (ORCID: [0000-0003-4519-5780](https://orcid.org/0000-0003-4519-5780))

ASESOR:

Dr. Espinoza de la Cruz, Manuel Antonio (ORCID: [0000-0001-6290-4484](https://orcid.org/0000-0001-6290-4484))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CHIMBOTE - PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios, por ser nuestro inspirador y el que nos dio la fuerza para continuar en este proceso de obtener una de nuestras aspiraciones más deseadas.

A nuestros padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes hemos logrado llegar hasta aquí.

A todos nuestros docentes que nos han apoyado a lo largo de este trayecto y han hecho que el trabajo se realice con éxito, en especial a aquellos que siempre nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

Agradecimiento

A Dios por ser nuestra guía y acompañarnos en el transcurso de la vida, brindándonos paciencia y sabiduría para culminar con éxito nuestras metas propuestas.

A nuestros padres por ser nuestro pilar fundamental y habernos apoyado en todo este proceso. A mis amigos que siempre estuvieron para brindarme su apoyo.

A mi asesor el Dr. Espinoza de la Cruz, Manuel Antonio, quien con su experiencia, conocimiento y motivación me orientó en la investigación. A cada uno de nuestros docentes que, con su sabiduría, conocimiento y apoyo, nos motivaron a desarrollarnos como personas y profesionales.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	16
3.2. Variables y operacionalización.....	17
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5. Procedimientos.....	19
3.6. Métodos de análisis de datos.....	20
3.7. Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN.....	53
VI. CONCLUSIONES.....	60
VII. RECOMENDACIONES.....	63
REFERENCIAS.....	64
ANEXOS.....	70

Índice de tablas

Tabla 1: <i>Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020</i>	22
Tabla 2: <i>Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020</i>	23
Tabla 3: <i>Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020</i>	24
Tabla 4: <i>Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020</i>	26
Tabla 5: <i>Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020</i>	27
Tabla 6: <i>Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020</i>	29
Tabla 7: <i>Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020</i>	30
Tabla 8: <i>Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020</i>	31
Tabla 9: <i>Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020</i>	33
Tabla 10: <i>Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020</i>	34
Tabla 11: <i>Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020</i>	36
Tabla 12: <i>Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020</i>	38
Tabla 13: <i>Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020</i>	40
Tabla 14: <i>Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020</i>	41
Tabla 15: <i>Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020</i>	43

Tabla 16: <i>Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020</i>	45
Tabla 17: <i>Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020</i>	46
Tabla 18: <i>Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020</i>	47
Tabla 19: <i>Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020</i>	49
Tabla 20: <i>Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020</i>	51
Tabla 21: <i>Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020</i>	52
Tabla 22: <i>Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020</i>	54
Tabla 23: <i>Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020</i>	55
Tabla 24: <i>Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020</i>	57
Tabla 25: <i>Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020</i>	59
Tabla 26: <i>Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020</i>	61
Tabla 27: <i>Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020</i>	63
Tabla 28: <i>Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020</i>	65
Tabla 29: <i>Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020</i>	67
Tabla 30: <i>Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020</i>	69
Tabla 31: <i>Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020</i>	71

Índice de gráficos y figuras

Figura 1: <i>Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020</i>	22
Figura 2: <i>Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020</i>	23
Figura 3: <i>Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020</i>	24
Figura 4: <i>Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020</i>	26
Figura 5: <i>Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020</i>	27
Figura 6: <i>Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020</i>	29
Figura 7: <i>Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020</i>	30
Figura 8: <i>Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020</i>	31
Figura 9: <i>Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020</i>	33
Figura 10: <i>Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020</i>	34
Figura 11: <i>Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020</i>	36
Figura 12: <i>Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020</i>	38
Figura 13: <i>Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020</i>	40
Figura 14: <i>Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020</i>	41
Figura 15: <i>Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020</i>	43

Figura 16: <i>Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020</i>	45
Figura 17: <i>Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020</i>	46
Figura 18: <i>Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020</i>	47
Figura 19: <i>Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020</i>	49
Figura 20: <i>Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020</i>	51
Figura 21: <i>Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020</i>	52
Figura 22: <i>Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020</i>	54
Figura 23: <i>Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020</i>	55
Figura 24: <i>Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020</i>	57
Figura 25: <i>Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020</i>	59
Figura 26: <i>Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020</i>	61
Figura 27: <i>Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020</i>	63
Figura 28: <i>Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020</i>	65
Figura 29: <i>Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020</i>	67
Figura 30: <i>Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020</i>	69
Figura 31: <i>Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020</i>	71

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo describir la gestión administrativa en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020. La variable Gestión Administrativa se basa según el autor Arzola (2002). La investigación fue de tipo descriptiva, de diseño no experimental. La población fue de 80 trabajadores de las áreas administrativas, con quienes se trabajó mediante una muestra intencional. Para la recolección de datos se usó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, siendo aplicada de manera presencial.

Como resultados: el 38,8% de los encuestados consideran algunas veces la misión y visión del Hospital, el 43,8% de los encuestados consideran casi siempre los objetivos del hospital, el 38,8% de los encuestados consideran algunas veces las metas del hospital, el 40% de los encuestados consideran algunas veces la motivación en el hospital, el 42,5% de los encuestados consideran algunas veces el nivel del liderazgo en el hospital, el 40% de los encuestados consideran algunas veces el control previo en el hospital, el 60% de los encuestados consideran casi siempre el control concurrente en el hospital y el 41,3% de los encuestados consideran casi siempre el control posterior en el hospital.

Palabras Clave: Gestión, Planeación, Organización, Dirección, Control.

Abstract

The objective of this research work was to describe the administrative management at the Eleazar Guzmán Barrón Regional Hospital, Chimbote -2020. The Administrative Management variable is based according to the author Arzola (2002). The research was descriptive, of a non-experimental design. The population was 80 workers in the administrative areas, with whom they worked through an intentional sample. For data collection, the survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument, being applied in person.

As results: 38.8% of the respondents sometimes consider the mission and vision of the Hospital, 43.8% of the respondents almost always consider the hospital's objectives, 38.8% of the respondents sometimes consider the goals of the hospital, 40% of the respondents sometimes consider motivation in the hospital, 42.5% of the respondents sometimes consider the level of leadership in the hospital, 40% of the respondents sometimes consider prior control in In the hospital, 60% of the respondents almost always consider concurrent monitoring in the hospital and 41.3% of the respondents almost always consider subsequent monitoring in the hospital.

Keywords: Management, Planning, Organization, Direction, Control.

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años se ha podido apreciar el problema que tienen la mayoría de las empresas en lo que respecta a la gestión administrativa en el entorno nacional como internacional, esto se debe a que se tiene que gestionar acciones las cuales son desarrolladas a través del proceso administrativo, teniendo esta como objetivo de reducir el riesgo que tienen las organizaciones por quebrar corrigiendo: la mala planificación, organización, dirección y control. Asimismo, la gestión administrativa en los hospitales públicos, es de vital importancia para evitar malas gestiones y por las implicaciones que conlleva su objeto social, en el mejoramiento de la calidad de los usuarios, es decir las instituciones públicas prestadoras de servicios de salud, requieren un mejor proceso de gestión administrativa, para el cumplimiento de las metas y objetivos que se proponen, pretendiendo mejores resultados.

Por lo tanto, tener una mala gestión administrativa es el reflejo de la toma de decisiones equivocadas, es decir, la implicancia que tiene la gerencia de una institución de salud, hospital, laboratorio, gabinete, clínica, consultorio, se refleja en las acciones tomadas por parte del administrador y las áreas administrativas, quienes están siempre buscando el desarrollo de una gestión eficiente buscando garantizar el cumplimiento de las necesidades de los usuarios.

Su, Baird y Schoch, (2015). En su artículo científico, “El efecto moderador de las etapas del ciclo de vida organizacional sobre la asociación entre los enfoques interactivo y de diagnóstico para el uso de controles con el desempeño organizacional.”, existen diferencias entre directivos clínicos que tienen formación y experiencias sanitarias y directivos administrativos centrados en la gestión financiera y general de las organizaciones, es decir; pueden llevar a que se perciban y usen una manera diferente la información de los sistemas internos y control de gestión (SICG). Asimismo, el SICG se centra en realizar eficientemente las actividades internas asegurando el cumplimiento de objetivos planificados, mediante el rendimiento y corrigiendo las desviaciones, a pesar de ello; su uso interactivo de los SICG se caracteriza por el diálogo fluido de la dirección con los subordinados y la involucración en las actividades y decisiones que se toman, con el objetivo de facilitar la coordinación y la descentralización en los hospitales, ya

que refleja la interacción continua y el intercambio de información entre miembros de la organización en distintos niveles y funciones.

En el caso del Perú, la modernización del Estado comienza con la puesta en vigencia de la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, que declara al Perú en proceso de modernización en sus distintas dependencias y procesos, con el objetivo de optimizar la gestión del Estado y construir una nación que esté al servicio de la ciudadanía, es por ello, que dicha norma es que el estado dirija sus acciones a servir al ciudadano. Por ello, el término modernizar debe comprenderse como un proceso de elaboración de un modelo de gestión estatal que tienda a la obtención de resultados. Una de las más importantes acciones en las cuales se basa la modernización del Estado es la incorporación de la evaluación de la gestión por resultados, por medio de la utilización de recursos tecnológicos modernos, la planificación, la rendición cuentas en forma pública y continua, así como la transparencia con la finalidad de favorecer el control de las acciones estatales.

En esta clase de gestión, los trabajadores calificados y motivados se preocupan por comprender las necesidades que tienen los ciudadanos. Esto está previsto dentro de las políticas públicas, tanto nacionales como regionales y locales con respecto a las competencias que incumben a cada nivel de gobierno. Por otro lado, organizan tantos procesos de producción o actividades, así como también procesos de soporte, con la finalidad de ofrecer productos y prestar servicios buscando como resultado que la ciudadanía se encuentre satisfecha, garantizando los derechos de la misma al más bajo costo posible.

En la ciudad de Nuevo Chimbote se encuentra el hospital regional “Eleazar Guzmán Barrón” con 38 años al servicio de la población, brindando atención médica y hospitalaria a los ciudadanos. Hemos podido observar, cuenta con problemas en su gestión administrativa debido a que; es imprescindible generar acciones para el fortalecimiento y mejora de estructuras y procesos gerenciales hospitalarios, enfatizado el proceso de la toma de decisiones.

En la actualidad, el Hospital Regional, están pasando por una situación de pandemia llamada Covid19, se ha dispuesto implementar medidas para la

prevención y control, buscando evitar la propagación del Covid – 19, puesto que hay un incremento de contagiados, que ha hecho que haya un aislamiento social para evitar contagios excesivos, ya que el número de contagiados ha crecido a medida que transcurre los días y esto ha hecho que no haya capacidad para incorporar más bienes para poder ayudar a los pacientes infectados, por lo tanto, aglomeración de la población más la aglomeración de los bienes ha hecho que el hospital actualmente esté colapsado por el incremento de muertes.

De esta manera el fin de realizar la presente investigación, es poder responder a la pregunta, ¿Cómo es gestión administrativa en el hospital regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020?

La Justificación Práctica, mediante este estudio se obtuvo información que brindará elementos de análisis para la toma de optimas decisiones con el fin de mejorar la gestión administrativa en las entidades públicas del estado, buscando una adecuada atención de los servicios del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón.

La Justificación Metodológica, esta investigación permitirá obtener resultados posibles en relación a la Gestión Administrativa, brindando hechos posibles para investigaciones a futuro, utilizando de manera válida el uso de instrumentos como cuestionarios para el análisis de la variable.

La Justificación de Conveniencia, permitirá a la institución tomar buenas decisiones frente a situaciones hospitalarias para el logro y fortalecimiento de la eficiencia, la eficacia, la equidad y la calidad en salud a nivel hospitalario.

La Hipótesis de Investigación, en este punto al tratarse de una tesis que busca describir no requiere de hipótesis, por lo tanto, los estudios descriptivos carecen de Hipótesis debido a que solo buscan describir a la variable.

Teniendo como objetivo del estudio el siguiente, Describir la gestión administrativa en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020. Los objetivos específicos serán, describir la planeación, organización, dirección y control de la Gestión Administrativa en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote-2020.

II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes de investigación son aquellos estudios que se desarrollan dentro de nuestra línea de investigación, encontrándose en el mismo nivel de investigación o por debajo de esta Supo, (2015). Para la realización del trabajo de investigación se recopiló una variedad de trabajos de investigación los cuales se presentan a continuación, a nivel internacional:

Balcázar (2020). En su artículo científico “Gestión administrativa en hospitales públicos de Cundinamarca- Colombia”, el objetivo fue verificar la gestión administrativa de los hospitales de Cundinamarca, debido a que estas instituciones reflejan al interior de una sociedad conceptos como: cultura sanitaria, salud sexual y reproductiva de la población, prevención de las enfermedades, vigilancia a la mortalidad y salud ambiental, asimismo, implica atender las necesidades de los usuarios, la muestra es equivalente al universo que suman 54 informes de auditoría, concluyendo que los Hospitales de Cundinamarca no están cumpliendo con los objetivos estratégicos tales como: la garantía al derecho a la salud, mejores las condiciones de salud y vida de los habitantes el cual afecta el nivel socioeconómico de la población.

Ferreira y Porto (2018). En su artículo científico “La calidad de vida en el trabajo y el ausentismo como indicadores de resultado de gestión hospitalaria” tuvo como objetivo de estudio, el identificar los indicadores de calidad de vida en el trabajo y el ausentismo como indicador del resultado de la administración hospitalaria, reflejando la importancia de las evaluaciones constantes de estos dos puntos para una gestión hospitalaria mejor, teniendo como muestra 52 textos relacionados a la calidad de vida, a través de un programa de gestión de despacho de los trabajadores se ha ido identificando causas y correcciones, a través de un programa de gestión de los trabajadores, concluyendo que existen indicadores para la gestión del programa que se debe de corregir tales como monitoreo diario de certificados a historia laboral de cada indicador absentismo laboral por meses / años, el absentismo total por sector / CIE / mes / año, como parte del desempeño de gestión hospital.

Asimismo, Balcázar (2018). En su artículo científico "Gobernanza corporativa, una propuesta para el mejoramiento en la gestión administrativa y financiera en el hospital E.S.E nuestra señora del Carmen Tabio - Cundinamarca", tiene como objetivo verificar la gestión administrativa y financiera del hospital con relación a la muestra se escoge al hospital de Tabio para el estudio de casos se procede a buscar los informes de auditoría emitidos por la contraloría de Cundinamarca. Concluyendo que el implantar una gobernanza corporativa tiene el fin de aumentar los niveles de productividad mediante el aumentos salariales, privilegios, estabilidad, reconocimientos, todo esto encaminado a ganar la lealtad de los trabajadores en todo la organización, sabiendo que esto generara un aumento de costos en el Hospital, la relación costo beneficio sería favorable por la disminución de costos de transacción originados por problemas de riesgo moral que deteriorarían la estructura financiera en la organización.

Por otra parte, Sodr  (2010) en su artículo científico "Conflicto en la gestión Hospitalaria: El papel del Liderazgo", su objetivo fue determinar como la organización dentro del hospital es influenciada por el modelo de Taylor, debido a que; dentro de los hospitales se establece una estructuración jerárquica dividida en secciones y agrupaciones de servicios según la actividad que se realiza. Se tuvo como muestra 2 ejes de análisis que serán aplicados al campo de la salud y la inserción del trabajador social de la salud, se identificó claramente los procesos de trabajo de los trabajadores sociales como esenciales concluyendo que la contribución del Trabajo Social está lejos de los patrones de producción fordistas en la gestión de su trabajo, pero claramente guiada por su primacía: la producción de información calificada en la era de la producción del acceso para ello se debe proporcionar el derecho a los derechos y, por tanto, hacer realidad la democracia.

Del mismo modo, Bolaños, Robaina, Pérez y Arias (2014). En su artículo científico "Modelo de dirección estratégica basado en la administración de riesgos para la integración del sistema de dirección de la empresa", el objetivo de dicho artículo son las instituciones de salud, sabiéndose de la complejidad de sus procesos que realizan y su responsabilidad con la sociedad, recomendando un enfoque administrativo en busca de la garantía de nivel alto de calidad y eficiencia para los servicios, estos aspectos est n relacionados estrechamente con el control aplicado

a los procesos. Se contó con una muestra de 2 empresas (de producción y de servicio), concluyendo que con la implementación del modelo de Dirección Estratégica ARISDE se logró introducir en los procesos de dirección de las empresas estudiadas la gestión de los riesgos orientada a la agregación de valor aumentando la capacidad de prevención estratégica, todo esto permitió diseñar un programa estratégico de desarrollo para estas empresas que se basa principalmente en estrategias de administración de riesgos para eliminar los obstáculos, y dificultades.

Por otra parte, Jiménez y Padilla (2015) en su artículo científico “Jefe de servicio con liderazgo en un centro hospitalario”, tienen como objetivo el describir los aspectos fundamentales del liderazgo y todas las funciones, tanto del líder como de los servicios médicos, de una institución que busca lograr la excelencia en sus actividades. Concluyendo que, el liderazgo de un jefe de servicio está dado por su ejemplaridad como trabajador, por la toma de buenas decisiones que lleven adelante el desarrollo del servicio tanto en la superación y la calidad de sus recursos humanos como el cuidado de sus recursos materiales disponibles a explotar, por la organización y la disciplina, por la satisfacción de sus pacientes, acompañantes y trabajadores, por lograr siempre un diagnóstico del paciente de forma eficiente, por la aplicación de los protocolos establecidos, porque la comunicación dentro de su colectivo sea de excelencia y porque no existan quejas sobre el mismo, lo que tiene como resultado final producir salud.

Del mismo modo, Oliveira, Dumêt, Lopes y Oliveira (2018), en su artículo científico “Capital Estructural en la Gestión de las enfermeras en los Hospitales”, el objetivo fue resaltar la importancia del Capital Estructural (EC) definiéndola como toda la infraestructura que apoya la práctica profesional y permite el funcionamiento de una organización, se requiere una gestión eficiente para ensamblar, probar, organizar, perfeccionar y distribuir el conocimiento existente en el servicio de manera efectiva para la innovación, es decir se debe gestionar estratégicamente para aprovechar la capacidad de innovar y fomentar el desarrollo de soluciones para la organización y actividades profesionales. Con un estudio exploratorio descriptivo con abordaje cualitativo, teniendo como muestra 12 hospitales, concluyendo que los gerentes utilizan y elaboran nuevas acciones gerenciales para el desarrollo del capital

estructural de las organizaciones. Por mejorarlos, se necesitan inversiones y estrategias para identificar los componentes que necesitan ser optimizados en términos de su utilización y desarrollo, ya que un componente, para ser efectivo, necesita tener un alto nivel de alineación e integración con los demás.

Barañano y Dall (2013), en su artículo científico “Emergencia de salud pública: Representaciones sociales entre gerentes de un hospital universitario”, tiene como objetivo comprender las representaciones sociales de las emergencias de salud pública entre administradores que experimentaron la pandemia de influenza A (H1N1) 2009, con una investigación cualitativa del tipo estudio de caso con un total de 30 participantes; concluyen cuando se habla en desafío para los servicios de salud, se siente la necesidad de dar vida a esos servicios. Esto porque, estos solo existen por las personas que los planifican, organizan y los ponen en práctica, por lo tanto, esto ayudará para la reestructuración de las estrategias de gestión, detección y respuesta a las emergencias actuales y futuras.

De la misma manera, Galán, Carvalho y Dinà (2013), en su artículo científico “Cancelación de una cirugía en un hospital universitario: Implicaciones para la Gestión de costos”, tuvo como objetivo identificar y analizar los costos directos (recursos humanos, medicamentos y materiales) y los costos de oportunidad que resultan de la cancelación de cirugías electivas, con muestra de 249 cirugías de un estudio exploratorio y descriptivo, llega a la conclusión de que las actividades canceladas son una falla de la no atención a los requisitos de la planificación administrativa, en las búsqueda de solucionar este problema propone las siguientes estrategias: el rediseño de los procesos de trabajo , medidas educativas para el personal como las capacitaciones y una evaluación clínica previa para minimización de estas ocurrencias de cancelación buscando siempre minimizar costos.

De tal manera, Mitropoulos y Mitropoulos (2013), en su artículo científico “Gestión para la eficiencia en la atención de salud: El caso de los hospitales públicos griegos”, tiene como objetivo el explicar cómo es el funcionamiento y los parámetros que utiliza el Fondo de Protección contra Gastos Catastróficos la cual se divide en tres características: dividir el trabajo para lograr objetivos, segmentar correctamente el poder para una mejor coordinación y cumplir con los deberes que se derivan de la división del trabajo y una adecuada distribución esquematizada

que permita una coordinación y cumplimiento de objetivos, resaltando que dichas características están vinculadas a la eficiencia, con una muestra de 96 hospitales generales, concluyen que el recurso financiero es el insumo principal para el desarrollo de servicios dentro de las instituciones de salud, de tal manera que los Hospitales del estado deben rediseñar sus procesos administrativos para una mejor ejecución de sus ofertas de servicios de calidad y recursos.

Por otra parte, Polyzos (2013), en su artículo científico “Reforma del reembolso de los hospitales públicos en Grecia durante la crisis económica: implementación de un sistema de Grupo Relacionado por el Diagnostico (GRD)”, como objetivo presentar los esfuerzos del Ministerio de Salud (MoH) para implementar un nuevo sistema de pago basado en DRG, con una muestra de 133 hospitales concluyen que la gestión dentro de un hospital resulta muy complicado debido a las características de sus servicios, para ello se utiliza la complejidad de la casuística (case mix) basándose en la agrupación de todos los pacientes, esta herramienta precisa de un cambio de cultura organizacional, al fomentar la responsabilidad y participación del personal médico con respecto a la toma de decisiones y la gestión dirigida a los aspectos operativos y clínicos.

Asimismo, Escobar, Escobar y Monge (2012), en su artículo científico “Implantación de sistemas integrados para una Gestión eficiente de los recursos en el ámbito hospitalario”, su objetivo fue evaluar el impacto que tendría el implementar un sistema que comprenda toda información para la planificación de recursos empresariales hospitalarios, analizando este sistema a través de su diseño y utilización, contrastando los resultados con la satisfacción de los usuarios, con una investigación cualitativa basada en un estudio de caso longitudinal, teniendo como muestra una fundación Hospitalaria de la comunidad autónoma de Madrid seleccionada de manera intencional llegando a la conclusión que la aplicación de sistemas de información integrados en los hospitales no solo es posible, sino que además resulta muy conveniente, ya que para la fundación representa una mejora de la eficacia en la gestión clínico asistencial y un aumento en la gestión económico financiera.

Además, Borges, Bernardino, Marcondes, Salete (2020), en su artículo científico “Desempeño de enfermeras en el servicio de gestión de camas de un hospital

universitario”, tuvo como objetivo analizar el desempeño de los enfermeros en el servicio de gestión de camas de un hospital público docente, con una investigación descriptiva y cualitativa inspirada en el modelo teórico de Dubois, contando con una muestra de 32 participantes de la unidad de gestión de camas y unidad de atención, llegando a la conclusión que la dificultad de las camas hospitalarias es un tema que se discute a nivel mundial, esto se debe, a la gran demanda de pacientes y escasa oferta de camas, lo que dificulta la atención y provoca un aumento de pacientes, por lo tanto se debe hacer un esfuerzo financiero para la optimización de camas, se necesita implementar un cambio de política de gestión de este sector, la cual permitirá una mejora de flujo de pacientes y obtener resultados importante, es por esto que la gestión es una herramienta para rediseñar y mejorar la atención del paciente.

Quezada, Illesca y Cabezas (2014), en su artículo científico “Percepción del liderazgo en las(os) enfermeras(os) de un hospital del sur de Chile”, tuvo como objetivo conocer la percepción del liderazgo en las(os) enfermeras(os) de un hospital del sur de Chile, con una investigación cualitativa, descriptiva, exploratoria e interpretativa a través de un caso de estudio único teniendo una muestra de 118 unidades, concluye que en lo que respecta a gestión dentro de los hospitales, los(as) enfermeros(as) tienen un gran impacto en la participación de los logros de los objetivos, en muchos casos asumiendo un rol de líder, influyendo así sobre el grupo de trabajo y en todos los integrantes buscando una efectiva participación de cada integrante. Del mismo modo también existe la falta de preparación en liderazgo este se le atribuye a la poca capacitación y formación, debido a que la gran mayoría de las capacitaciones se enfocan en el desarrollo de sus funciones que desempeñan. Como consecuencia de ello tienen problemas para manejar las funciones de supervisar, motivar y dirigir a su equipo, basado en las metas propuestas por la institución.

Dentro de las investigaciones nacionales se considerarán las siguientes:

Ocampo y Valencia (2017) realizaron la tesis titulada “Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial Essalud - Tumbes”, busco determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio al usuario, tuvo una muestra de 39 trabajadores administrativos, se realizó con un enfoque

cualitativo, no experimental con un diseño descriptivo. En conclusión, si existiría una conexión entre gestión y la calidad que se da en los servicios, teniendo lo que es la Planificación, Dirección, Organización y Control, relación moderada con la calidad que se le proporciona a los usuarios.

Asimismo, Cárdenas (2018), en su tesis “La implementación del presupuesto por resultados y su relación con la gestión administrativa del Hospital Perú de EsSalud en el año 2018”, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la implementación del presupuesto por resultados y la gestión administrativa en el Hospital Perú de EsSalud, teniendo una muestra de 50 trabajadores administrativos del Hospital Perú 2018, la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, concluyendo que si existe un alto nivel de correlación entre variables, recomendando perfeccionar sus procesos en lo que respecta a gestión administrativa, con la finalidad que el Estado dirija sus acciones a servir al ciudadano por medio de un modelo de gestión estatal que tienda a la obtención de resultados, basado en la incorporación de una evaluación dirigida a los resultados de la gestión, por medio de la utilización de recursos tecnológicos modernos, la planificación, así como la transparencia con la finalidad de favorecer el control de las acciones estatales.

Por otra parte, Cabellos (2016), en su tesis “Implementación del SIGA de logística en su visualización de adquisiciones almacén en las áreas usuarias del Hospital de Belén de Trujillo”, teniendo como objetivo demostrar como la implementación del SIGA en todas las áreas usuarias mejora el requerimiento del proceso logístico y se evitan sanciones en el hospital Belén de Trujillo, su población estuvo constituida por todas las áreas o servicios, el tipo de estudio fue descriptivo, la investigación fue no experimental, concluyendo que gestión administrativa implica programaciones de capacitaciones, reportes, seguimientos, plan de mejoramiento para la toma de buenas decisiones, asimismo; teniendo una infraestructura inadecuada no se puede cumplir con los estándares es decir, se tendrá errores por deficiencias, por lo cual, se tiene desconocimiento por parte de los trabajadores en lo que respecta a las funciones y uso del programa software SIGA, lo que implica un mal manejo de inventario.

Por otro lado, Reyes (2017) en su tesis “La ventaja competitiva desde un enfoque de Dirección Estratégica y la Gestión Administrativa en el Hospital Regional Eleazar

Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote”, teniendo como objetivo específico analizar la gestión administrativa en el hospital regional Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote en el año 2017, teniendo una muestra de 104 trabajadores, tuvo como diseño de investigación la descriptiva-correlacional, siendo una investigación no experimental, concluyendo que la necesidad por la mejora de la Gestión Administrativa buscando una ventaja competitiva en el mercado existe. Del mismo modo, se determina que más del 80% de los trabajadores desconocen la Ley del Control Interno, por lo cual; pone en riesgo el servicios y contratación de bienes del hospital.

Osorio (2015) en su tesis “Caracterización de la calidad de la gestión administrativa en el Hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima”, la investigación fue de tipo descriptivo, con un diseño de campo, porque permitió interactuar con el objeto de estudio para analizar, caracterizar y describir la realidad, mediante la aplicación de una encuesta anónima estructurada de carácter cerrado a 29 gerentes médicos y administrativos que laboran en la institución, concluye que el ambiente en donde se encuentran las organizaciones es una en constante diversificación, por tal motivo se tienen que considerar siempre el análisis de los factores identificados entono a ella. Del mismo modo, es de vital importancia conocer todos estos aspectos, para poder desarrollar nuevas estrategias y así poder desarrollar una ventaja competitiva. Es por ello que siempre se tiene que estar atentos a los diferentes cambios que ocurren tanto nacional como internacionalmente.

Asimismo, Gutiérrez (2017) en su tesis “Evaluación Del Control Interno y Propuesta De Los Instrumentos De Gestión Para La Unidad De Economía Del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón”, tuvo como objetivo plantear una propuesta de aprobación y aplicación de los instrumentos de gestión para la unidad de economía del Hospital regional “EGB”, teniendo una muestra de 12 trabajadores de la unidad económica, siendo una investigación de tipo descriptiva, concluye que; existe un deficiente control en la evaluación de la ejecución de labores, esto se debe a que los empleados no reconocen cuáles son los roles que deben desempeñar y funciones que les corresponde cumplir, del mismo modo se observa un atraso en los informes y declaraciones que deben de presentar. Se propone que para mejorar la gestión administrativa utilizar herramientas tales como la planeación,

organización, dirección y control, buscando así que el hospital preste servicios con altos estándares de calidad.

Paredes (2016) realizó la tesis titulada “Gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo del área de nutrición del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo, 2015” como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario del área nutricional del hospital, tuvo una población de 95 usuarios, el tipo de investigación fue descriptivo y de tipo correlacional, y de diseño no experimental, concluyendo que 22,1% de usuarios se sienten satisfechos con el servicio del hospital, mientras que el 77,9% de los usuarios indican estar insatisfechos, sacando a relucir que la planeación y control se ubican con los más altos porcentajes de regular y deficiente según los encuestados acerca de la gestión administrativa.

Para Salazar (2014), en su artículo científico “La Gestión de Abastecimiento de medicamentos en el sector Público Peruano: Nuevos modelos de Gestión”, tuvo como objetivo analizar la situación actual del abastecimiento público de medicamentos del Perú y los principales problemas que enfrenta y sus oportunidades; concluye que el sector público en el Perú carece de credibilidad cuando se habla de gestionar bienes ciudadanos, es por ello que se le exige un mayor esfuerzo al estado para conseguir alcanzar un mayor nivel en calidad y cobertura para los servicios ofrecidos a la ciudadanía, pidiendo una administración transparente, ética, eficiente y eficaz, teniendo como objetivo el lograr que se sirva al ciudadano mediante todas las instituciones públicas y cumplir con todas sus necesidades, mediante una gestión descentralizada, esto significa su presencia a nivel nacional y brindando un servicio de calidad se ofrezca en todos lados de la misma manera.

Para Castillo, Medina, Bernardo, Reyes y Ayala (2019), en su artículo científico “Liderazgo y clima organizacional en trabajadores de establecimientos de salud de una microred de Perú”, tuvo como objetivo determinar la relación entre el liderazgo y clima organizacional en los trabajadores de establecimientos de salud que comprende una microred de Perú, con un estudio de descriptivo transversal y correlacional con una muestra de 88 trabajadores, concluye que el cargo de gerente en un establecimiento de salud se encarga de gestionar y ejecutar todas las

acciones conjuntas dentro de la institución, por tal motivo el liderazgo que ejerza en sus trabajadores puede influir en el clima organizacional de la institución y el servicio que se ofrezca al paciente, teniendo como objetivo primordial el cumplir con las metas, apoyar a que trabajen motivados para un objetivo conjunto; todo esto se lograra trabajando en base a una autoridad legítima y burocrática en la institución para la obtención de resultados.

Respecto a la teoría relacionada al tema,

Teoría de Fayol (1916), en su libro “Administración industrial y general”, hace énfasis en las funciones y la estructura que debe tener la organización para lograr ser eficiente utilizando los métodos científicos de la medición y observación.

Asimismo, mencionaremos también la teoría burocrática de Weber (1864), trataba de establecer las condiciones de trabajo bajo una organización jerárquica, en donde tanto las funciones o los trabajadores están especializados en el campo y funciones que desempeñan, esto ayudará a proporcionar un alto grado de eficacia en la institución o empresa.

Además, teniendo la teoría de la administración neoclásica de Drucker (1954), esta teoría surge gracias a la necesidad de racionalizar el trabajo y la departamentalización con el objetivo de identificar las funciones de los administradores, de tal manera que; se basa en instruir, encaminar y controlar aquellos esfuerzos de un determinado conjunto de personas para un fin común.

Por otra parte, mencionamos la teoría de las gerencias estratégicas, que se fundamenta en identificar las amenazas y oportunidades externas de la organización, con el objetivo de organizar toda información que se útil para tomar decisiones que permita el monitoreo de las tendencias internas y externas, permitiendo ejecutar y evaluar las acciones para que la organización logre sus objetivos.

A continuación, se mostrará definiciones y dimensiones relevantes de teorías relacionadas al tema, para entender el marco teórico a desarrollar:

Dentro de la variable Gestión Administrativa: Arzola (2002), en su estudio Gestión administrativa, son todas las actividades teniendo la coordinación y esfuerzo de un

grupo, esto quiere decir que se tratarán de alcanzar las metas u objetivos con el apoyo y compromiso de los trabajadores y siguiendo la estructura de la gestión administrativa.

Dentro de los aspectos administrativos, tenemos la dimensión de Planificación, (Jiménez, 1982). define a la planificación como la toma de decisiones que busca alcanzar el futuro que se desea, tomando en cuenta la realidad actual de la organización, como también factores internos y externos que tienen tanta influencia en el logro de objetivos. La planeación maneja los siguientes indicadores:

Teniendo como indicador a la Misión, Díez, García, Martín y Periañez (2004), definen a la misión como el objetivo de alcanzar un propósito en un determinado periodo, con el objetivo de describir que es lo que hace la empresa y que no hace.

Visión, según Karlof (1993), definen a la visión como la manera de representar hacia donde se desea llegar, con el objetivo de establecer a los subordinados a motivarse y enfocarse sus esfuerzos hacia un mismo objetivo.

Teniendo como indicador a los Objetivos; Münch (2007), definen a los objetivos como las metas o propósito que se pretende llegar, siendo fundamental en un proceso de planificación.

Teniendo como indicador a las Metas, definen a las metas como objetivos que el subordinado se plantea lograr para llegar a un objetivo final, es decir, las metas se plantean con un final.

Teniendo como indicador a las Estrategias, Para Prieto (2003), definen a las estrategias como un plan para dirigir determinados temas, con el objetivo de tomar decisiones y conseguir los mejores resultados.

Para Robbins (2005) define a la organización como “la manera de utilizar y equilibrar los recursos estando muy relacionado con los trabajadores y personal debido a que ellos lo manejan y ejecutan. La finalidad de organizar es el dividir, disponer, coordinar y suministrar recursos. La organización maneja los siguientes indicadores:

Teniendo como indicador a la Jerarquía; Para Fayol (1916), define a la jerarquía como la capacidad o dominio para ordenar, mandar con el objetivo de establecer un orden dentro de una organización.

Teniendo como indicador a las Normas; Para Grinenco (2014) “Una norma puede ser o no parte de un procedimiento. Limitan tareas específicas que los empleados no tienen más opciones que obedecerlas y seguirlas”.

Fayol (1972), la dirección general es la máxima autoridad que está dispuesta a llevar a la organización hacia su objeto propuesto, siendo eficiente con los recursos que posee, es decir; la dirección se encarga de hacer funcionar al máximo rendimiento a la empresa. Las órdenes se comunican bajo jerarquías, desde el director general hasta los jefes de servicio hasta la última jerarquía de la empresa. La dirección maneja los siguientes indicadores:

Teniendo como indicador a la Motivación; Para el autor Münch (2007), define a la motivación una manera interna que dirige y mantiene la conducta del subordinado hacia fines determinados, con el objetivo de realizar determinados objetivos gracias a la satisfacción de realizar una tarea.

Teniendo como indicador al Liderazgo, que consiste en una influencia sobre las personas, con el objetivo de incentivar a los subordinados a que trabajen hacia un objetivo común, de tal manera que, se inflencie en la manera de pensar o actuar de los subordinados.

Teniendo como indicador a la Comunicación: Duhalt (2008) en su libro Técnicas de comunicación administrativa (UNAM), define a la comunicación como el acto para transmitir información para lograr la eficiencia dentro de la empresa, además de, interactuar entre el personal para intercambiar ideas, pensamientos.

Teniendo como indicador al Trabajo en equipo; Según Katzenbach (2007), define al trabajo en equipo como un conjunto de personas cuyas habilidades permiten alcanzar un objetivo final, de tal manera que, dichos subordinados deben estar organizados para obtener mejores resultados, centrándose en los procesos para alcanzar metas.

Teniendo como indicador al Comportamiento; Para Robbins y Cenzo (2009), define al comportamiento como el impacto de individuos sobre el comportamiento dentro de la organización, teniendo como objetivo aplicar conocimientos para la mejora de eficacia de la empresa.

Galindo (1997), define al control como el procedimiento para asegurar avances satisfactorios hacia sus metas y objetivos trazados, con el objetivo de verificar que estén haciendo lo correcto para que las empresas logren lo que se han propuesto; de tal manera que, se logrará una eficiencia cada vez mejor. El control maneja los siguientes indicadores:

Teniendo como indicador al Control previo, se le define como toda actividad que tiene por objetivo constatar y chequear el cumplimiento de objetivos, normas, planes y procedimientos con la finalidad de supervisar los resultados y acciones de la gestión, es decir, consiste en verificar y supervisar los actos y resultados en una empresa.

Teniendo como indicador al Control concurrente, ocurre cuando una actividad está en ejecución implicando la regulación de actividades que forman parte de un proceso para asegurar los estándares de la organización, es decir, se diseña para asegurar las actividades de los subordinados para alcanzar los resultados adecuados.

Teniendo como indicador al Control posterior, se realizan con el objetivo de ejecutar una evaluación de las actividades y resultados ejecutados por la organización, es decir, es un control de retroalimentación que ayuda a evaluar y corregir posibles errores futuros y así tener una mejora continua.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de Investigación:

Este trabajo de investigación fue de tipo descriptiva, ya que tuvo como fin el describir la conducta de la variable. Fue de enfoque cuantitativo por que se utilizó la recaudación de información, mediante la medición de números y análisis estadístico, recogiendo información con precisión (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

La investigación tuvo un diseño que se caracterizó por ser no experimental, ya que se observó y describió como es la gestión administrativa.

3.2. Variable y Operacionalización

Variable:

Esta investigación tuvo como variable a la gestión administrativa.

Operacionalización:

Definición conceptual: Es toda actividad que se ejecuta para monitorear el trabajo de un grupo, es decir; como se lograrán los objetivos u metas con ayuda del personal y el desempeño de labores (Arzola, 2002).

Definición operacional: La Gestión Administrativa es la forma sistemática a través de la cual se hace posible el buen desarrollo de las actividades administrativas mediante las siguientes dimensiones: planeación, organización, dirección y control.

Indicadores: Se tomaron como indicadores misión y visión, objetivos, metas, estrategias, programas, jerarquía, MOF y ROF, normas, motivación, liderazgo, comunicación, trabajo en equipo, comportamiento, control previo, control recurrente, control superior. (Münch, 2007).

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis:

Nuestra población estuvo conformada por un total 80 trabajadores pertenecientes a las diferentes áreas administrativas del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón en el año 2020

La muestra fueron 80 colaboradores en su totalidad, incluyendo a los jefes de cada área en estudio en el año 2020. Dado que es una población pequeña, finita y manejable por los autores, se tomó en su totalidad para realizar el cuestionario, por lo cual no se requirió de ninguna técnica de muestreo.

➤ **Criterio de inclusión**

Todo el personal administrativo del hospital regional, esto incluye tanto a los contratados como nombrados, profesionales administrativos y técnicos administrativos, de ambos sexos y que voluntariamente acepten colaborar con la investigación para la obtención de la información que se necesite.

➤ **Criterio de exclusión**

Trabajadores profesionales administrativos o técnicos administrativos que se encuentren de vacaciones, licencia o descanso médico, así como también a los practicantes universitarios o técnicos que se encuentren en el Hospital en su periodo de prácticas académicas.

3.4. Técnicas e instrumentos:

Técnica:

Para este estudio, aplicamos una técnica de recolección de datos utilizando a la encuesta, consistiendo en la recopilación de datos mediante respuestas proporcionadas por parte de la población además de las personas que estuvieron incluidas en la muestra, por tal motivo se realizaron preguntas dentro de ellas.

Instrumento, se aplicó un cuestionario como instrumento de recolección, este permitió Describir la gestión administrativa en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020. Este instrumento también ayudo a la realización de las conclusiones.

Instrumentos:

El instrumento utilizado fue el cuestionario, para Hernández (2017) “es un conjunto de preguntas diseñadas con relación una o más variables a medir, permitiendo que la recolección de datos sea homogenizada”. Se empleó una encuesta aplicado a 80 trabajadores administrativos del hospital regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote, como instrumento para la recolección de datos. El cuestionario consistió de 32 preguntas relacionadas a la variable Gestión Administrativa, con opciones de respuestas basadas en la escala de Likert, teniendo 5 alternativas que reflejan el

grado de percepción el cual consiste en: siempre, casi siempre, algunas veces, muy pocas veces y nunca.

La validez:

El instrumento utilizado para la medición de la variable Gestión Administrativa fue evaluada por expertos calificados que revisaron la estructura de las preguntas, la cohesión y que el instrumento tenga relación con la variable de investigación, de tal modo, se logró validar dicho instrumento con el juicio de expertos de manera positiva

La confiabilidad:

Un instrumento será confiable a medida que nos brinde los mismos resultados o similares, sin importar las oportunidades de aplicación para que ocurran variaciones. De este modo nos permite generalizar el uso de un método en particular a una escala de circunstancias relacionadas (Arias, 2012)

Como opinión general, Hernández, Fernández y Baptista (2014) alegan estas siguientes recomendaciones para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

Niveles	Coeficiente alfa
Excelente	>.9
Bueno	>.8
Aceptable	>.7
Cuestionable	>.6
Pobre	>.5
Inaceptable	<.5

La confiabilidad del instrumento de recolección de datos de la variable Gestión administrativa en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote-2020 obtuvo un coeficiente de confiabilidad de α_{Cronbach} con un total de 0.801 el cual fue considerada como buena.

3.5. Procedimientos:

De los datos que se adquirieron por la entidad se aplicó una fórmula, del cual se

obtuvo la muestra para esta investigación, de la misma manera se recolectó información importante sobre la variable de estudio. Dicha información proporcionará conocimiento sobre nuestra variable de investigación. La información será de tipo primario, debido a que el equipo de trabajo recogerá información de manera directa, registrándose los valores proporcionados por los encuestados sobre la variable Gestión Administrativa. Los instrumentos que se van a considerar será 1 cuestionario que se aplicará mediante la técnica de la encuesta personal a cada personal administrativo del estudio seleccionado de la muestra. Para concluir la respuesta que se obtendrán anticipadamente codificadas se trasladará a una matriz de datos para su respectivo análisis, mediante el paquete estadístico SPSS.

3.6. Método de análisis de datos:

Como método de análisis de datos se aplicó la estadística descriptiva la cual emplea tablas, figuras y gráficos.

Todo este proceso se reflejó en los resultados plasmados en tablas y figuras expresados en porcentajes, todos estos datos que se podrán diseñar en el programa estadístico SPSS, un software que se especializa en la creación de base de datos y en el proceso estadístico, o una herramienta de Microsoft como es Excel.

3.7. Aspectos Éticos:

Teniendo en cuentas estos aspectos éticos de nuestra investigación:

- Evitar cualquier tipo de plagio, teniendo siempre en cuenta el citar correctamente a todos los autores y fuentes al momento de necesitar de sus aportes teóricos también como en sus antecedentes, trabajando bajo las normas APA de la sexta ed.
- Previniendo cualquier tipo de manipulación en los datos e información que se recolectó con apoyo de nuestra muestra, teniendo como uno de los objetivos de la investigación el poder proporcionar ayuda a la institución a la que se está estudiando con datos veraces y real.

IV. RESULTADOS

Objetivo específico; Describir la Planeación de la Gestión Administrativa en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Tabla 1

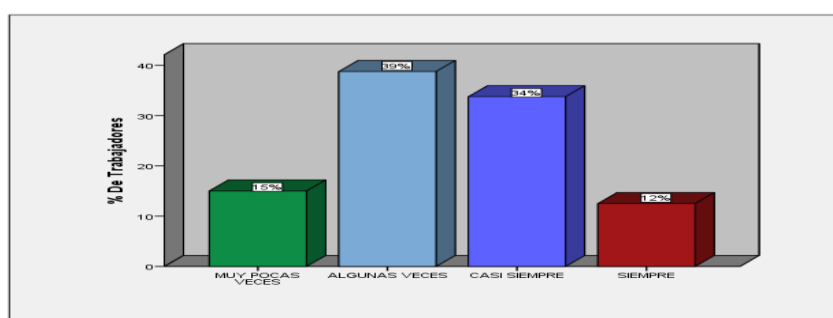
¿Participó en la formulación de la misión y visión, para la planificación de los objetivos?

Alternativas	Año	
	2020	
	Frecuencia	Porcentaje
Muy pocas veces	12	15%
Algunas veces	31	38.8%
Casi siempre	27	33.8%
Siempre	10	12.5%
Total	80	100%

Nota. Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Figura 1

¿Participó en la formulación de la misión y visión, para la planificación de los objetivos?



Nota. Opinión del personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Interpretación:

La figura 1, el 39% del personal administrativo encuestado manifestaron que algunas veces participan en la formulación de la visión y misión para la planificación de los objetivos, el 34% manifiesta que casi siempre participan en la formulación de la visión y misión para la planificación de los objetivos.

Tabla 2

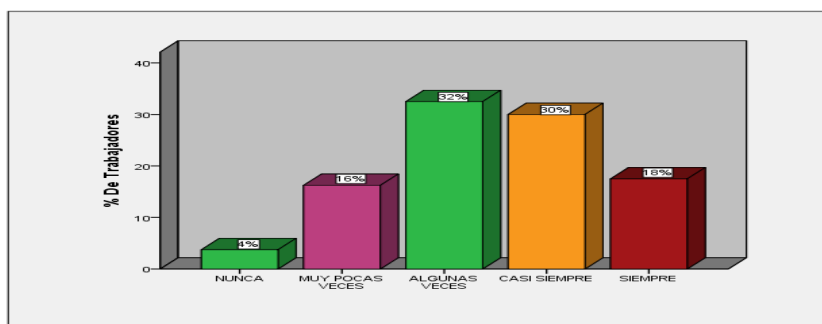
¿Los objetivos del Hospital se adecuan a la crisis sanitaria del COVID-19?

Alternativas	Año	
	2020	
	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	3.8%
Muy pocas veces	13	16.3%
Algunas veces	26	32.5%
Casi siempre	24	30%
Siempre	14	17.5%
Total	80	100%

Nota. Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Figura 2

¿Los objetivos del Hospital se adecuan a la crisis sanitaria del COVID-19?



Nota. Opinión del personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Interpretación:

La figura 2, el 32,5% manifiesta que los objetivos algunas veces se adecuan a la crisis sanitaria del Covid – 19, el 30% manifiesta que los objetivos casi siempre se adecuan a la crisis sanitaria del Covid – 19.

Tabla 3

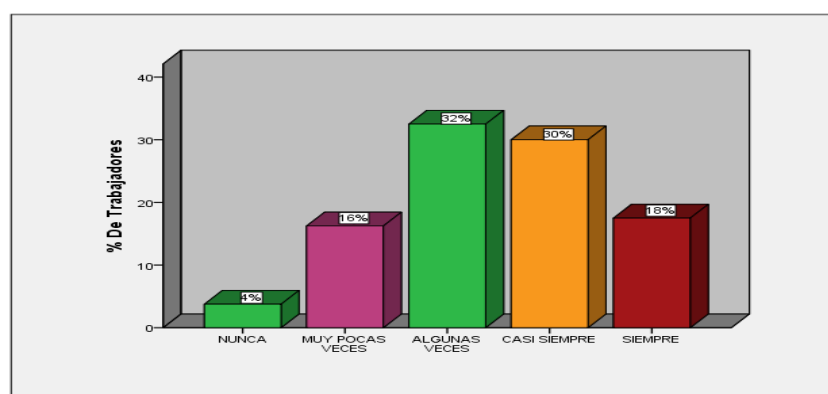
¿Los objetivos son claros y realistas para el cargo que desempeña en el hospital?

Alternativas	Año	
	2020	
	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	3.8%
Muy pocas veces	13	16.3%
Algunas veces	28	35%
Casi siempre	24	30%
Siempre	12	15%
Total	80	100%

Nota. Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Figura 3

¿Los objetivos son claros y realistas para el cargo que desempeña en el hospital?



Nota. Opinión del personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Interpretación:

La figura 3, el 35% manifiesta que los objetivos algunas veces son claros y realistas para el cargo de desempeño de funciones, el 30% manifiesta que los objetivos casi siempre son claros y realistas para el cargo de desempeño de funciones.

Tabla 4

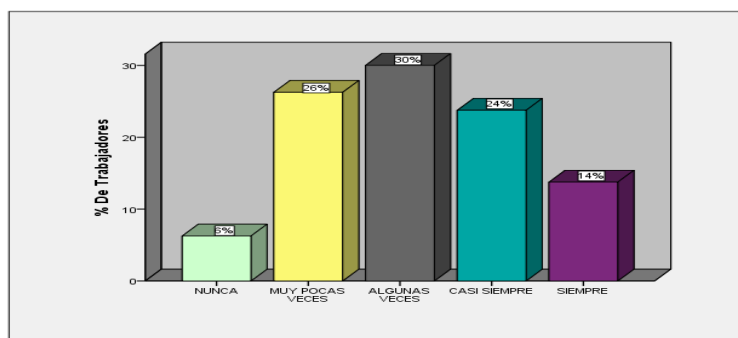
¿El hospital, utiliza las herramientas necesarias para lograr sus metas?

Alternativas	Año	
	2020	
	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	6.3%
Muy pocas veces	21	26.3%
Algunas veces	24	30%
Casi siempre	19	23.8%
Siempre	11	13.8%
Total	80	100%

Nota. Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Figura 4

¿El hospital, utiliza las herramientas necesarias para lograr sus metas?



Nota. Opinión del personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Interpretación:

La figura 4, el 30% manifiesta que el hospital algunas veces utiliza las herramientas necesarias para lograr las metas, el 26% manifiesta que el hospital muy pocas veces utiliza las herramientas necesarias para lograr las metas.

Tabla 5

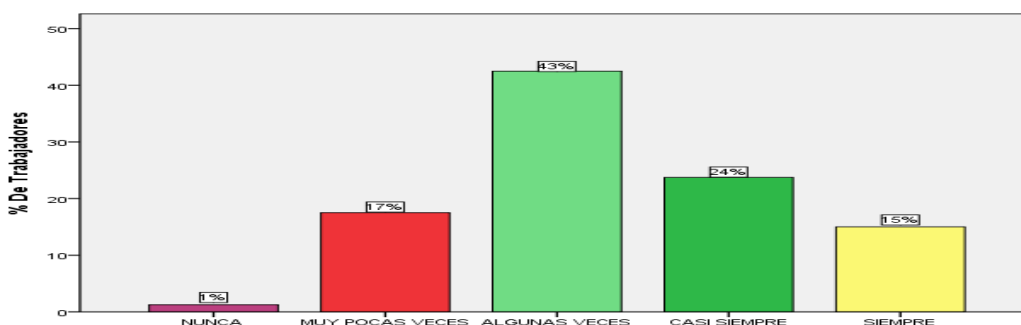
¿En la actualidad con el problema de la pandemia, utilizan estrategias para el logro de las metas?

Alternativas	Año	
	2020	
	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	1.3%
Muy pocas veces	14	17.5%
Algunas veces	34	42.5%
Casi siempre	19	23.8%
Siempre	12	15%
Total	80	100%

Nota. Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Figura 5

¿En la actualidad con el problema de la pandemia, utilizan estrategias para el logro de las metas?



Nota. Opinión del personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Interpretación:

La figura 5, el 1% de encuestados manifiesta que nunca utilizan las estrategias para el logro de metas, el 17% manifiesta que muy pocas veces utilizan estrategias

para el logro de metas, el 43% manifiesta que algunas veces utilizan estrategias para el logro de metas, el 24% manifiesta que casi siempre utilizan estrategias para el logro de metas y que el 15% manifiesta que siempre utilizan estrategias para el logro de metas.

Tabla 6

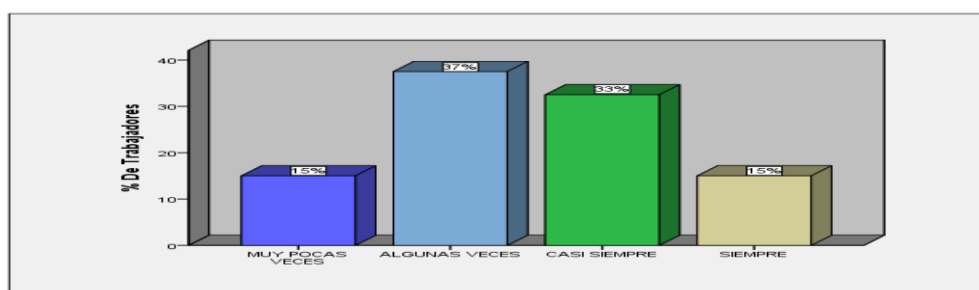
¿Conoce las estrategias institucionales?

Alternativas	Año	
	2020	
	Frecuencia	Porcentaje
Muy pocas veces	12	15%
Algunas veces	30	37.5%
Casi siempre	26	32.5%
Siempre	12	15%
Total	80	100%

Nota. Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Figura 6

¿Conoce las estrategias institucionales?



Nota. Opinión del personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Interpretación:

La figura 6, el 15% manifiesta que muy pocas veces conocen las estrategias institucionales orientadas a los objetivos trazados, el 37% manifiesta que algunas veces conocen las estrategias institucionales orientadas a los objetivos trazados, el 33% manifiesta que casi siempre conocen las estrategias institucionales orientadas a los objetivos trazados y que el 15% manifiesta que siempre conocen las estrategias institucionales orientadas a los objetivos trazados.

Tabla 7

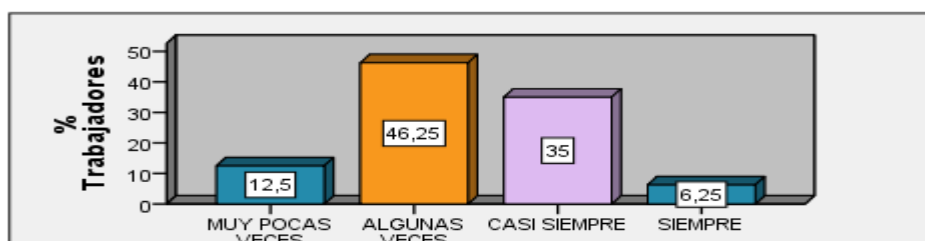
¿Sabe si las estrategias están orientadas a cumplir con los objetivos trazados?

Alternativas	Año	
	2020	
	Frecuencia	Porcentaje
Muy pocas veces	10	12.5%
Algunas veces	37	46.3%
Casi siempre	28	35%
Siempre	5	6.3%
Total	80	100%

Nota. Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Figura 7

¿Sabe si las estrategias están orientadas a cumplir con los objetivos trazados?



Nota. Opinión del personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Interpretación:

En la figura 7, el 12,5% manifiestan muy pocas veces que saben si las estrategias están orientadas a los objetivos, el 46,2% manifiestan algunas veces que saben si las estrategias están orientadas a los objetivos, el 35% manifiestan casi siempre que saben si las estrategias están orientadas a los objetivos y el 6,2% manifiestan siempre que saben si las estrategias están orientadas a los objetivos.

Tabla 8

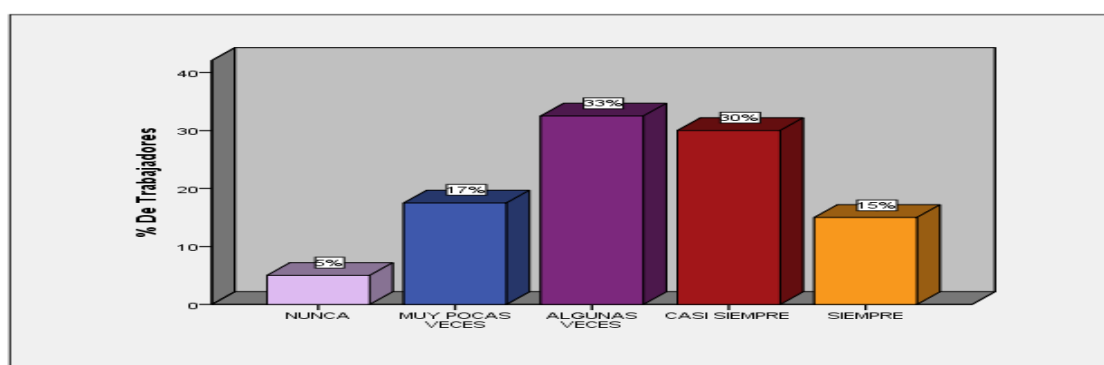
¿Los programas presupuestales establecidos en la planificación de las actividades de corto y largo plazo son realistas?

Alternativas	Año	
	2020	
	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	5%
Muy pocas veces	14	17.6%
Algunas veces	26	33.5%
Casi siempre	24	30%
Siempre	12	15%
Total	80	100%

Nota. Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Figura 8

¿Los programas presupuestales establecidos en la planificación de las actividades de corto y largo plazo son realistas?



Nota. Opinión del personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Interpretación:

La figura 8, el 5% manifiesta que los programas presupuestales nunca están establecidos en la planificación de actividades, el 17% manifiesta que los programas presupuestales muy pocas veces están establecidos en la planificación de actividades, el 33% manifiesta que los programas presupuestales algunas veces están establecidos en la planificación de actividades, el 30% manifiesta que los programas presupuestales casi siempre están establecidos en la planificación de actividades y que el 15% manifiesta que los programas presupuestales siempre están establecidos en la planificación de actividades.

Tabla 9

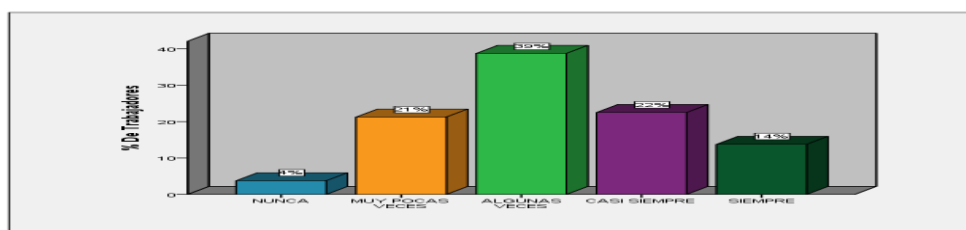
¿Se pone en conocimiento del personal los programas que tiene la institución?

Alternativas	Año	
	2020	
	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	3.8%
Muy pocas veces	17	21.3%
Algunas veces	31	38.8%
Casi siempre	18	22.5%
Siempre	11	13.8%
Total	80	100%

Nota. Opinión del personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Figura 9

¿Se pone en conocimiento del personal los programas que tiene la institución?



Nota. Opinión del personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Interpretación:

La figura 9, el 39% manifiesta que algunas veces se pone en conocimiento al personal de los programas que tiene la institución, el 22% manifiesta que casi siempre se pone en conocimiento al personal de los programas que tiene la institución.

Tabla 10

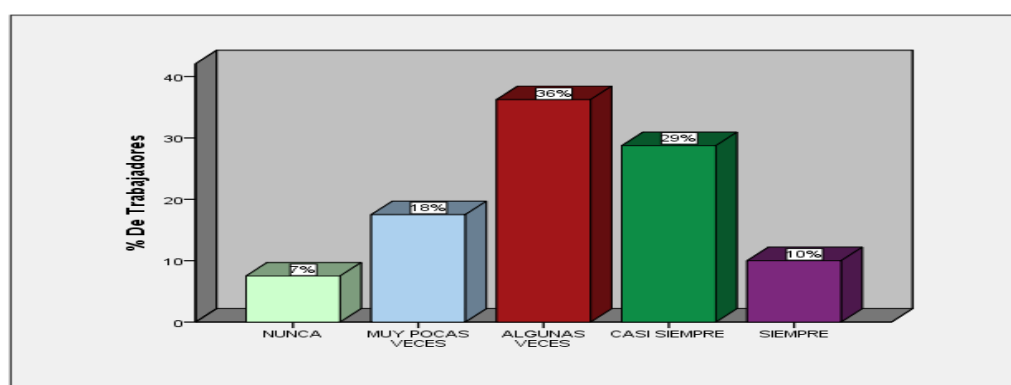
¿Cree que se respeta el orden jerárquico en las diferentes áreas administrativas?

Alternativas	Año	
	2020	
	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	7.5%
Muy pocas veces	14	17.5%
Algunas veces	29	36.3%
Casi siempre	23	28.8%
Siempre	8	10%
Total	80	100%

Nota. Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Figura 10

¿Cree que se respeta el orden jerárquico en las diferentes áreas administrativas?



Nota. Opinión del personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Interpretación:

La figura 10, el 7% manifiesta que nunca se respeta el orden jerárquico en áreas administrativas, el 18% manifiesta que muy pocas veces se respeta el orden jerárquico en áreas administrativas, el 36% manifiesta que algunas veces se respeta el orden jerárquico en áreas administrativas, el 29% manifiesta que casi siempre se respeta el orden jerárquico en áreas administrativas y que el 10% manifiesta que siempre se respeta el orden jerárquico en áreas administrativas.

Tabla 11

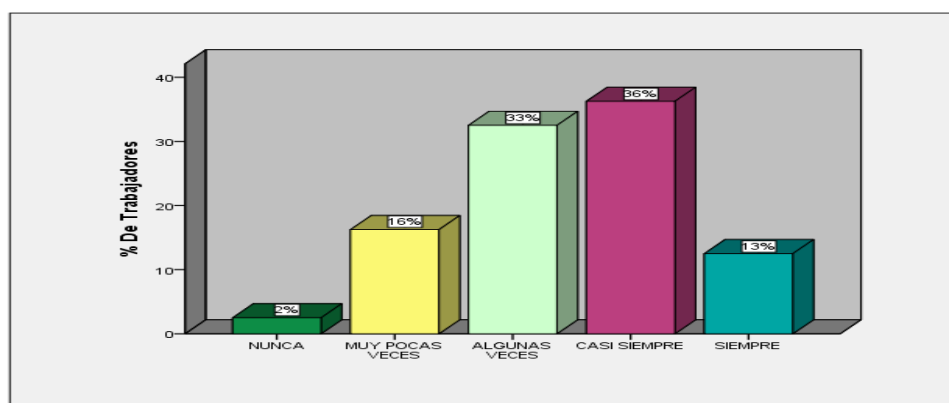
¿Le han puesto de conocimiento el MOF o ROF de su área de trabajo?

Alternativas	Año	
	2020	
	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	2.5%
Muy pocas veces	13	16.3%
Algunas veces	26	32.5%
Casi siempre	29	36.3%
Siempre	10	12.5%
Total	80	100%

Nota. Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Figura 11

¿Le han puesto de conocimiento el MOF o ROF de su área de trabajo?



Nota. Opinión del personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Interpretación:

La figura 11, el 2% manifiesta que nunca se ha puesto el conocimiento del mof y rof en su área, el 16% manifiesta que muy pocas veces se ha puesto el conocimiento del mof y rof en su área, el 33% manifiesta que algunas veces se ha

puesto el conocimiento del mof y rof en su área, el 36% manifiesta que casi siempre se ha puesto el conocimiento del mof y rof en su área y que el 13% manifiesta que siempre se ha puesto el conocimiento del mof y rof en su área.

Tabla 12

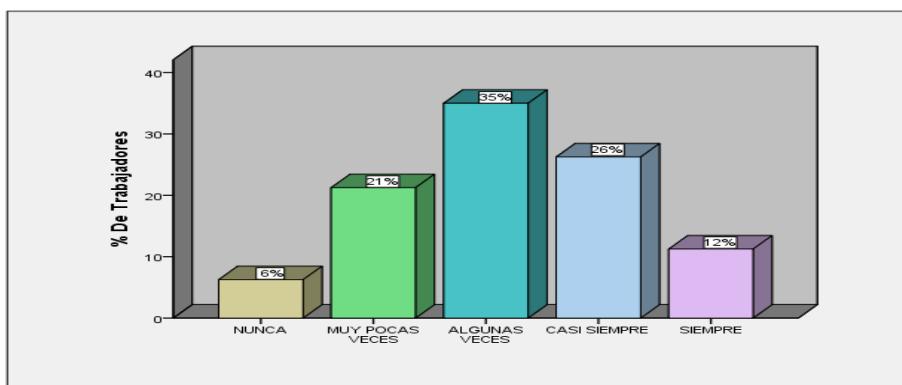
¿Está al tanto de las actualizaciones del MOF para el correcto cumplimiento de sus funciones?

Alternativas	Año	
	2020	
	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	6.3%
Muy pocas veces	17	21.3%
Algunas veces	28	35%
Casi siempre	21	26.3%
Siempre	9	11.3%
Total	80	100%

Nota. Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Figura 12

¿Está al tanto de las actualizaciones del MOF para el correcto cumplimiento de sus funciones?



Nota. Opinión del personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Interpretación:

La figura 12, el 6% manifiesta que nunca están al tanto de las actualizaciones del mof, el 21% manifiesta que muy pocas veces están al tanto de las actualizaciones del mof, el 35% manifiesta que algunas veces están al tanto de las actualizaciones del mof, el 26% manifiesta que casi siempre están al tanto de las actualizaciones del mof y que el 12% manifiesta que siempre están al tanto de las actualizaciones del mof.

Tabla 13

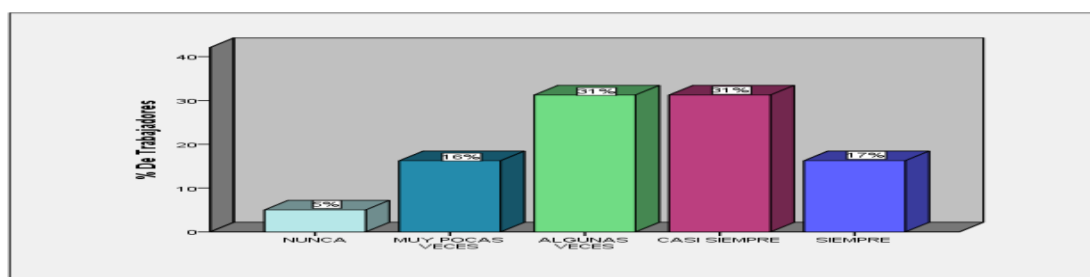
¿Se respeta los lineamientos del ROF dentro del hospital?

Alternativas	Año	
	2020	
	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	5%
Muy pocas veces	13	16.3%
Algunas veces	25	31.3%
Casi siempre	25	31.3%
Siempre	13	16.3%
Total	80	100%

Nota. Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Figura 13

¿Se respeta los lineamientos del ROF dentro del hospital?



Nota. Opinión del personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Interpretación:

La figura 13, el 5% manifiesta que nunca se respeta los lineamientos del rof, el 16% manifiesta que muy pocas veces se respeta los lineamientos del rof, el 31% manifiesta que algunas veces se respeta los lineamientos del rof, el 31% manifiesta que casi siempre se respeta los lineamientos del rof y que el 17% manifiesta que siempre se respeta los lineamientos del rof.

Tabla 14

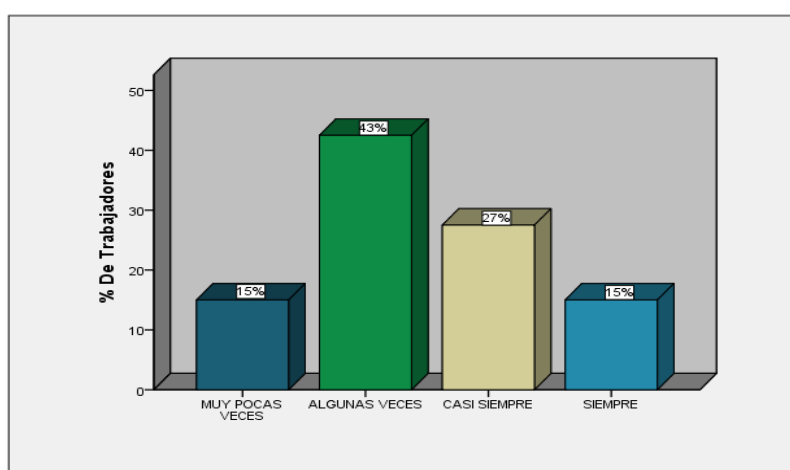
¿Se cumplen en su totalidad las normas establecidas frente a la Covid – 19, para un seguro desempeño de sus funciones?

Alternativas	Año	
	2020	
	Frecuencia	Porcentaje
Muy pocas veces	12	15%
Algunas veces	34	42.5%
Casi siempre	22	27.5%
Siempre	12	15%
Total	80	100%

Nota. Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Figura 14

¿Se cumplen en su totalidad las normas establecidas frente a la Covid – 19, para un seguro desempeño de sus funciones?



Nota. Opinión del personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Interpretación:

La figura 14, el 15% manifiesta que nunca se cumplen en su totalidad con las normas establecidas frente a la covid – 19, el 43% manifiesta que algunas veces se cumplen en su totalidad con las normas establecidas frente a la covid – 19, el 27% manifiesta que casi siempre se cumplen en su totalidad con las normas establecidas frente a la covid – 19 y que el 15% manifiesta que siempre se cumplen en su totalidad con las normas establecidas frente a la covid – 19.

Tabla 15

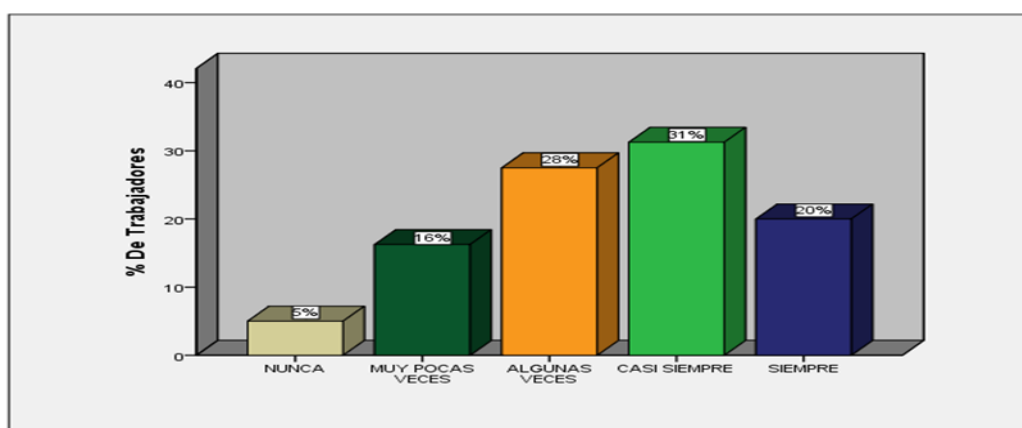
¿Las normas disciplinarias se aplican con objetividad para todos los trabajadores?

Alternativas	Año	
	2020	
	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	5%
Muy pocas veces	13	16.3%
Algunas veces	22	27.5%
Casi siempre	25	31.3%
Siempre	16	20%
Total	80	100%

Nota. Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Figura 15

¿Las normas disciplinarias se aplican con objetividad para todos los trabajadores?



Nota. Opinión del personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Interpretación:

La figura 15, el 5% manifiesta que nunca se aplican las normas disciplinarias con objetividad, el 16% manifiesta que muy pocas veces se aplican las normas disciplinarias con objetividad, el 28% manifiesta que algunas veces se aplican las normas disciplinarias con objetividad, el 31% manifiesta que casi siempre se aplican las normas disciplinarias con objetividad y que el 20% manifiesta que siempre se aplican las normas disciplinarias con objetividad.

Tabla 16

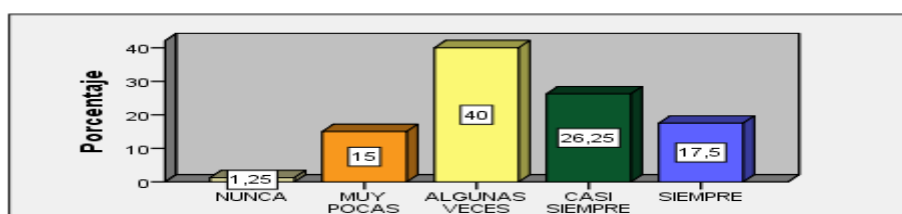
¿Se le motiva para qué se sienta satisfecho en sus puestos de trabajo?

Alternativas	Año	
	2020	
	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	1.3%
Muy pocas veces	12	15%
Algunas veces	32	40%
Casi siempre	21	26.3%
Siempre	14	17.5%
Total	80	100%

Nota. Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Figura 16

¿Se le motiva para qué se sienta satisfecho en sus puestos de trabajo?



Nota. Opinión del personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Interpretación:

La figura 16, el 1% manifiesta que nunca se les motiva para que se sientan satisfechos en su área, el 15% manifiesta que muy pocas veces se les motiva para que se sientan satisfechos en su área, el 40% manifiesta que algunas veces se les motiva para que se sientan satisfechos en su área, el 26% manifiesta que casi siempre se les motiva para que se sientan satisfechos en su área y que el 18% manifiesta que siempre se les motiva para que se sientan satisfechos en su área.

Tabla 17

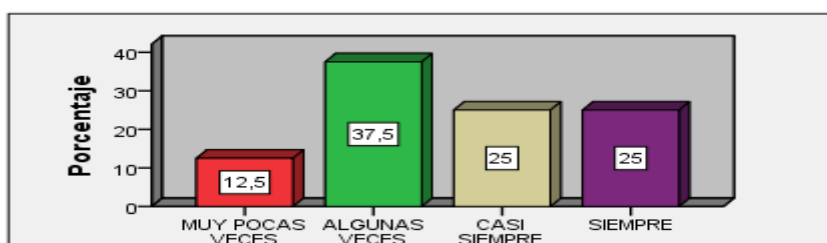
¿Los Jefes muestran capacidad de liderazgo que impulsan al logro de las metas?

Alternativas	Año	
	2020	
	Frecuencia	Porcentaje
Muy pocas veces	10	12.5%
Algunas veces	30	37.5%
Casi siempre	20	25%
Siempre	20	25%
Total	80	100%

Nota. Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Figura 17

¿Los Jefes muestran capacidad de liderazgo que impulsan al logro de las metas?



Nota. Opinión del personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Interpretación:

La figura 17, el 12% manifiesta que muy pocas veces los jefes muestran capacidad de liderazgo, el 38% manifiesta que algunas veces los jefes muestran capacidad de liderazgo, el 25% manifiesta que casi siempre los jefes muestran capacidad de liderazgo y que el 25% manifiesta que siempre los jefes muestran capacidad de liderazgo.

Tabla 18

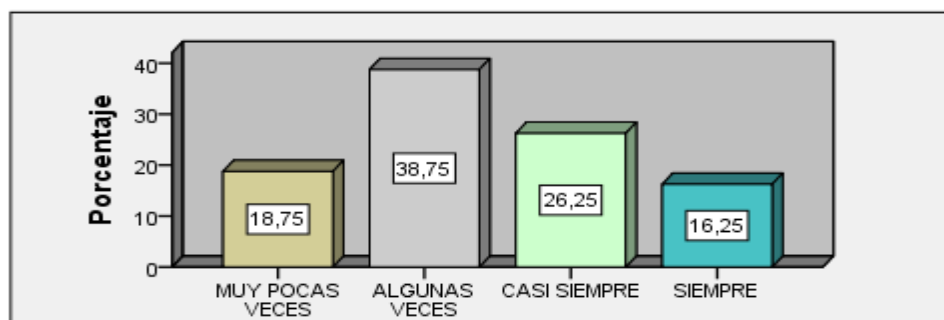
¿El personal directivo conduce los procesos de organización, planificación, ejecución al logro de objetivos dentro del hospital?

Alternativas	Año	
	2020	
	Frecuencia	Porcentaje
Muy pocas veces	15	18.8%
Algunas veces	31	38.8%
Casi siempre	21	26.3%
Siempre	13	16.3%
Total	80	100%

Nota. Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Figura 18

¿El personal directivo conduce los procesos de organización, planificación, ejecución al logro de objetivos dentro del hospital?



Nota. Opinión del personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Interpretación:

La figura 18, el 19% manifiesta que el personal directivo muy pocas veces conduce los procesos de organización, planificación, ejecución para el logro de objetivos, el 39% manifiesta que el personal directivo algunas veces conduce los procesos de organización, planificación, ejecución para el logro de objetivos, el 26% manifiesta

que el personal directivo casi siempre conduce los procesos de organización, planificación, ejecución para el logro de objetivo y que el 16% manifiesta que el personal directivo siempre conduce los procesos de organización, planificación, ejecución para el logro de objetivos.

Tabla 19

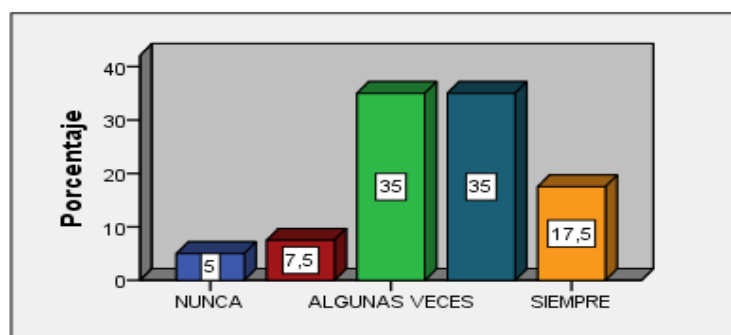
¿Existe una comunicación fluida entre el personal operativo de las diferentes áreas?

Alternativas	Año	
	2020	
	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	5%
Muy pocas veces	6	7.5%
Algunas veces	28	35%
Casi siempre	28	35%
Siempre	14	17.5%
Total	80	100%

Nota. Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Figura 19

¿Existe una comunicación fluida entre el personal operativo de las diferentes áreas?



Nota. Opinión del personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Interpretación:

La figura 19, el 35% manifiesta que algunas veces existe una comunicación fluida entre personal operativo de diferentes áreas, el 35% manifiesta que casi siempre

existe una comunicación fluida entre personal operativo de diferentes áreas y que el 18% manifiesta que siempre existe una comunicación fluida entre personal operativo de diferentes áreas.

.

Tabla 20

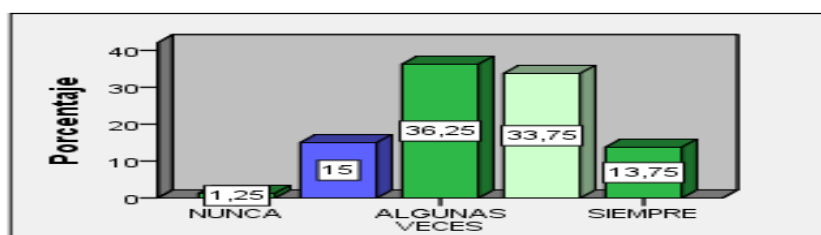
¿La comunicación entre los jefes y personal es preciso en el momento y tiempo necesario?

Alternativas	Año	
	2020	
	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	1.3%
Muy pocas veces	12	15%
Algunas veces	29	36.3%
Casi siempre	27	33.8%
Siempre	11	13.8%
Total	80	100%

Nota. Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Figura 20

¿La comunicación entre los jefes y personal es preciso en el momento y tiempo necesario?



Nota. Opinión del personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Interpretación:

La figura 20, el 36% manifiesta que la comunicación entre jefes algunas veces es precisa en el momento y tiempo necesario, el 34% manifiesta que la comunicación entre jefes casi siempre es precisa en el momento y tiempo necesario.

Tabla 21

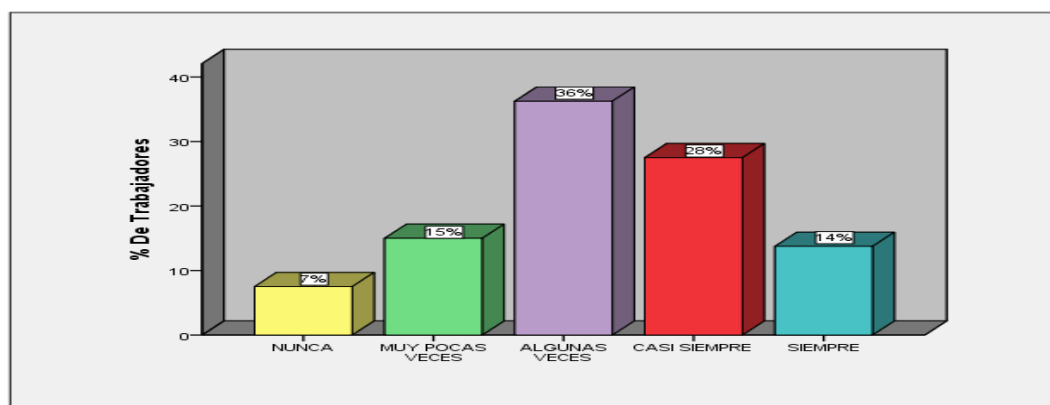
¿Se ejerce una comunicación formal e inmediata entre jefes de áreas para el cumplimiento de sus funciones?

Alternativas	Año	
	2020	
	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	7.5%
Muy pocas veces	12	15%
Algunas veces	29	36.3%
Casi siempre	22	27.5%
Siempre	11	13.8%
Total	80	100%

Nota. Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Figura 21

¿Se ejerce una comunicación formal e inmediata entre jefes de áreas para el cumplimiento de sus funciones?



Nota. Opinión del personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Interpretación:

La figura 21, el 7,5% manifiesta que nunca se ejerce una comunicación formal entre jefes, el 15% manifiesta que muy pocas veces se ejerce una comunicación formal entre jefes, el 36% manifiesta que algunas veces se ejerce una comunicación formal entre jefes, el 27,5% manifiesta que casi siempre se ejerce una comunicación formal entre jefes y que el 13,8% manifiesta que siempre se ejerce una comunicación formal entre jefes.

Tabla 22

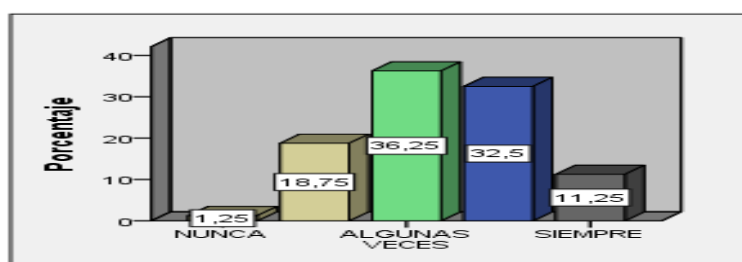
¿Existe un ambiente de compromiso para la realización de las funciones dentro del equipo de trabajo?

Alternativas	Año	
	2020	
	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	1.3%
Muy pocas veces	15	18.8%
Algunas veces	29	36.3%
Casi siempre	26	32.5%
Siempre	9	11.3%
Total	80	100%

Nota. Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Figura 22

¿Existe un ambiente de compromiso para la realización de las funciones dentro del equipo de trabajo?



Nota. Opinión del personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Interpretación:

La figura 22, el 36% manifiesta que algunas veces existe un ambiente de compromiso para las funciones, el 33% manifiesta que casi siempre existe un ambiente de compromiso para las funciones.

Tabla 23

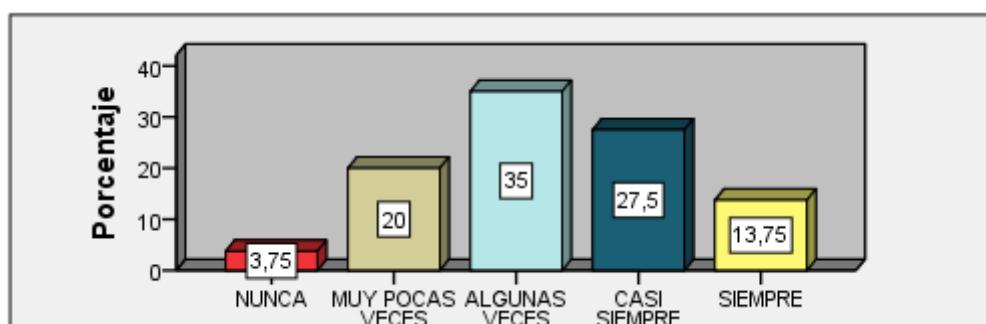
¿Recibe una retroalimentación de su jefe inmediato sobre su desempeño?

Alternativas	Año	
	2020	
	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	3.8%
Muy pocas veces	16	20%
Algunas veces	28	35%
Casi siempre	22	27.5%
Siempre	11	13.5%
Total	80	100%

Nota. Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Figura 23

¿Recibe una retroalimentación de su jefe inmediato sobre su desempeño?



Nota. Opinión del personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Interpretación:

La figura 23, el 4% manifiesta que nunca recibe una retroalimentación de su jefe, el 20% manifiesta que muy pocas veces recibe una retroalimentación de su jefe, el 35% manifiesta que algunas veces recibe una retroalimentación de su jefe, el

28% manifiesta que casi siempre recibe una retroalimentación de su jefe y el 13% manifiesta que siempre recibe una retroalimentación de su jefe.

Tabla 24

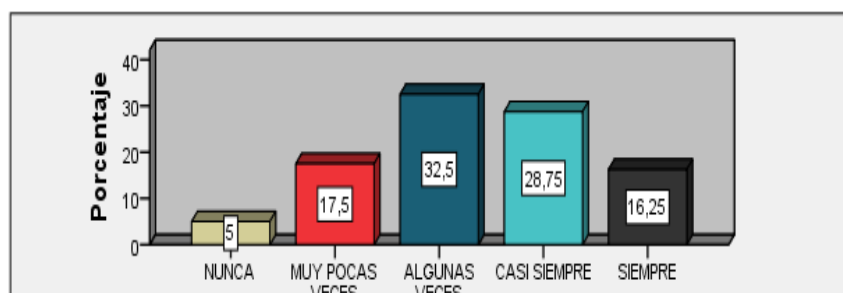
¿Se estimula y capacita el trabajo en equipo dentro del hospital?

Alternativas	Año	
	2020	
	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	5%
Muy pocas veces	14	17.5%
Algunas veces	26	32.5%
Casi siempre	23	28.8%
Siempre	13	16.3%
Total	80	100%

Nota. Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Figura 24

¿Se estimula y capacita el trabajo en equipo dentro del hospital?



Nota. Opinión del personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Interpretación:

La figura 24, el 5% manifiesta que nunca se estimula y capacita el trabajo en equipo, el 18% manifiesta que muy pocas veces se estimula y capacita el trabajo en equipo, el 33% manifiesta que algunas veces se estimula y capacita el trabajo en equipo, el 29% manifiesta que casi siempre se estimula y capacita el trabajo en equipo, y el 16% manifiesta que siempre se estimula y capacita el trabajo en equipo.

en equipo, el 28% manifiesta que casi siempre se estimula y capacita el trabajo en equipo y el 16% manifiesta que siempre se estimula y capacita el trabajo en equipo.

Tabla 25

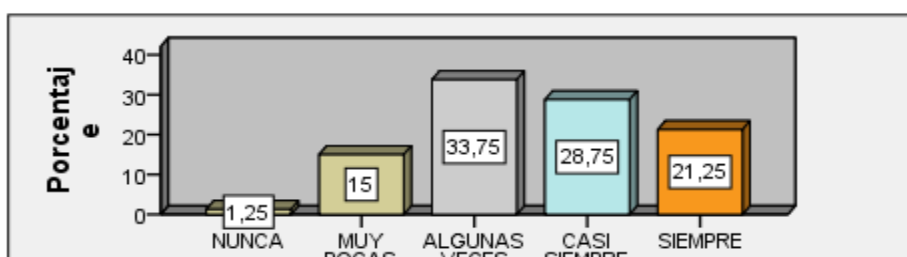
¿El ambiente organizacional dentro del hospital, le permite desarrollar sus actividades con normalidad?

Alternativas	Año	
	2020	
	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	1.3%
Muy pocas veces	12	15%
Algunas veces	27	33.8%
Casi siempre	23	28.8%
Siempre	17	21.3%
Total	80	100%

Nota. Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Figura 25

¿El ambiente organizacional dentro del hospital, le permite desarrollar sus actividades con normalidad?



Nota. Opinión del personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Interpretación:

La figura 25, el 1% manifiesta que el actual ambiente organizacional del hospital nunca es el adecuado para las actividades, el 15% manifiesta que el actual ambiente organizacional del hospital muy pocas veces es el adecuado para las actividades, el 34% manifiesta que el actual ambiente organizacional del hospital

algunas veces es el adecuado para las actividades, el 29% manifiesta que el actual ambiente organizacional del hospital casi siempre es el adecuado para las actividades y que el 21% manifiesta que el actual ambiente organizacional del hospital siempre es el adecuado para las actividades.

Tabla 26

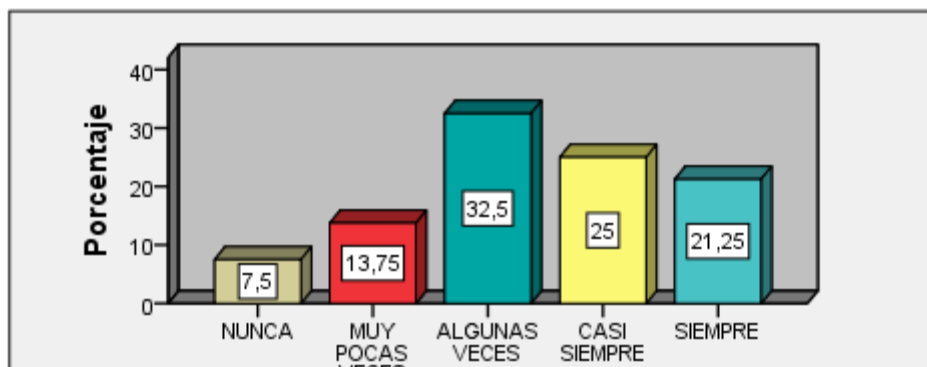
¿Se manejan instrumentos y/o guías de control previo administrativo?

Alternativas	Año	
	2020	
	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	7.5%
Muy pocas veces	11	13.8%
Algunas veces	26	32.5%
Casi siempre	20	25%
Siempre	17	21.3%
Total	80	100%

Nota. Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Figura 26

¿Se manejan instrumentos y/o guías de control previo administrativo?



Nota. Opinión del personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Interpretación:

La figura 26, el 7% manifiesta que nunca se manejan instrumentos y/o guías de control previo, el 14% manifiesta que muy pocas veces se manejan instrumentos y/o guías de control previo, el 33% manifiesta que algunas veces se manejan

instrumentos y/o guías de control previo, el 25% manifiesta que casi siempre se manejan instrumentos y/o guías de control previo y que el 21% manifiesta que siempre se manejan instrumentos y/o guías de control previo.

Tabla 27

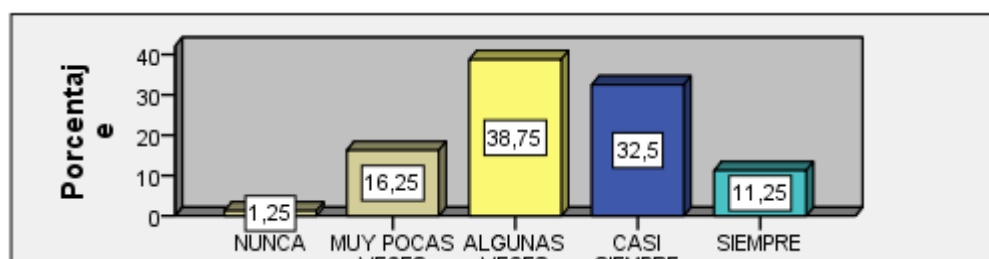
¿Se le supervisa sus acciones y resultados de su trabajo en la institución?

Alternativas	Año	
	2020	
	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	1.3%
Muy pocas veces	13	16.3%
Algunas veces	31	38.8%
Casi siempre	26	32.5%
Siempre	9	11.3%
Total	80	100%

Nota. Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Figura 27

¿Se le supervisa sus acciones y resultados de su trabajo en la institución?



Nota. Opinión del personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Interpretación:

La figura 27, el 1% manifiesta que nunca se supervisa sus acciones y resultados del trabajo, el 16% manifiesta que muy pocas veces se supervisa sus acciones y resultados del trabajo, el 39% manifiesta que algunas veces se supervisa sus acciones y resultados del trabajo, el 33% manifiesta que casi siempre se supervisa

sus acciones y resultados del trabajo y que el 11% manifiesta que siempre se supervisa sus acciones y resultados del trabajo.

Tabla 28

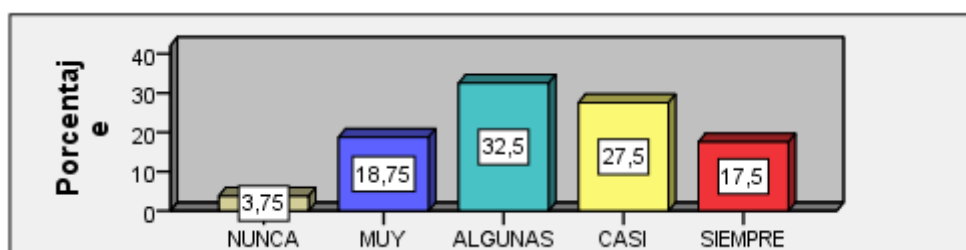
¿Considera Ud. que el Órgano de Control Institucional (OCI), realiza el seguimiento de las medidas correctivas dentro del hospital?

Alternativas	Año	
	2020	
	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	3.8%
Muy pocas veces	15	18.8%
Algunas veces	26	32.5%
Casi siempre	22	27.5%
Siempre	14	17.5%
Total	80	100%

Nota. Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Figura 28

¿Considera Ud. que el Órgano de Control Institucional (OCI), realiza el seguimiento de las medidas correctivas dentro del hospital?



Nota. Opinión del personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Interpretación:

La figura 28, el 4% manifiesta que oci nunca realiza seguimiento de las medidas correctivas, el 19% manifiesta que oci muy pocas veces realiza seguimiento de las

medidas correctivas, el 32% manifiesta que oci algunas veces realiza seguimiento de las medidas correctivas, el 28% manifiesta que oci casi siempre realiza seguimiento de las medidas correctivas y que el 17% manifiesta que oci siempre realiza seguimiento de las medidas correctivas.

Tabla 29

¿Se realiza un correcto control de sus funciones dentro del hospital?

Alternativas	Año	
	2020	
	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	5%
Muy pocas veces	14	17.5%
Algunas veces	28	35%
Casi siempre	19	23.8%
Siempre	15	18.8%
Total	80	100%

Nota. Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Figura 29

¿Se realiza un correcto control de sus funciones dentro del hospital?



Nota. Opinión del personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Interpretación:

La figura 29, el 5% manifiestan que nunca se realiza un correcto control de sus funciones, el 17,5% manifiestan que muy pocas veces se realiza un correcto control de sus funciones, el 35% manifiestan que algunas veces se realiza un correcto control de sus funciones, el 23,7% manifiestan casi siempre que se realiza

un correcto control de sus funciones y el 18,7% manifiestan siempre se realiza un correcto control de sus funciones.

Tabla 30

¿Se toman acciones inmediatas apenas se detectan fallas y se soluciona de manera inmediata?

Alternativas	Año	
	2020	
	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	5%
Muy pocas veces	14	16.3%
Algunas veces	28	33.5%
Casi siempre	19	30%
Siempre	15	15%
Total	80	100%

Nota. Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Figura 30

¿Se toman acciones inmediatas apenas se detectan fallas y se soluciona de manera inmediata?



Nota. Opinión del personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Interpretación:

La figura 30, el 5% manifiesta que nunca se toman acciones inmediatas apenas se detectan fallas, el 16,3% manifiesta que muy pocas veces se toman acciones inmediatas apenas se detectan fallas, el 33,8% manifiesta que algunas veces se toman acciones inmediatas apenas se detectan fallas, el 30% manifiesta que casi siempre se toman acciones inmediatas apenas se detectan fallas y que el 15% manifiesta que siempre se toman acciones inmediatas apenas se detectan fallas.

Tabla 31

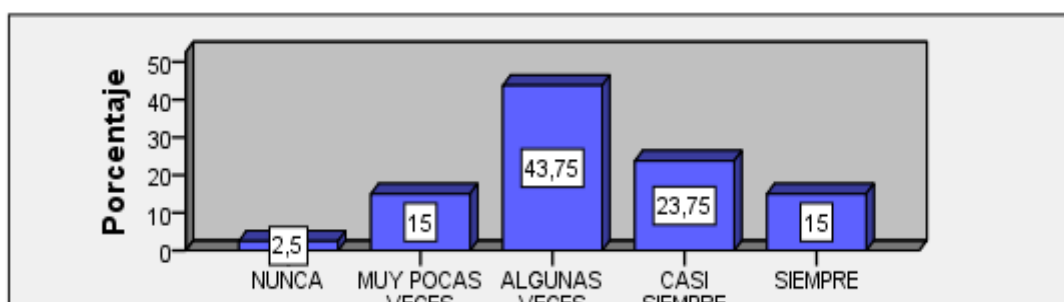
¿Frecuentemente se evalúa los estándares o metas establecidos en la planeación?

Alternativas	Año	
	2020	
	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	2.5%
Muy pocas veces	12	15%
Algunas veces	35	43.8%
Casi siempre	19	23.8%
Siempre	12	15%
Total	80	100%

Nota. Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Figura 31

¿Frecuentemente se evalúa los estándares o metas establecidos en la planeación?



Nota. Opinión del personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Interpretación:

La figura 31, el 3% manifiesta que nunca se evalúa los estándares o metas establecidas en la planeación, el 15% manifiesta que muy pocas veces se evalúa los estándares o metas establecidas en la planeación, el 43% manifiesta que

algunas veces se evalúa los estándares o metas establecidas en la planeación, el 24% manifiesta que casi siempre se evalúa los estándares o metas establecidas en la planeación y que el 15% manifiesta que siempre se evalúa los estándares o metas establecidas en la planeación.

V. DISCUSIÓN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivos específicos el describir la planeación, organización, dirección y control de la gestión administrativa en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote-2020, y se describirán además de explicar el porqué de cada resultado según la dimensión correspondiente, por ello se plasmará los resultados obtenidos los cuales se discutirán en la presente investigación.

Con respecto a la variable de estudio “Gestión Administrativa”, Para Arzola (2002) lo describe como toda actividad que se ejecuta para monitorear el trabajo de un grupo, es decir; como se lograrán los objetivos u metas con ayuda del personal y el desempeño de labores.

De acuerdo con el primer objetivo específico; Describir la Planeación de la Gestión Administrativa en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

En la tabla 1 se determina que 46.3% de los encuestado Casi siempre y Siempre participo en la formulación de la misión y la visión para la planificación de los objetivos, por otra parte, el 53% de trabajadores encuestados marcaron las alternativas de Muy pocas veces y Algunas veces.

Balcázar (2020) en su artículo científico concluye que los Hospitales de Cundinamarca-Colombia no implementan la Misión y Visión como instrumentos de gestión. Lo mencionado anteriormente por el autor difiere con el resultado encontrado en la investigación, debido a que además de contar una misión y visión hace participe al personal administrativo del hospital. El 46.3% de encuestados que marcaron Casi siempre y Siempre fueron participes de la formulación de la Misión y la Visión, lo que quiere decir que son trabajadores que llevan varios años laborando en el Hospital regional, por otra parte, el resto de trabajadores que serían un 53% marcaron que muy pocas veces y algunas veces tuvieron participación en la Misión y Visión lo cual significa que llevan poco tiempo laborando en el Hospital regional.

En la tabla 2 se determina que 45.7% de encuestados estando en el rango de Casi siempre y Siempre con respecto a la adecuación de los objetivos frente a la crisis

sanitaria del COVID-19. Así mismo en la tabla 03 un 45% de encuestados expresan que Casi siempre y Siempre los objetivos son claros y realistas para el cargo que desempeñan en el Hospital Regional.

Münch (2007) concluye que los objetivos son fundamentales en el proceso de planificación, siendo esta el propósito al que se tiene que llegar. Dentro del hospital regional se observa que solo el 50% de trabajadores administrativos creen adecuadas las modificaciones de los objetivos, esto debido a que no tomaron en cuenta que la provincia del Santa lo pondría como principal Hospital focalizado para los pacientes que sufran de COVID-19, lo cual les ha obligado a cambiar y plantearse nuevos objetivos para el culmino del presente año.

En la tabla 4 se pudo observar que el 26.3% de los encuestados expresan que Muy pocas veces la institución utiliza las herramientas necesarias para el logro de sus metas, en la tabla 05 un 42.5% de encuestados marcos Algunas veces con respecto a la utilización de estrategias para el logro de metas frente a la coyuntura que se vive actualmente.

Para Mitropoulos, P y Mitropoulos, I. (2013) concluye en su artículo la importancia que tienen las metas en sus dos modelos conceptuales alternativos, las cuales tienen como bases fundamentales la evaluación de eficiencia y producción, estas pueden medirse gracias a las metas que tengan las instituciones las cuales se cumplían en su totalidad en los 96 Hospitales griegos que llevo la investigación. Debido a que no se atravesó con una crisis sanitaria cuando se realizó la investigación de los ya mencionados autores, el logro de las metas se hace un poco más complicadas por el tema del COVID-19 en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, así mismo es la sexta vez que cambian de director, lo que conlleva siempre con la entrada de cada nuevo director un cambio de metas según sus estrategias.

En la tabla 8 el 30% de los encuestados cree que Casi siempre los programas presupuestales establecidos en la planificación de las actividades de corto y largo plazo son realistas.

Asimismo, Escobar, Escobar y Monge (2012) en su artículo concluye que los hospitales si cumplieron con los objetivos y plazos previstos al 100% lo que refleja

que fueron muy realistas los programas presupuestales planteados. Se tiene una diferencia muy elevada con el resultado mencionado anteriormente del autor, debido a que solo el 45% considera el realismo de los programas presupuestales, esto debido a que desde la perspectiva de cada director que ha tenido el Hospital Regional cada uno a considerado distintos programas presupuestales que creían que podían cumplir durante su duración en el puesto.

De acuerdo con el segundo objetivo específico; Describir la Organización de la Gestión Administrativa en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

En la tabla 10 nos dice que el 36.3% de los encuestados Algunas veces respetan el orden jerárquico en las diferentes áreas administrativas.

Weber (1864), concluye que se establece las condiciones de trabajo bajo una organización jerárquica donde los subordinados están especializados en sus funciones que desempeñan, lo que ayudara a la organización a obtener una alta eficacia a la empresa. Existen personales administrativos contratados y nombrados que ha generado una confianza dentro de las áreas de trabajo entre subordinado y jefe, por lo que ha servido para que se cumpla los lineamientos de responsabilidad y seguridad del protocolo contra el Covid-19, mejorando la comunicación para cumplir el desempeño de sus funciones, respetando el orden jerárquico.

En la tabla 11 nos dice que el 36.3% de los encuestados Casi siempre les ponen en conocimiento el MOF y ROF de su área de trabajo. Mientras tanto, en la tabla 12 nos dice que el 35% de los encuestados Algunas veces están al tanto de las actualizaciones del MOF y ROF para el correcto cumplimiento de sus funciones. Por otra parte, en la tabla 13 nos dice que el 31.3% Algunas veces se respeta los lineamientos del ROF en el hospital.

Gutiérrez (2017), concluye que existe un deficiente control en la evaluación de la ejecución de labores, debido a que el personal no conoce cuáles son sus roles que deben de desempeñar y que funciones cumplir. Se obtuvo una similitud de resultados con la presente investigación, debido a la sustitución del director, se viene actualizando en su totalidad los instrumentos de gestión (mof, rof)

cumpliendo y respetando los protocolos establecidos a través de un lineamiento de responsabilidad que permite direccionar las funciones del cargo para el cumplimiento de sus objetivos trazados.

En la tabla 14 nos dice que el 42.5% de los encuestados Algunas veces Cumplen las normas establecidas frente a la covid – 19. Mientras tanto, en la tabla 15 nos dice que el 31.3% Casi siempre las normas disciplinarias se aplican con objetividad para los trabajadores

Grinenco (2014), concluye que una norma puede ser o no parte de un procedimiento, que hace que limiten las tareas específicas de los empleados que no tienen más que obedecer y cumplirlas. Por lo tanto, en el Hospital Regional se postergó la tramitación (citas) y no se dio prioridad a los trámites de la modalidad de contratación CAS; ya que existe personal nombrado y personal nuevo (Contratados antes de la pandemia) que ocupan dichos puestos de trabajo, obviando los contratos del personal que vencían en el mes de marzo que quedaban prorrogados 30 días calendarios como se decretó mediante la Resolución N° 588 – 2020 – MP – FN del 17 de marzo del 2020. Además de no respetar los turnos y horarios de trabajo rotativos de sus subordinados como medida preventiva frente al riesgo de la propagación del covid-19.

De acuerdo con el tercer objetivo específico; Describir la Dirección de la Gestión Administrativa en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

En la tabla 16 nos dice que el 40% de los encuestados Algunas veces se les motiva para qué se sientan satisfechos en sus puestos de trabajo.

Münch (2007) concluye que la motivación es una manera interna que dirige y mantiene la conducta del subordinado hacia fines determinados, con la finalidad de realizar objetivos gracias a la satisfacción de realizar una tarea. Por lo tanto, el personal administrativo no se siente motivado para asistir al trabajo ya que abunda el temor entre ellos por contagiarse del Covid, ya que están expuestos a mantener comunicación entre el personal médico, a pesar de ello, vienen lidiando con los cambios y el estrés emocional que vienen enfrentando día a día.

En la tabla 17 nos dice que el 37.5% de los encuestados algunas veces los jefes muestran capacidad de liderazgo para el logro de las metas. Por otra parte, en la tabla 18 nos dice que el 38.8% de los encuestados Algunas veces el personal directivo conduce los procesos de organización, planificación, ejecución al logro al logro de objetivos del hospital.

Castillo, Medina, Bernardo, Reyes y Ayala (2019) concluye que el cargo de un gerente en un establecimiento de salud se debe de encargar de gestionar y ejecutar todas las acciones conjuntas dentro de la institución, por tal motivo el liderazgo que ejerza en sus trabajadores puede influir en el clima organizacional de la institución y el servicio que se ofrezca al paciente. Por lo tanto, ya que, con la aparición de la covid – 19 ha puesto en evidencia la falta de capacidad, organización, falta de imaginación de crear planes que permitan guiar con eficacia a sus subordinados lo que ha ocasionado que el personal perciba una falta de liderazgo frente a la crisis sanitaria.

En la tabla 19 nos dice que el 35% de los encuestados algunas veces existe una comunicación fluida entre el personal operativo de las diferentes áreas, Mientras tanto, en la tabla 20 nos dice que el 36.3% de los encuestados algunas veces la comunicación entre el jefe y personal es preciso en el momento y tiempo necesario. Por otra parte, en la tabla 21 nos dice que el 36.3% de los encuestados algunas veces se ejerce una comunicación formal e inmediata entre jefes de áreas para el cumplimiento de sus funciones.

Duhalt (2018) concluye que la comunicación es el acto para transmitir información para lograr la eficiencia dentro de la empresa con el objetivo de interactuar con el personal para intercambiar ideas, pensamientos. Asimismo, el personal administrativo ha mejorado día a día una comunicación oportuna y transparente entre sus jefes, les ha servido para que sientan comprometidos al momento de realizar sus funciones, entender las necesidades, preocupaciones del entorno. Además, de obtener información basada en evidencias que es fundamental para que los subordinados estén al tanto de los riesgos del Covid y seguir con las recomendaciones a través del protocolo sanitario.

En la tabla 22 nos dice que el 36.3% de los encuestados algunas veces existe un ambiente de compromiso para la realización de funciones dentro del equipo de trabajo. Mientras tanto, en la tabla 23 nos dice que el 35% de los encuestados algunas veces recibe una retroalimentación de su jefe. Por otra parte, en la tabla 24 nos dice que el 32.5% de los encuestados algunas veces se estimula y capacita el trabajo en equipo.

Katzenbach (2007) concluye que el trabajo en equipo es como un conjunto de personas cuyas habilidades permiten alcanzar un objetivo final, de tal manera, que dichos subordinados deben estar organizados para obtener mejores resultados. Por lo tanto, en el hospital regional, el personal administrativo a pesar de la incertidumbre, miedo y estrés se ha destacado el buen ambiente de trabajo entre compañeros unidos y comprometidos a trabajar hacia un objetivo ayudando a conocer las fortalezas y debilidades del equipo.

De acuerdo con el cuarto objetivo específico, describir el Control de la Gestión Administrativa en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

En la tabla 26 nos dice que 32.5% del personal administrativo encuestado percibe que Algunas veces se manejan instrumentos y/o guías de control previo administrativo, al igual que en el grafico 27 arrojando un 38.8% que Algunas veces se supervisa sus acciones y resultados de su trabajo en la institución.

Paredes (2016), encontró que el control por parte de la gestión en el hospital nacional Almanzor Aguinaga se encuentra con los porcentajes más altos de regular a deficiente según los encuestados. Se obtuvo una similitud de resultados con la presente investigación teniendo como mismo factor problemático a los directivos, esto se debe a que no ejercen un control adecuado para llevar acabo las actividades dentro del Hospital Regional debido a la reciente salida del director Edgar Caballero Cano.

En la tabla 29 en 23.8% de los encuestados consideran que Casi siempre se les realiza un correcto control de sus funciones dentro del Hospital, del mismo modo un 15 % de ellos considera que Siempre se realiza un correcto control de funciones.

Galindo (1997) define al control concurrente como al control de una actividad que está en ejecución, esto implica que la actividad sea parte de un proceso buscando asegurar los estándares de la organización. Por lo tanto, en el Hospital Regional, no se cumple a totalidad con lo que dice el autor, esto se debe a que el director de la institución le ha dado principal importancia al área de logística y personal médico para que se les está evaluando y controlando constantemente durante sus actividades por el tema del COVID-19, descuidando las otras áreas administrativas dentro del Hospital Eleazar Guzmán Barrón.

En la tabla 31 tiene como resultado más destacable que el 43.75% de los encuestados expresa que la frecuencia de evaluación de los estándares y/o metas establecidas es de Algunas veces por parte del Hospital Regional Eleazar equivaliendo ese porcentaje a 35 encuestados de un total de 80 trabajadores administrativos.

Reyes (2017), encontró en el 2017 que el control posterior dentro del hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón es de un 64.4% calificándolo de Regular. Lo cual difiere con el resultado del actual año 2020 teniendo una disminución del 19%, esto se debe a que el Hospital no le está tomando con la importancia que amerita este tipo de control que permite corregir posibles errores futuros y así tener una mejora continua, y está gastando mayores recursos y esfuerzos en equipar e implementar materiales y personal médico ya que ahora son el hospital designado para los casos netamente de COVID-19 en la Región.

VI. CONCLUSIONES

1. Se concluye que la planificación con respecto a la misión y visión, solo el 12.5% de personal administrativo participo Siempre en la formulación de la misión y visión, concluyendo que solo 10 personas llevan más de 8 años trabajando siendo estas personas nombradas dentro de la institución. Asimismo, en los objetivos el 43.8% de los trabajadores manifiestan que Casi siempre se cumplen con los objetivos y la adaptación de estos frente al COVID-19, concluyendo que más de la mitad de los trabajadores no consideran que los objetivos no están acorde a la situación de la crisis sanitaria que se está atravesando. También, en las metas el 38.8% manifiestan que Algunas veces no se cumplen con las metas propuestas en el hospital, concluyendo que no se utilizan las herramientas adecuadas para el cumplimiento de estas, así como también no se adaptan a la coyuntura actual. En las estrategias el 53.8% manifiestan que casi siempre se cumplen con las estrategias trazadas, concluyendo que menos de la mitad no conoce las estrategias institucionales orientadas a los objetivos lo que dificulta el desempeño de las tareas dentro del hospital. Finalmente, el 45% manifiestan Casi siempre los programas dentro del hospital, concluyendo que si tienen conocimiento sobre los presupuestos que se vienen manejando a corto y largo plazo respecto a la compra de farmacéuticos y bienes muebles para combatir COVID-19 (tabla 33, 34, 35,36 y 37).
2. Se describe a la organización, el 36.3% manifiestan algunas veces el nivel jerárquico, concluyendo que, a través del orden de jerarquía internamente se está cumpliendo los estándares, pero además de ello, existe la necesidad de capacitar de algunos jefes por la falta de capacidad de liderazgo frente a

la coyuntura para que se pueda garantizar la corrección de errores que tenga en el área. Asimismo, el 46.3% manifiestan algunas veces el MOF y ROF dentro del hospital. El 50% manifiestan casi siempre las normas dentro del hospital. Esto nos muestra que, se tiene personal que no está al tanto de las actualizaciones del manual, lo que dificulta el desempeño de sus funciones, ya que es necesario tener en claro que las funciones tienen que estar alineadas a la estrategia de la organización para no perder la eficacia en conseguir los objetivos de la empresa, además de cumplir las normas que se establecen para seguir un control y lograr que el subordinado esté cumpliendo los cargos que rige su actividad laboral (Tabla 38, 39 y 40).

3. Se describe a la dirección, el 40% manifiestan algunas veces se les motiva en el hospital. Esto se debe a que, existe personal que debido a la coyuntura y lugar donde laboran vienen lidiando día a día con su estrés emocional, ya que tienen el temor de asistir porque el virus se ha propagado alrededor del hospital y temen en contagiarse por mantener la seguridad, ya que están expuestos a mantener comunicación entre personal administrativo y médico. Asimismo, el 36.3% manifiestan casi siempre el nivel de liderazgo en el hospital. Además, el 58.8% manifiestan casi siempre la comunicación en el hospital y Finalmente, el 46.3% manifiestan casi siempre el trabajo en equipo. Esto nos muestra que, el jefe y personal tienen el compromiso, disponibilidad, profesionalidad que se ha convertido en sus principales armas para combatir la coyuntura, ya que es de suma importancia la comunicación para que se trabajen en conjunto para generar un buen ambiente de trabajo y facilitar la ayuda entre todos para ampliar la capacidad

de respuesta para responder frente a situaciones complicadas (Tabla 41, 42, 43, 44 y 45).

4. Se describe al control, con respecto al control previo que el 40% manifiestan que Algunas veces se utilizan instrumentos y guías para el control preliminar y la supervisión de dicho proceso, concluyendo que se tiene un bajo control previo dentro del hospital regional. Asimismo, el control concurrente es de 60% manifestando que Casi siempre se tiene este tipo de control, concluyendo que el motivo de este porcentaje alto que se observa es porque OCI le está tomando mayor importancia al control de las actividades que se está ejecutando y poniendo mayor énfasis a esto debido al COVID-19. Finalmente, el control posterior teniendo un 41.3% manifestando que Casi siempre se realiza, concluyendo que OCI busca mejorar los errores que ha tenido el hospital en los procesos de sus actividades de combatir el COVID-19.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda no tomar a la ligera el tema del cambio de director del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, debido a que desde inicios hasta el culmino de lo que va del año 2020 ya se va cambiando 6 veces el puesto, es por ello que el hospital regional debería dar más responsabilidades a los jefes de las oficinas de epidemiología y saneamiento ambiental, administración ,control institucional, gestión de calidad, y juntos plantear objetivos y metas fijados por una directiva conformada por ellos, esto permitirá que la media de duración de cada director que es un promedio de 2 meses, no afecte ni modifique los objetivos ya establecidos por la directiva de trabajadores administrativos.
2. Debido a la falta de liderazgo de algunos jefes de área de las áreas administrativas del hospital regional Eleazar Guzmán Barrón, se recomienda al hospital brindar capacitaciones a los jefes de áreas de unidad de personal, unidad de logística, unidad económica y unidad de servicio de mantenimiento con respecto a cómo liderar frente a la problemática que estamos atravesando, además de que en este año se ha estado cambiado de director en los últimos meses, se debe brindar al personal administrativo las actualizaciones correspondientes respecto al mof y rof, para tener al tanto a los subordinados de las funciones y normas que se tiene que cumplir para lograr las metas.
3. Debido a que existe un temor por asistir a las instalaciones del hospital regional Eleazar Guzmán Barrón por el riesgo de contagiarse, se recomienda que cada jefe de área dentro de hospital regional debe tener una comunicación proactiva y transparente con su equipo de trabajo en las distintas áreas que son unidad de personal, unidad de economía, unidad logística y unidad de servicios de mantenimiento, esto ayudará a que el personal se sienta más comprometido y emocionalmente seguros para asistir a realizar sus actividades laborales. Además de que el líder de área ayudará a guiar los comportamientos y desempeños de trabajar en conjunto, se recomienda que se haga un adecuado seguimiento y evaluación del trabajo en equipo con una actividad específica para guiarlo hacia el cumplimiento de la meta propuesta.

REFERENCIAS

- Arias, G (2012). *Proyecto de investigación*. Caracas: EPISTEME.
- Arzola, S. (2002). *Administración de pequeñas empresas*. (2da ed.), México: Editorial McGraw-Hill.
- Balcázar, A. (2020). *Gestión administrativa en hospitales públicos de Cundinamarca, Colombia*. *Revista Iberoamericana de contabilidad, administración y economía*. Vol. 21. Pág. 03. Recuperado de <https://revistasum.umanizales.edu.co/ojs/index.php/Lumina/article/view/3444>
- Balcázar, A. (2018). *Gobernanza corporativa, una propuesta para el mejoramiento en la gestión administrativa y financiera en el hospital E.S.E nuestra señora del Carmen Tabio – Cundinamarca*. *Revista Universidad de Antioquía*. Vol. 73. Pág. 16. Recuperado de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/cont/article/view/337317>
- Barañano, D. y Dall, C. (2018). *Public health emergency: social representations among managers of a university hospital*. *Revista Latino – americana de enfermagem*. Vol. 21. Pág. 02. Recuperado de https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692013000400998
- Bernal, A. (2010). *Metodología de la investigación*. (3ra ed.), Pearson educación Colombia.
- Borges, F.; Bernandino, E.; Marcondes, M. y Salete, N. (2020). *Performance of nurses in the bed management service of a teaching hospital*. *Revista Brasileira de Enfermagem*. Vol. 73. Pág. 02. Recuperado de https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-71672020000400170&script=sci_arttext
- Bolaños, Y.; Robaina, D.; Pérez, A. y Arias, M. (2014). *Modelo de dirección estratégica basado en la administración de riesgos*. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*. Vol. 35. Pág. 344. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433598010.pdf>

- Cabellos, C. (2016). *Implementación del SIGA de logística en su visualización de adquisiciones almacén en las áreas usuarias del Hospital de Belén de Trujillo*. (6ta ed.), Perú: Editorial Conocimiento. Recuperado de: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/>
- Cárdenas, W. (2018). *La implementación del presupuesto por resultados y su relación con la gestión administrativa del Hospital Perú de Essalud en el año 2018*. (3era ed.), Perú: Buenas Fuentes. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/24007>
- Castillo, E.; Medina, M.; Bernardo, J.; Reyes, C. y Ayala, C. (2019). Liderazgo y clima organizacional en trabajadores de establecimientos de salud de una Microred de Perú. *Revista Cubana de Salud Pública*. Vol. 45. Pág. 23. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662019000200004
- Cruz, O. (2013). Diseño de un sistema de control interno para contrataciones del estado en el hospital La Caleta de Chimbote. *Ciencia y Tecnología*. Vol. 9. Pág. 79. Recuperado de <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/139>
- Diez, E; García, J, Jiménez, M; Periañez, R. (2004). *Administración y dirección*. (4ta ed.) Editorial: McGraw-Hill.
- Drucker, P. (1954). *The practice of management*. (3era ed.) Editorial: Harper Row.
- Dulhalt, M. (2008). *Técnicas de comunicación administrativa*. (3era ed.) Editorial: Hill.
- Escobar, B.; Escobar, T. y Monge, P. (2012). Implementación de sistemas integrados para una gestión de los recursos en el ámbito hospitalario. *Revista Cubana de Salud Pública*. Vol. 38. Pág. 264. Recuperado de <https://idus.us.es/handle/11441/17128>
- Fayol, H. (1916). *Administración industrial y general*. (2da ed.). País: Francia, Ed: Episteme.

- Fayol, H. (1972). *La organización como fase de proceso administrativo*. (4ta ed.), Pág. 150-175. País: Francia, Ed: Episteme.
- Fernández, J.; Cruz, D.; Zapata, R. y Cruz, R. (2017). Características de la suspensión de cirugías electivas en un hospital de la seguridad social en Chiclayo, Perú – 2016. *Revista del cuerpo Médico del HNAAA*. Vol. 10. Pág. 126. Recuperado de <https://cmhnaaa.org.pe/ojs/index.php/rcmhnaaa/article/view/3>
- Ferreira, R; Porto, A. (2018). La calidad de vida en el trabajo y el ausentismo como indicadores de resultado de gestión hospitalaria. *Revistas: Ciencias administrativas SEDICI* Vol. 11. Pág. 04. Recuperado de <https://revistas.unlp.edu.ar/CADM/article/view/2877>
- Galán, M.; Carvalho, M. y Dinà, F. (2013). Surgery cancelling at a teaching hospital: implications for cost management. *Revista Latino – Americana de Enfermagen*. Vol. 15. Pág. 02. Recuperado de https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692007000500021
- Galindo, M. (1997). *Procesos del control administrativo*. (5ta ed.), Editorial: McGraw – Hill.
- Grinenco, M. (2014). *Leyes que todo emprendedor debe conocer*. (3era ed.), Editorial: Buenos Negocios Sitio web <http://www.buenosnegocios.com/notas/721-leyes-que-todo-emprendedor-debe-conocer>.
- Gutiérrez, D. (2017). *Evaluación del control interno y propuesta de los instrumentos de gestión para la unidad de economía del hospital regional Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote*. (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/10250>
- Hernández, R., Fernández, C y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.) México: McGraw Hill.

- Jiménez, C. (1982). *Introducción al estudio de la teoría administrativa*. (3ra ed.), México, Pág. 70. FCE. Recuperado de <http://exa.unne.edu.ar/informatica/sistemas.adm1/material/tema-7.pdf>
- Jiménez, D.; Padilla, I. (2015). Jefe de servicio con Liderazgo en un centro hospitalario. *Revista del Hospital Clínico Quirúrgico Arnold Miliàn Castro*. Vol. 9. Pág. 7. Recuperado de <http://www.revactamedicacentro.sld.cu/index.php/amc/article/view/214/379>
- Karlof, B. (1993). *Práctica de la estrategia*. (1er ed.). Ediciones Granica S.A.
- Katzenbach, J. (2007). *Trabajo en equipo: ventajas y dificultades*. (6ª ed.) México: McGraw Hill.
- Mitropoulos, P. y Mitropoulos, I. (2013). *Managing for efficiency in health care: the case of Greek public hospitals*. Vol. 58. Pág. 544. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/232741316_Managing_for_efficiency_in_health_care_The_case_of_Greek_public_hospitals
- Münch, L. (2007). *Fundamentos de administración*. México: Pearson Educación de México S.A.
- Münch, L. (2014). *Administración, gestión organizacional, enfoque y procesos administrativos*. México: Pearson Educación de México S.A.
- Ocampos, L. y Valencia, S. (2017). *Gestión administrativa y la calidad de atención al usuario, en la red asistencial Essalud – Tumbes*. (3era Ed.), Perú: Buenas Fuentes. Recuperado de <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/UNITUMBES/88>
- Oliveira, A.; Dumêt, J.; Lopes, M.; y Oliveira, R. (2018). *Capital estrutural na gestão das enfermeiras em hospitais*. Vol. 27. Pág. 2. Recuperado de <https://www.scielo.br/pdf/tce/v27n2/0104-0707-tce-27-02-e4880016.pdf>
- Osorio, R. (2015). Caracterización de la calidad de la gestión administrativa en el Hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima. Recuperado de <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/920>

- Paredes, M (2016). La gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo del área de nutrición del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo, 2015. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/3101?show=full>
- Prieto, J. (2003). *Gestión estratégica organizacional* (3er. Ed) Bogotá D.C, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Polyzos, N. et al, (2013). Reforming Reimbursement of Public Hospitals in Greece during the Economic Crisis: Implementation of a drg system. *Modelo para la planificación de medicamentos y materiales de uso médico en instituciones hospitalarias*. Vol. 26. Pág. 84. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/232245474_Reforming_reimbursement_of_public_hospitals_in_Greece_during_the_economic_crisis_Implementation_of_a_DRG_system
- Quezada, C.; Illesca, M. y Cabezas, M. (2014). Percepción del liderazgo en las(os) enfermeras(os) de un hospital del sur de Chile. *Revista Ciencia y Enfermería*. Vol. 20. Pág. 32. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532014000200005
- Reyes, C. (2017). La ventaja competitiva desde un enfoque de Dirección Estratégica y la Gestión Administrativa en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12126/reyes_sc.pdf?sequence=1
- Robbins, S. (2005). Comportamiento organizacional. *Gestión administrativa y Gestión del talento humano por competencias en la Universidad Peruana Los Andes, Filial Chanchamayo*. Vol. 16. Pág. 264. Recuperado de https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf

- Robbins, S. y Cenzo, D. (2009). *Fundamentos de administración: conceptos esenciales y aplicaciones*, (5ta ed.), Colombia – Cali, Editorial: Pearson Educación.
- Salazar, J. (2014). La gestión de abastecimiento de medicamentos en el sector public peruano: Nuevos modelos de Gestión. *Revista Sinergia e Innovación*. Vol. 2. Pág. 20. Recuperado de <https://revistas.upc.edu.pe/index.php/sinergia/article/view/219>
- Su, S., Baird, K. y Schoch, H. (2015). The moderating effect of organizational life cycle stages on the association between the interactive and diagnostic approaches to using controls with organizational performance. *¿Cómo los equipos de dirección usan los sistemas de información y control en la gestión hospitalaria?* Vol. 30. Pág. 288. Recuperado de <https://researchers.mq.edu.au/en/publications/the-moderating-effect-of-organisational-life-cycle-stages-on-the->
- Supo, J. (2015). *Como empezar una tesis: Tu proyecto de investigación en un solo día*. (1°Ed.). Arequipa, Perú: Bioestadístico EIRL.
- Sodrè, F. (2010). Serviço Social e o campo da saúde: para além de plantões e encaminhamentos. *Conflito na gestão hospitalar: o papel da liderança*. Vol.15. Pág. 1303. Recuperado de https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-66282010000300004
- Weber, M. (1864). *El modelo burocrático* (3era. Ed) Ediciones Granica S.A.

ANEXOS

ANEXO N° 1

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Nota: Las Dimensiones de la Gestión Administrativa están basadas en Arzona (2002).

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Gestión Administrativa	Es toda actividad que se ejecuta para monitorear el trabajo de un grupo, es decir; como se lograrán los objetivos u metas con ayuda del personal y el desempeño de labores. Arzola (2002). Administración de pequeñas empresas. P. 57	Son las acciones gerenciales orientadas a planificar, organizar, controlar, dirigir y supervisar todo lo que respecta a los procesos administrativos que deben regir la empresa Dentro de nuestras dimensiones tenemos: Planeación, Organización, Dirección y Control.	Planeación	Misión y visión	1	Ordinal Siempre (70-83) Casi siempre (63-70) Algunas veces (58-63) Muy pocas veces (46-58) Nunca (22-46)
				Objetivos	2,3	
				Metas	4,5	
				Estrategias	6,7	
			Organización	Programas	8,9	
				Jerarquía	10	
				MOF y ROF	11,12,13	
			Dirección	Normas	14,15	
				Motivación	16	
				Liderazgo	17,18	
				Comunicación	19,20,21	
				Trabajo en equipo	22,23,24	
			Control	Comportamiento	25	
				Control Previo	26,27	
Control concurrente	28,29,30					
Control superior	31,32					

ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA.

Problema de investigación	Objetivo	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
¿Cómo es la Gestión administrativa en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020?	<p>Objetivo general Describir la Gestión Administrativa en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote-2020.</p> <p>Objetivos específicos - Describir la planeación de la Gestión Administrativa en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote-2020.</p>	El acto de medir un fenómeno para describirlo no requiere de Hipótesis	Gestión administrativa	Planeación	Misión y visión	1	Ordinal Siempre (70-83) Casi siempre (63-70) Algunas veces (58-63) Muy pocas veces (46-58) Nunca (22-46)
					Objetivos	2,3	
					Metas	4,5	
					Estrategias	6,7	
				Organización	Programas	8,9	
					Jerarquía	10	
					MOF y ROF	11,12,13	
				Dirección	Normas	14,15	
					Motivación	16	
					Liderazgo	17,18	
					Comunicación	19,20,21	
				Control	Trabajo en equipo	22,23,24	
					Comportamiento	25	
Control Previo	26,27						
Control Concurrente	28,29,30						

	<ul style="list-style-type: none"> - Describir la organización de la Gestión Administrativa en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote-2020. - Describir la dirección de la Gestión Administrativa en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote-2020. - Describir el control de la Gestión Administrativa en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote-2020. 				Control superior	31,32	
--	--	--	--	--	------------------	-------	--

Instrumento de recolección de datos

MODELO INSTRUMENTO CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estimado(a) trabajador:

Para contestar las preguntas lea cuidadosamente el enunciado y escoja solo una respuesta marcando con una X sobre la opción con la cual este de acuerdo, como se muestra en el siguiente ejemplo:

5 Siempre	4 Casi siempre	3 Algunas veces	2 Muy pocas veces	1 Nunca
---------------------	--------------------------	---------------------------	-----------------------------	-------------------

Conteste absolutamente todas las preguntas evitando hacerlo al azar.

La presente encuesta es confidencial y anónima, solo se realizará con fines investigativos.

Agradecemos su colaboración y honestidad en el desarrollo de la presente.

DIMENSIONES	INDICADORES	VALORACIÓN				
		Siempre (5)	Casi siempre (4)	Algunas veces (3)	Muy pocas veces (2)	Nunca (1)
PLANEACIÓN	1. ¿Participo en la formulación de la misión y visión, para la planificación de los objetivos?					
	2. ¿Los objetivos del Hospital se adecuan a la crisis sanitaria del COVID-19?					
	3. ¿Los objetivos son claros y realistas para el cargo que desempeña en el hospital?					
	4. ¿El hospital, utiliza las herramientas de planificación necesarias para lograr sus metas?					

ORGANIZACIÓN	5. ¿En la actualidad con el problema de la pandemia, Han adecuado sus estrategias para el logro de las metas?					
	6. ¿Conoce las estrategias institucionales?					
	7. ¿Sabe si las estrategias están orientadas a cumplir con los objetivos trazados?					
	8. ¿Los programas presupuestales establecidos en la planificación de las actividades de corto y largo plazo son realistas?					
	9. ¿Se pone en conocimiento del personal los programas que tiene la institución?					
	10. ¿Cree que se respeta el orden jerárquico en las diferentes áreas administrativas?					
	11. ¿Le han puesto de conocimiento el MOF o ROF de su área de trabajo?					
	12. ¿Está al tanto de las actualizaciones del MOF para el correcto cumplimiento de sus funciones?					
	13. ¿Se respeta los lineamientos del ROF dentro del hospital?					
14. ¿Se cumplen en su totalidad las normas establecidas frente a la Covid – 19, para un seguro desempeño de sus funciones?						
15. ¿Las normas disciplinarias se aplican con objetividad para todos los trabajadores?						

DIRECCIÓN	16. ¿Se le motiva para qué se sienta satisfecho en sus puestos de trabajo?					
	17. ¿Los Jefes muestran capacidad de liderazgo que impulsan al logro de las metas?					
	18. ¿El personal directivo conduce los procesos de organización, planificación, ejecución al logro de objetivos dentro del hospital?					
	19. ¿Existe una comunicación fluida entre el personal operativo de las diferentes áreas?					
	20. ¿La comunicación entre los jefes y personal es preciso en el momento y tiempo necesario?					
	21. ¿Se ejerce una comunicación formal e inmediata entre jefes de áreas para el cumplimiento de sus funciones?					
	22. ¿Existe un ambiente de compromiso para la realización de las funciones dentro del equipo de trabajo?					
	23. ¿Recibe una retroalimentación de su jefe inmediato sobre su desempeño?					
	24. ¿Se estimula y capacita el trabajo en equipo dentro del hospital?					
	25. ¿El ambiente organizacional dentro del hospital, le permite desarrollar sus actividades con normalidad?					
CON TRO	26. ¿Se manejan instrumentos y/o guías de control previo administrativo?					

	27. ¿Se le supervisa sus acciones y los resultados de su trabajo en la institución?					
	28. ¿Considera Ud. que el Órgano de Control Institucional (OCI), realiza el seguimiento de las medidas correctivas dentro del hospital?					
	29. ¿Se realiza un correcto control de sus funciones dentro del hospital?					
	30. ¿Se toman acciones inmediatas apenas se detectan fallas y se soluciona de manera inmediata?					
	31. ¿Frecuentemente se evalúa los estándares o metas establecidos en la planeación?					
	32. ¿La evaluación de desempeño personal que le hace la institución es la adecuada para el cargo que desempeña actualmente?					

Anexo N° 4

FICHA TÉCNICA

CUESTIONARIO SOBRE LA GESTION ADMINISTRATIVA

I.- DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. Técnica:** Encuesta / Cuestionario
- 1.2. Tipo de instrumento:** Cuestionario
- 1.3. Lugar:** Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón.
- 1.4. Forma de aplicación:** Individual
- 1.5. Autor:** Ricky Benites y Christian Glenni
- 1.6. Medición:** Gestión administración
- 1.7. Administración:** Trabajadores
- 1.8. Tiempo de aplicación:** 30 minutos

II.-OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

El objetivo del instrumento tiene como finalidad recolectar la información de cómo perciben los trabajadores la gestión administrativa en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

III.-INSTRUCCIONES:

La encuesta sobre la gestión administrativa consta de 32 ítems correspondiendo 8 a la dimensión planeación, 7 a la dimensión organización, 10 a la dimensión dirección y 7 a la dimensión de control.

IV.-MATERIALES:

Cuestionario para ser llenado por los trabajadores de las áreas administrativas en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

V.- VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El instrumento fue sometido a juicio de expertos; esto según lo indican Hernández et al. (2014), a fin de analizar las proposiciones para comprobar si los enunciados están bien definidos en relación con la temática planteada, y si las instrucciones son claras y precisas, a fin de evitar confusión al desarrollar la prueba. Para la validación se emplearon como procedimientos la selección de los expertos, en investigación y en la temática de investigación. La entrega de la carpeta de evaluación a cada experto: cuadro de operacionalización de las variables, instrumento y ficha de opinión de los expertos; mejora de los instrumentos en función a las opiniones y sugerencias de los expertos.

Para establecer la confiabilidad del instrumento, test de relaciones interpersonales, se aplicó una prueba piloto; posterior a ello, los resultados fueron sometidos a los procedimientos del método Alfa de Cronbach, Hernández (2014); El cálculo de confiabilidad que obtuvo del instrumento fue $\alpha=0.801$, resultado que a luz de la tabla de valoración e interpretación de los resultados de Alfa de Cronbach se asume como una confiabilidad muy fuerte, que permite determinar que el instrumento proporciona la confiabilidad necesaria para su aplicación.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.801	32

ENCUESTAS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21
1	4	4	4	4	3	3	3	3	5	3	5	4	3	2	5	3	4	3	3	2	2
2	4	3	3	2	4	2	2	4	2	4	3	2	3	2	3	3	4	5	3	4	3
3	3	3	4	2	3	5	4	2	1	2	2	4	4	3	2	5	3	2	4	3	1
4	3	4	3	5	2	4	3	3	5	5	5	4	3	3	4	5	4	5	3	4	3
5	4	4	4	3	4	3	5	5	4	3	4	3	4	4	3	2	3	4	4	5	3
6	5	4	3	5	4	4	3	2	3	4	5	4	3	3	5	5	4	2	3	3	5
7	3	2	3	3	3	2	3	4	2	3	2	2	5	4	2	4	2	3	2	4	3
8	4	3	5	4	3	3	4	4	4	5	4	5	4	3	4	3	2	4	4	5	4
9	3	4	3	3	4	5	5	3	3	4	3	5	3	4	3	3	5	2	3	4	2
10	4	5	5	4	3	4	2	4	5	3	5	4	2	3	2	3	5	5	5	4	4
11	5	5	2	3	2	3	3	4	2	1	4	5	4	3	4	1	4	3	2	1	3
12	4	3	2	5	2	3	3	4	3	3	2	1	4	3	5	2	3	4	3	3	4
13	3	4	3	5	3	4	5	5	3	5	4	4	2	2	4	4	3	5	3	4	4
14	5	5	4	5	5	4	4	5	4	2	4	3	4	4	3	3	5	3	4	3	4
15	4	2	3	2	3	5	3	3	4	4	5	4	3	2	3	5	3	3	5	4	3
16	3	5	5	3	2	4	5	3	3	4	2	3	5	3	2	2	4	5	3	3	2
17	4	3	4	3	4	2	3	3	4	3	3	1	3	2	1	3	3	3	2	4	3
18	5	4	3	2	3	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	4	3	5	2	3	4
19	4	3	3	4	5	3	4	4	3	2	2	3	2	3	3	4	3	4	3	5	5
20	3	4	4	3	4	3	5	2	2	4	3	2	3	4	3	1	5	3	2	4	4
21	4	5	3	2	3	5	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	5	3	4	5	2
22	5	3	4	4	5	4	4	5	3	3	3	4	5	3	2	5	4	3	3	2	5
23	4	3	4	5	3	4	2	3	4	1	4	2	2	3	1	3	3	4	4	4	2
24	4	5	3	5	5	4	5	3	3	4	5	5	4	5	3	4	3	2	4	5	4
25	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	1	3	4	4	3	1	4	3	3	2

26	5	5	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	3	5	3	3	5	5	4
27	4	3	5	3	3	5	5	4	3	3	3	3	3	4	5	3	4	3	3	3	5
28	5	4	4	5	5	4	5	5	4	3	4	3	3	5	3	5	4	5	4	5	4
29	4	3	3	3	5	1	3	2	2	5	3	2	4	2	2	3	5	1	2	4	2
30	3	4	4	4	4	3	4	3	3	5	3	4	2	3	4	4	3	5	4	2	4
31	4	3	3	4	3	2	1	2	3	2	3	2	3	3	3	5	3	3	2	3	2
32	5	4	5	5	3	5	3	5	4	3	5	4	5	4	5	4	2	4	4	3	4
33	4	3	4	3	4	3	4	3	5	5	3	5	3	5	5	3	4	5	2	4	1

**VI. EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO:
DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES**

MISION Y VISION	1
OBJETIVOS	2,3
METAS	4,5
ESTRATEGIAS	6,7
PROGRAMAS	8,9
JERARQUÍA	10
MOF Y ROF	11,12,13
NORMAS	14,15
MOTIVACIÓN	16
LIDERAZGO	17,18
COMUNICACIÓN	19,20,21
TRABAJO EN EQUIPO	22,23,24
COMPORTAMIENTO	25
CONTROL PREVIO	26,27
CONTROL CONCURRENTES	28,29,30
CONTROL SUPERIOR	31,32

Anexo 5

Base de datos Gestión Administrativa

	D1 - PLANEACIÒN									D2 - ORGANIZACIÒN					D3 - DIRECCION									D4 - CONTROL								
MISION Y VISIÒN	OBJETIVOS			METAS		ESTRATEGIAS		PROGRAMAS		JERARQUIA	MOTIVACION			LIDERAZGO		COMUNICACIÒN			TRABAJO EN EQUIPO			COMPORTAMIENTO			C. PREVIO		C. CONCURRENTE			C. POSTERIOR		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32
E1	3	3	4	5	4	3	4	1	4	3	5	4	2	3	2	2	3	2	3	4	5	5	4	3	5	3	3	1	5	4	5	4
E2	3	3	3	2	3	4	3	5	3	3	3	3	2	4	3	4	5	5	2	3	1	3	4	4	3	3	4	4	2	3	3	3
E3	5	2	3	4	3	4	4	2	5	2	2	3	4	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	5	2	5	2	3	3	5	2	4
E4	4	4	3	2	5	3	3	4	2	4	4	2	3	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	3	5	4	3	5	3	3	5
E5	3	4	2	3	2	4	3	3	2	1	5	4	3	2	3	4	3	3	5	4	3	5	5	4	2	3	5	5	5	4	4	3
E6	2	2	3	2	4	5	5	4	2	3	3	2	3	4	5	3	4	2	1	4	3	4	4	4	3	3	5	4	3	3	2	4
E7	3	4	4	3	3	3	4	5	2	2	4	4	5	4	3	5	4	5	2	3	1	3	3	4	3	3	3	3	5	2	3	5
E8	2	5	3	2	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	2	3	5	4	3	4	2	4	5	3	5	4	5	5	4	4	3	3
E9	4	5	2	3	3	2	4	4	2	1	3	2	3	3	3	2	5	5	4	3	4	3	4	2	4	3	2	5	5	3	4	5

Anexo 6

Confiabilidad del instrumento

Confiabilidad Nº 01.

Resultado de la confiabilidad del instrumento de la variable "Gestión Administrativa".

ALFA DE CRONBACH FIABILIDAD	Nº de Elementos
0.801	32


Estadísticos Totales – Elementos

Nº ITEM	PROMEDIO	VARIANZAS
ITEM 1	3.96	0.53030303
ITEM 2	3.72	0.767045455
ITEM 3	3.60	0.683712121
ITEM 4	3.63	1.11363636
ITEM 5	3.51	1.00757576
ITEM 6	3.54	1.06818182
ITEM 7	3.63	1.11363636
ITEM 8	3.54	1.00568182
ITEM 9	3.36	1.05113636
ITEM 10	3.39	1.37121212
ITEM 11	3.60	1.05871212
ITEM 12	3.30	1.46780303
ITEM 13	3.42	0.87689394
ITEM 14	3.33	0.85416667
ITEM 15	3.30	1.34280303
ITEM 16	3.51	1.32007576
ITEM 17	3.51	1.00757576
ITEM 18	3.57	1.25189394
ITEM 19	3.24	0.87689394
ITEM 20	3.63	1.05113636
ITEM 21	3.24	1.31439394
ITEM 22	3.54	0.94318182
ITEM 23	3.36	1.23863636
ITEM 24	3.30	1.15530303
ITEM 25	3.27	1.26704545
ITEM 26	3.66	0.97916667
ITEM 27	3.45	0.81818182
ITEM 28	3.42	1.25189394
ITEM 29	3.66	1.16666667

ITEM 30	3.57	0.87689394
ITEM 31	3.15	1.00757576
ITEM 32	3.69	1.15530303

Anexo 7

Validación de instrumento de la variable "Gestión Administrativa"

 **UCV**
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

RESULTADO DE LA VALIDACION DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario Gestión Administrativa en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

OBJETIVO: Describir la Gestión Administrativa en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

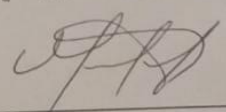
DIRIGIDO A: El personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
			X	

APELLIDOS Y NOMBRE DEL EVALUADOR: GUARDIZ VASQUEZ ELIAS MAUROEL

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER EN GESTION PUBLICA



DNI: 32960193



RESULTADO DE LA VALIDACION DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario Gestión Administrativa en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

OBJETIVO: Describir la Gestión Administrativa en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

DIRIGIDO A: El Personal Administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Cardoza Sernaqué, Manuel Antonio

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Gestión del talento Humano

Mgtr. Cardoza Sernaqué, Manuel Antonio

DNI 02855165



RESULTADO DE LA VALIDACION DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario Gestión Administrativa en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

OBJETIVO: Describir la Gestión Administrativa en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

DIRIGIDO A: El Personal Administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
		X		

APELLIDOS Y NOMBRE DEL EVALUADOR: CALDERON YARLEQUE LUIS ALBERTO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MBA. Master of Business Administration


DNI: 40097132

Anexo N° 9: Resultado de Indicadores

Tabla 33

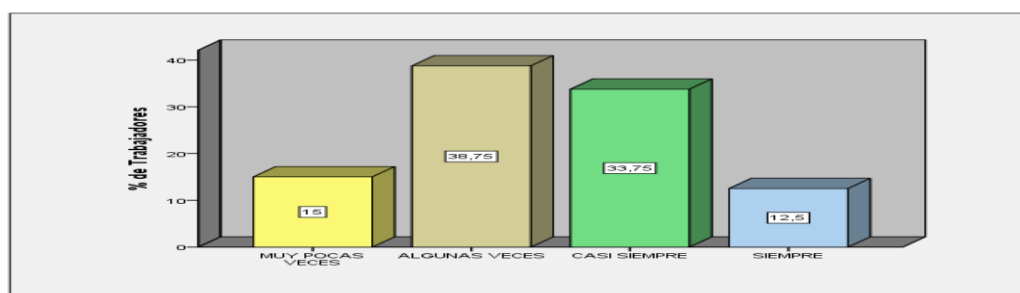
Percepción de los colaboradores sobre el nivel del indicador Misión y Visión de la dimensión Planificación en el personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Alternativas	Año	
	2020	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy pocas veces	12	15%
Algunas veces	31	38.8%
Casi siempre	27	33.8%
Siempre	10	12.5%
Total	80	100%

Nota. Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Figura 33

Percepción de los colaboradores sobre el nivel del indicador Misión y Visión de la dimensión Planificación en el personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.



Nota. Percepción de los colaboradores sobre el nivel del indicador Misión y Visión de la dimensión Planificación en el personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Tabla 34

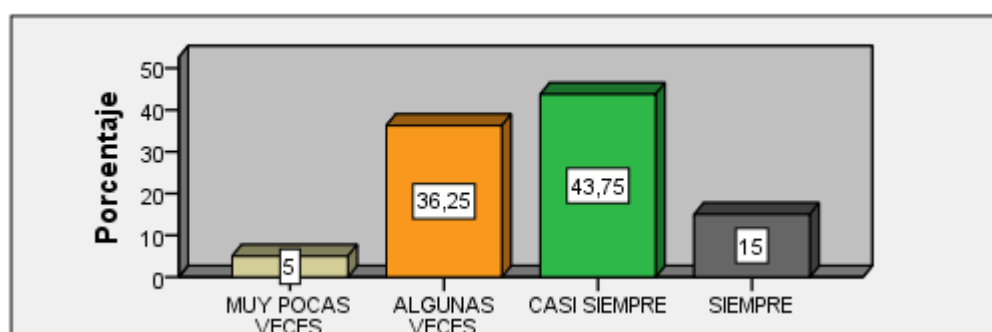
Percepción de los colaboradores sobre el nivel del indicador Objetivos de la dimensión Planificación en el personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Alternativas	Año	
	2020	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy pocas veces	4	5%
Algunas veces	29	36.3%
Casi siempre	35	43.8%
Siempre	12	15%
Total	80	100%

Nota. Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Figura 34

Percepción de los colaboradores sobre el nivel del indicador Objetivos de la dimensión Planificación en el personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.



Nota. Percepción de los colaboradores sobre el nivel del indicador Objetivos de la dimensión Planificación en el personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Tabla 35

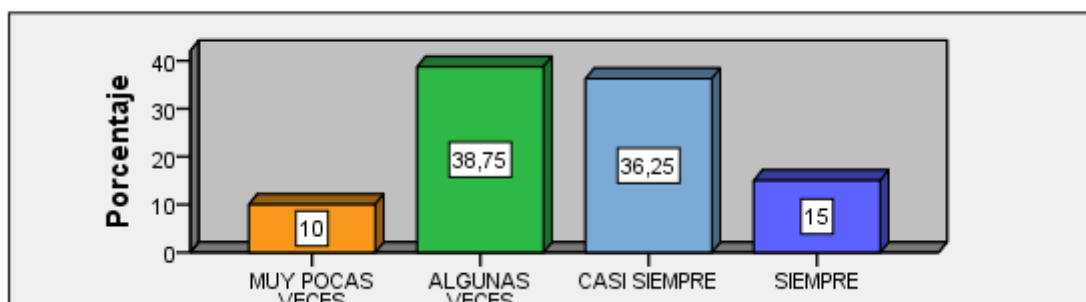
Percepción de los colaboradores sobre el nivel del indicador Metas de la dimensión Planificación en el personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Alternativas	Año	
	2020	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy pocas veces	8	10%
Algunas veces	31	38.8%
Casi siempre	29	36.3%
Siempre	12	15%
Total	80	100%

Nota. Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Figura 35

Percepción de los colaboradores sobre el nivel del indicador Metas de la dimensión Planificación en el personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.



Nota. Percepción de los colaboradores sobre el nivel del indicador Metas de la dimensión Planificación en el personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Tabla 36

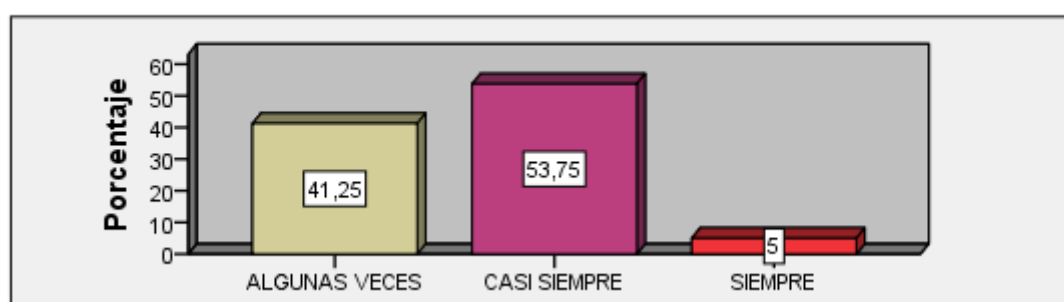
Percepción de los colaboradores sobre el nivel del indicador Estrategias de la dimensión Planificación en el personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Alternativas	Año	
	2020	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Algunas veces	33	41.3%
Casi siempre	43	53.8%
Siempre	4	5%
Total	80	100%

Nota. Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Figura 36

Percepción de los colaboradores sobre el nivel del indicador Estrategias de la dimensión Planificación en el personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.



Nota. Percepción de los colaboradores sobre el nivel del indicador Estrategias de la dimensión Planificación en el personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Tabla 37

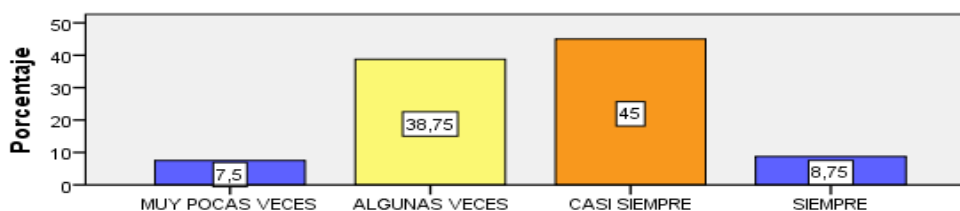
Percepción de los colaboradores sobre el nivel del indicador Programas de la dimensión Planificación en el personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Alternativas	Año	
	2020	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy pocas veces	6	7.5%
Algunas veces	31	38.8%
Casi siempre	36	45%
Siempre	7	8.8%
Total	80	100%

Nota. Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Figura 37

Percepción de los colaboradores sobre el nivel del indicador Programas de la dimensión Planificación en el personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.



Nota. Percepción de los colaboradores sobre el nivel del indicador Programas de la dimensión Planificación en el personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Tabla 38

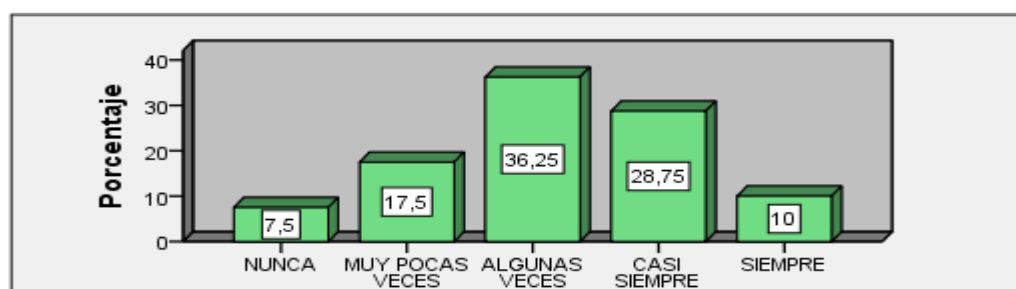
Percepción de los colaboradores sobre el nivel del indicador Jerarquía de la dimensión Organización en el personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Alternativas	Año	
	2020	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	6	7.5%
Muy pocas veces	14	17.5%
Algunas veces	29	36.3%
Casi siempre	23	28.8%
Siempre	8	10%
Total	80	100%

Nota. Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Figura 38

Percepción de los colaboradores sobre el nivel del indicador Jerarquía de la dimensión Organización en el personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.



Nota. Percepción de los colaboradores sobre el nivel del indicador Jerarquía de la dimensión Organización en el personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Tabla 39

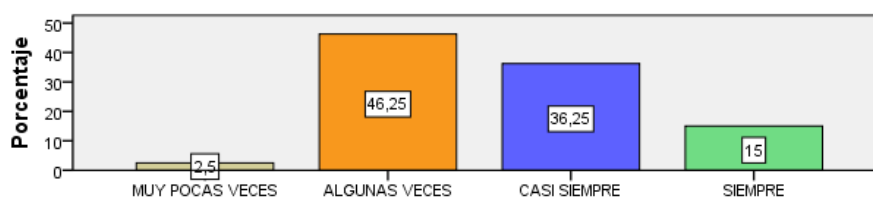
Percepción de los colaboradores sobre el nivel del indicador MOF Y ROF de la dimensión Organización en el personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Alternativas	Año	
	2020	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	2	2.5%
Muy pocas veces	37	46.3%
Algunas veces	29	36.3%
Casi siempre	12	15%
Siempre	8	10%
Total	80	100%

Nota. Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Figura 39

Percepción de los colaboradores sobre el nivel del indicador MOF Y ROF de la dimensión Organización en el personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.



Nota. Percepción de los colaboradores sobre el nivel del indicador MOF Y ROF de la dimensión Organización en el personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Tabla 40

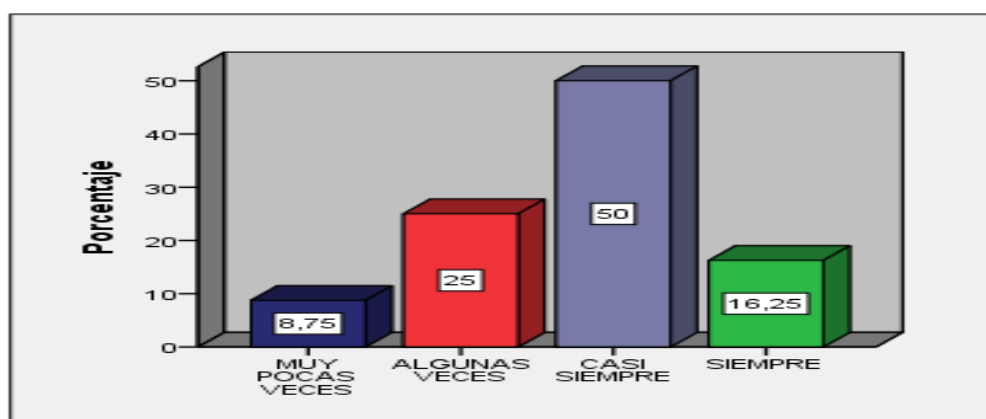
Percepción de los colaboradores sobre el nivel del indicador Normas de la dimensión Organización en el personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Alternativas	Año	
	2020	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy pocas veces	7	8.8%
Algunas veces	31	38.8%
Casi siempre	36	45%
Siempre	7	8.8%
Total	80	100%

Nota. Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Figura 40

Percepción de los colaboradores sobre el nivel del indicador Normas de la dimensión Organización en el personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.



Nota. Percepción de los colaboradores sobre el nivel del indicador Normas de la dimensión Organización en el personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Tabla 41

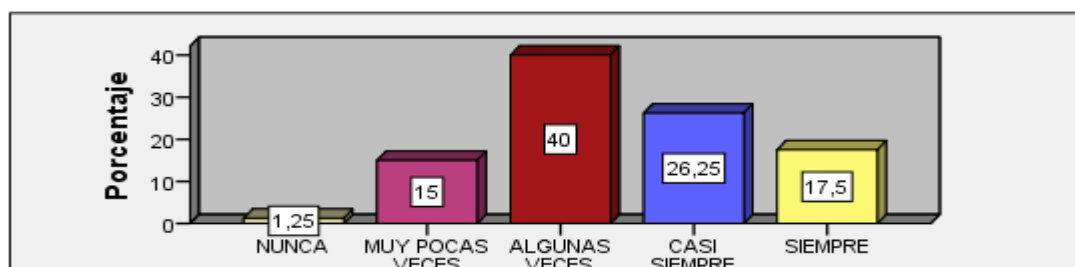
Percepción de los colaboradores sobre el nivel del indicador Motivación de la dimensión Dirección en el personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Alternativas	Año	
	2020	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	1	1.3%
Muy pocas veces	12	15%
Algunas veces	32	40%
Casi siempre	21	26.3%
Siempre	14	17.5%
Total	80	100%

Nota. Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Figura 41

Percepción de los colaboradores sobre el nivel del indicador Motivación de la dimensión Dirección en el personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.



Nota. Percepción de los colaboradores sobre el nivel del indicador Motivación de la dimensión Dirección en el personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Tabla 42

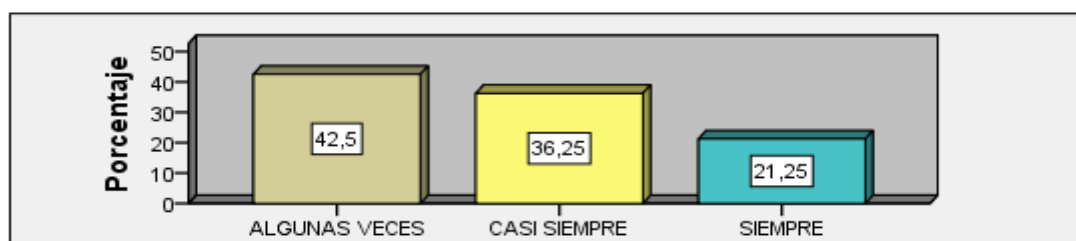
Percepción de los colaboradores sobre el nivel del indicador Liderazgo de la dimensión Dirección en el personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Alternativas	Año	
	2020	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Algunas veces	34	42.5%
Casi siempre	29	36.3%
Siempre	17	21.3%
Total	80	100%

Nota. Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Figura 42

Percepción de los colaboradores sobre el nivel del indicador Liderazgo de la dimensión Dirección en el personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.



Nota. Percepción de los colaboradores sobre el nivel del indicador Liderazgo de la dimensión Dirección en el personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Tabla 43

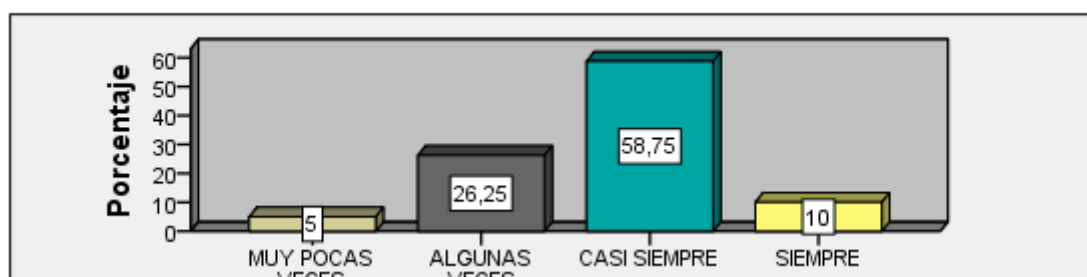
Percepción de los colaboradores sobre el nivel del indicador Comunicación de la dimensión Dirección en el personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Alternativas	Año	
	2020	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy pocas veces	4	5%
Algunas veces	21	26.3%
Casi siempre	47	58.8%
Siempre	8	10%
Total	80	100%

Nota. Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Figura 43

Percepción de los colaboradores sobre el nivel del indicador Comunicación de la dimensión Dirección en el personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.



Nota. Percepción de los colaboradores sobre el nivel del indicador Comunicación de la dimensión Dirección en el personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Tabla 44

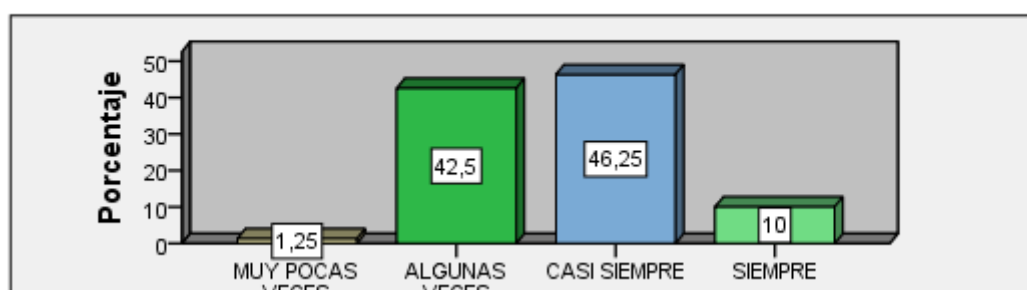
Percepción de los colaboradores sobre el nivel del indicador Trabajo en Equipo de la dimensión Dirección en el personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Alternativas	Año	
	2020	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy pocas veces	1	1.3%
Algunas veces	34	42.5%
Casi siempre	37	46.3%
Siempre	8	10%
Total	80	100%

Nota. Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Figura 44

Percepción de los colaboradores sobre el nivel del indicador Trabajo en Equipo de la dimensión Dirección en el personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.



Nota. Percepción de los colaboradores sobre el nivel del indicador Trabajo en Equipo de la dimensión Dirección en el personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Tabla 45

Percepción de los colaboradores sobre el nivel del indicador Comportamiento de la dimensión Dirección en el personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Alternativas	Año	
	2020	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	1	1.3%
Muy pocas veces	12	15%
Algunas veces	27	33.8%
Casi siempre	23	28.8%
Siempre	17	21.3%
Total	80	100%

Nota. Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Figura 45

Percepción de los colaboradores sobre el nivel del indicador Comportamiento de la dimensión Dirección en el personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.



Nota. Percepción de los colaboradores sobre el nivel del indicador Comportamiento de la dimensión Dirección en el personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Tabla 46

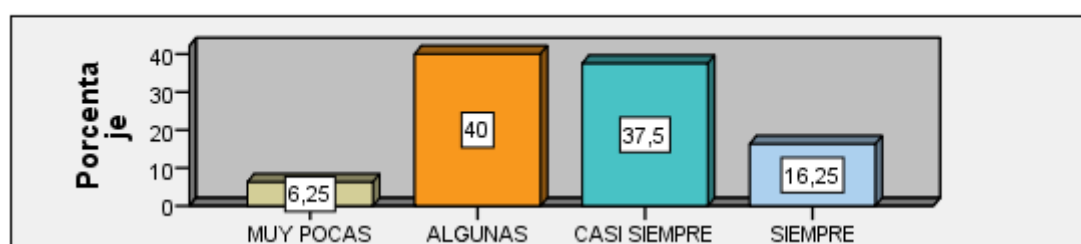
Percepción de los colaboradores sobre el nivel del indicador Control Previo de la dimensión Control en el personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Alternativas	Año	
	2020	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy pocas veces	5	6.3%
Algunas veces	32	40%
Casi siempre	30	37.5%
Siempre	13	16.3%
Total	80	100%

Nota. Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Figura 46

Percepción de los colaboradores sobre el nivel del indicador Control Previo de la dimensión Control en el personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.



Nota. Percepción de los colaboradores sobre el nivel del indicador Control Previo de la dimensión Control en el personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Tabla 47

Percepción de los colaboradores sobre el nivel del indicador Control Concurrente de la dimensión Control en el personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Alternativas	Año	
	2020	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy pocas veces	3	3.8%
Algunas veces	22	27.5%
Casi siempre	48	60%
Siempre	7	8.8%
Total	80	100%

Nota. Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Figura 47

Percepción de los colaboradores sobre el nivel del indicador Control Concurrente de la dimensión Control en el personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.



Nota. Percepción de los colaboradores sobre el nivel del indicador Control Concurrente de la dimensión Control en el personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Tabla 48

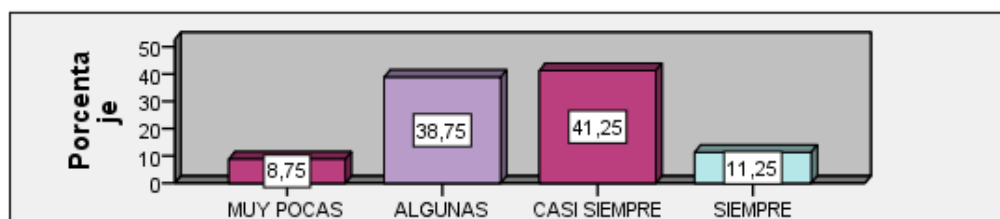
Percepción de los colaboradores sobre el nivel del indicador Control Posterior de la dimensión Control en el personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Alternativas	Año	
	2020	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy pocas veces	7	8.8%
Algunas veces	31	38.8%
Casi siempre	33	41.3%
Siempre	9	11.3%
Total	80	100%

Nota. Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.

Figura 48

Percepción de los colaboradores sobre el nivel del indicador Control Posterior de la dimensión Control en el personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.



Nota. Percepción de los colaboradores sobre el nivel del indicador Control Posterior de la dimensión Control en el personal administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2020.