



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Reingeniería de procesos y la gestión administrativa en el Hospital
Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo
2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Nolasco Bonilla, Raul Silvestre (ORCID: 0000-0001-9880-1268)

ASESOR:

Dr. Contreras Rivera, Robert Julio (ORCID: 0000-0003-3188-3662)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria:

A mis padres por su demostración de perseverancia.

Raúl.

Agradecimiento

Se agradece a los profesores de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo por las enseñanzas.

El autor.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria:	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización de variables	16
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	17
3.6. Métodos de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
4.1. Descripción de resultados	19
4.2. Resultados Inferenciales	22
4.3. Contrastación de hipótesis	23
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS	37

Índice de tablas

	Pág.
<i>Tabla 1 Dimensiones de Reingeniería de procesos</i>	<i>20</i>
<i>Tabla 2 Dimensiones de Gestión administrativa.....</i>	<i>21</i>
<i>Tabla 3 Tabla de coeficiente de Correlación de Rho de Spearman.....</i>	<i>22</i>
<i>Tabla 4 Correlación entre la RP y la Gestión Administrativa</i>	<i>23</i>
<i>Tabla 5 Correlación entre la RP y la Planificación.....</i>	<i>24</i>
<i>Tabla 6 Correlación entre la RP y la Organización.....</i>	<i>25</i>
<i>Tabla 7 Correlación entre la RP y la Dirección.....</i>	<i>26</i>
<i>Tabla 8 Correlación entre la RP y el Control</i>	<i>27</i>

Índice de figuras

	Pág.
<i>Figura 1: Simbología del diseño de investigación.</i>	15
<i>Figura 2. Tabla de nivel de confiabilidad de Alpha de Cronbach.</i>	60

RESUMEN

La presente tesis titulada Reingeniería de procesos y la Gestión Administrativa en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, Huancayo 2021, tiene como objetivo, determinar la relación RP y la Gestión administrativa en el HRDCQ DAC Huancayo – 2021.

La investigación es de enfoque cuantitativo, de tipo teórico, de nivel correlacional, de diseño no experimental, de modalidad transversal. Empleó el método científico como guía metodológica. La técnica empleada fue la encuesta y se apoyó de dos instrumentos.

La investigación tiene cinco capítulos, el primero es la introducción en la que incluye el problema, los objetivos, la justificación; el segundo es el marco teórico que contiene los antecedentes y las bases teóricas; el tercero que versa la metodología de la investigación, el cuarto que da cuenta de los resultados; y el quinto que presenta la discusión del estudio.

Los resultados señalan que, existe una relación positiva entre la Reingeniería de procesos y la gestión administrativa con el 0.910 de nivel correlacional; que existe relación directa entre la RP y la planificación con el 0.729 de correlación; que existe una relación directa entre la RP y la Organización con el 0.773 de correlación; asimismo, que existe correlación positiva en las relaciones de la RP y la Dirección con el 0.871, y entre la RP y el Control con el 0.625.

Palabras clave: Reingeniería de procesos, Gestión administrativa, Organización.

ABSTRACT

The present thesis entitled Reengineering of processes and Administrative Management at the Daniel Alcides Carrión Huancayo Regional Hospital Teaching Clinical Surgical, 2021, aims to determine the relationship PR and Administrative Management in the HRDCQ DAC, Huancayo 2021.

The research is of a quantitative approach, of a theoretical type, of a correlational level, of a non-experimental design, of a transversal modality. He used the scientific method as a methodological guide. The technique used was the survey and was supported by two instruments.

The research has five chapters, the first is the introduction in which it includes the problem, the objectives, the justification; the second is the theoretical framework that contains the antecedents and the theoretical bases; the third dealing with the research methodology, the fourth giving an account of the results; and the fifth that presents the discussion of the study.

The results indicate that there is a positive relationship between process reengineering and administrative management with the 0.910 correlation level; that there is a direct relationship between PR and planning with the 0.729 correlation; that there is a direct relationship between the PR and the Organization with the 0.773 correlation; also, that there is a positive correlation in the relations of the PR and the Directorate with 0.871, and between the PR and Control with 0.625.

Keywords: Process reengineering. Administrative management, Organization.

I. INTRODUCCIÓN

La reingeniería de procesos (RP), tiene pocas definiciones, debido a la corta vida epistemológica desde que apareció a mediados de los años ochenta. La reingeniería como evolución tiene cinco fases. La primera fase denominada de surgimiento, se dio cuando las empresas norteamericanas decidieron realizar cambios radicales a sus procesos de gestión. La segunda fase denominada de difusión, se da en el año 1993, con la publicación de sus autores base, Michael Hammer y James Champy, al publicar el libro Reingeniería, y que se vendió cerca de dos millones de ejemplares en un año. La tercera etapa denominada expansión, se dio cuando las empresas que todavía no habían realizado procesos de reingeniería deciden ejecutar cambios radicales a sus procesos. La cuarta fase, denominada de crítica, se dio en el año 1995, cuando los empresarios que habían asumido los cambios radicales para sus empresas, encontraban una resistencia muy alto de parte de sus trabajadores y la reingeniería fue criticada ampliamente, pero de lo cual no se desvaloró su enorme aporte a la gestión empresarial. Es importante destacar que, no gustó a los empresarios que tenían formación universitaria de administración, que los ingenieros de profesión, sean quienes conduzcan las empresas con criterios de rediseños para el plano organizacional como para el plano industrial. La quinta fase, denominada de la efectividad organizacional, se da en los inicios del siglo XXI, cuando las empresas obtienen resultados espectaculares en sus procesos de gestión.

Actualmente, la Reingeniería según, sus creadores (Hammer & Champy, 1996), es una herramienta administrativa que busca cambios radicales en la gestión al interior de la empresa. Esos cambios deben tener un impacto elevado, y tiene cuatro aspectos: es fundamental, es radical, es espectacular y sobre todo es un cambio en los procesos.

Por otro lado, la gestión administrativa, según (Chiavenato, 2006); su origen data desde hace cuatro mil años antes de Cristo, cuando los egipcios reconocen la necesidad de planear, organizar y controlar las tareas de los esclavos. Al cabo de dos mil años después, surge la necesidad de descentralizar la organización, así como de la necesidad de escuchar consejos por parte de la alta dirección de las autoridades esclavistas.

Posteriormente en Babilonia, hacia el año 1,800 a.C. y con el código de Hamurabi que fue uno de los primeros escritos que establece normas acerca del trabajo, del salario y de las responsabilidades, es que continúa desarrollándose la administración. Sin embargo, fueron los hebreos, quienes por primera vez aportan con el principio escalar de la organización. El año 600 a.C. en Babilonia se establece con Nabucodonosor el control de la producción y los incentivos salariales.

Hacia los años 500 a.C., en China surge la necesidad de un sistema para el trabajo y la presencia de los estándares en el trabajo. 400 a.C. en Grecia, aparece el enunciado de la administración con Sócrates, mientras que Ciro en Persia aparece el enunciado de las relaciones humanas, y Platón en Grecia, con el enunciado de la especialización. Hacia el año 173 a.C. surge en Roma, el enunciado de las funciones, así como la delegación de la autoridad.

Según (Chiavenato, 1999), a partir de ahí lo que viene después constituye la aparición de las primeras teorías de la administración. En 1436 en Venecia se da la aparición de la contabilidad de costos. En 1525 Nicolás Maquiavelo da lugar a la consolidación del liderazgo basado en cohesiones. En 1767 James Stuar va estableciendo la presencia de las gerencias dentro de las organizaciones. Hasta que a inicios de 1916 Henri Fayol da nacimiento al proceso administrativo en los Estados Unidos, al escribir el libro Administración Industrial y General, estableciendo 14 principios.

En ese sentido, la administración pasó a convertirse en un proceso integrado por sub procesos, cada uno con sus propios sub temas y elementos que devienen en ser la planificación y la organización como fase mecánica; y la dirección y el control como fase dinámica, desplegada en los primeros años del siglo XX.

Según (Stoner, et al, 1996); desde inicios de los años cincuenta del siglo pasado, la administración en el mundo ha ido cambiando, sobre todo con el aporte de Edward Deming al plantear los nuevos 14 principios de la calidad. Ello generó que el proceso administrativo inclusive sea de tres etapas (planeación, ejecución y evaluación), sin embargo, se continúa ejerciendo el tradicional proceso administrativo (planificación, organización, dirección y control).

El problema es que respetándose a las teorías administrativas han surgido tendencias, mega tendencias, enfoques, inclusive escuelas del pensamiento administrativo, que han ampliado la concepción de la administración en las organizaciones y/o empresas, y una de ellas es la RP, que plantea olvidar los viejos esquemas del proceso administrativo y rediseñar uno nuevo de manera radical, espectacular y fundamental basado en procesos.

De otro lado, el sector salud, específicamente la gestión pública en salud viene siendo afectado muy seriamente por la crisis sanitaria mundial, según la Universidad Johns Hopkins (2021), para el 25 de abril de 2021, el mundo registra 3'100,659 muertos, de 146'337,640 personas que contrajeron la enfermedad del Covid-19. De los cuales, países como Brasil registraron 3'076,000 fallecidos; la India con 2'767,000; y Estados Unidos con 801,000.

En América Latina, según (Ríos, 2021), al 12 de mayo, Brasil registra 482,019 fallecidos, México 229,580; Colombia 94,046; Argentina, 83,941; Perú 187,847; Chile 30,339; Ecuador 20,949; Bolivia 15,321. A nivel nacional según MINSA (2021), al 07 de junio de 2021, se ha reportado 1'995,257 de casos confirmados del COVID-19.

Actualmente, el hospital regional docente clínico quirúrgico Daniel Alcides Carrión (HRDCQ DAC) oferta los servicios de: Cardiología, Neumología, Oftalmología, Otorrinolaringología, Traumatología, Urología, y entre otros servicios, pero que, debido a la alta demanda de pacientes realiza la transición de la infraestructura antigua a la nueva infraestructura, generando un desorden administrativo, situación que afectó los procesos que se venían realizando, por lo que se estima replantearlo mediante una RP, con el propósito de que los nuevos servicios se integren mejor con la presencia de nuevos trabajadores tanto para el servicio asistencial como para las áreas administrativas; situación que hasta el momento todavía sigue siendo incierta, por lo que hasta el presente se viene desarrollando el tradicional proceso administrativo.

La principal problemática está en la falta de una eficiente organización de las áreas administrativas en la nueva infraestructura del hospital, ello debido a que vienen siendo administradas bajo el modelo tradicional. Ocurre que jamás se va a

lograr impactos de gestión favorables si se vienen realizando los mismos procesos. Es por ello, que se emprendió realizar la presente investigación.

En consecuencia, la formulación del problema fue la siguiente: problema general, ¿Entre la RP y la GA en el HRDCQ DAC Huancayo – 2021, qué relación existe? Problemas específicos: ¿Hay relación entre la RP y la **Planificación** en el HRDCQ DAC Huancayo – 2021? ¿Hay relación entre la RP y la **Organización** en el HRDCQ DAC Huancayo – 2021? ¿Hay relación entre la RP y la **Dirección** en el HRDCQ DAC Huancayo – 2021? ¿Hay relación entre la RP y el **Control** en el HRDCQ DAC Huancayo – 2021?

Respecto a la justificación de la tesis, tomando como referencia a Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero (2018), se consideró a las siguientes justificaciones: a) Justificación teórica, que el área de gestión de la calidad del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” Huancayo terminó siendo la oficina que más salió favorecida a razón de que en ella se realizaron cambios en los procesos administrativos sobre todo en la adecuación a algunos manuales de gestión. Como justificación metodológica se señala que en el HRDCQ DAC Huancayo, se llevaron a cabo cambios al interior de la oficina de Gestión de la Calidad en el presente año, específicamente en el rediseño de las funciones convirtiéndolas en procesos de gestión. Como justificación práctica, se mejoró el desempeño del personal de una labor muy individualizada a un desempeño de trabajo en equipo.

Asimismo, se tuvo como objetivo general: Determinar la relación RP y la Gestión administrativa en el HRDCQ DAC Huancayo – 2021. Del mismo se plantearon los objetivos específicos: Determinar la relación RP y la **Planificación** en el HRDCQ DAC Huancayo – 2021. Determinar la relación RP y la **Organización** en el HRDCQ DAC Huancayo – 2021. Determinar la relación RP y la **Dirección** en el HRDCQ DAC Huancayo – 2021. Determinar la relación RP y el **Control** en el HRDCQ DAC Huancayo – 2021.

De la misma manera, se planteó como hipótesis general que: Existe una relación positiva y significativa entre la RP y la Gestión Administrativa en el HRDCQ DAC, Huancayo 2021. Como sub hipótesis que: Existe una relación positiva y significativa entre la RP y la **Planificación** en el HRDCQ DAC, Huancayo 2021.

Asimismo, que: Existe una relación positiva y significativa entre la RP y la **Organización** en el HRDCQ DAC, Huancayo 2021. Además, que: Existe una relación positiva y significativa entre la RP y la **Dirección** en el HRDCQ DAC, Huancayo 2021. Y finalmente, que: Existe una relación positiva y significativa entre la RP y el **Control** en el HRDCQ DAC, Huancayo 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Este trabajo de investigación contempló a los antecedentes internacionales, entre ellos el de Martínez y Acosta (2018), en la tesis titulada *Reingeniería de procesos administrativos en la empresa Cavnet S.A.; presentada en la Universidad Estatal de Milagro, Ecuador*. Es una investigación cuyo propósito es demostrar que la reingeniería de procesos sirve de soporte de gestión sobresaliente para dicha organización. El estudio demuestra que la reingeniería de procesos contribuyó a que, de estar en un mínimo porcentaje de gestión, el salto enorme que generó la reingeniería de procesos fue realmente espectacular. La metodología de la investigación estuvo muy bien estructurada para presentar el valor de la reingeniería de procesos. Las conclusiones indican el incremento que generó la reingeniería de procesos.

Barrios (2017) en la tesis titulada *Propuesta de un modelo de reingeniería para reducir costos en los procesos de despacho y recepción de contenedores en la empresa portuaria Quetzal, presentada en la Universidad de San Carlos de Guatemala*. Resulta que, cuando una investigación tiene como propósito mostrar la puesta en valor de la variable reingeniería de procesos, es sorprendente considerarlo como propuesta para encontrar mejoras. El estudio demuestra que la reingeniería de procesos logró reducir costos en los procesos en la empresa Quetzal. La hipótesis de esa manera fue aceptada. La metodología propuesta estuvo apropiadamente muy bien direccionada. Las conclusiones desprenden que todo fue favorable para la variable reingeniería de procesos.

Ortega (2016) en la en la tesis titulada *Reingeniería de procesos de la empresa A.W.T. S.A. de la ciudad de Quito*. La tesis recurrió al objetivo de demostrar que la reingeniería de procesos es valiosa para aquellos procesos que la empresa en cuestión necesitaba para su mejora. Las consideraciones metodológicas para la ejecución de la investigación fueron las más convenientes, y por ello, sus resultados fueron muy apreciados. Las conclusiones demuestran que cuando una empresa emprende una herramienta poderosa a nivel administrativo, como es en este caso el de la reingeniería de procesos, si genera valor dicha herramienta, y por consiguiente ofrece resultados favorables.

Briones (2016), en la tesis titulada *Reingeniería de los procesos del talento humano mediante la metodología de gestión por competencia en el laboratorio clínico Gamma de la ciudad de Portoviejo, Ecuador*. La investigación dentro de su propósito consideró a la reingeniería de procesos para la mejora de los procesos del talento humano. El encuadre metodológico fue el más coherente desde sus métodos, técnicas e instrumentos. El estudio se enfocó en la gestión por competencia que se desarrollaba en el indicado laboratorio. La hipótesis demostró que si es posible. Las conclusiones arribaron a que la reingeniería de procesos tiene la capacidad de que si existan cambios y evidencie las mejoras que se esperaban.

Moreno y Parra (2017), en el artículo *Metodología para la reingeniería de procesos. Validación en la empresa Cereales "Santiago"* sostiene como objetivo rediseñar el proceso de comercialización en la empresa Cereales "Santiago". El estudio logra demostrar que la reingeniería de procesos es la herramienta de gestión que tiene la fortaleza de ofrecer cambios en los procesos y por ende minimizar los errores que se desarrollaban en aquellos procesos incoherentes y repetitivos. La metodología en este estudio fue muy bien diseñada. Las conclusiones sostienen que en la empresa la puesta en marcha de la metodología de la reingeniería de procesos fue la mejor experiencia administrativa establecida por los logros alcanzados.

De la Cruz (2019) en la tesis titulada *Propuesta de reingeniería de procesos internos para mejorar resultados en la oficina de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de Moche, provincia de Trujillo, región La Libertad – Periodo 2016*. La tesis presenta el propósito de demostrar que proponer a la reingeniería como para de la mejora en la gestión tributaria fue la más acertada. La tesis asume una diversidad de niveles de estudio, pero a pesar de ello, demuestra su impacto metodológico. En el estudio se justifica muy bien la propuesta de la reingeniería y en las conclusiones se desprenden que si tuvo un resultado sorprendente.

Fernández (2018) en la tesis titulada *Reingeniería de los procesos de gestión editorial para mejorar la productividad del proyecto Pleno-Editando S.A.* La tesis exhorta a un propósito de demostrar que su implementación permite la mejora en

la productividad. Los resultados demuestran que el incremento fue superior al 30%, por lo que la implementación supera la expectativa en el proyecto indicado. La metodología responde a ser un estudio muy bien estructurado. Las conclusiones versan la mejora de la productividad gracias a la intervención de la reingeniería de procesos.

Montes & Quispe (2017) en la tesis titulada *Reingeniería de procesos y la efectividad administrativa del personal directivo de la Dirección Regional Agraria Huancavelica – 2015*. Este estudio tuvo como propósito determinar que existe una relación directa entre la reingeniería y la efectividad. La tesis tiene un amplio sustento en la investigación de nivel correlacional. El desarrollo de la investigación demuestra ser el de un tratamiento estadístico muy bien elaborado. Las conclusiones son congruentes con la naturaleza de la investigación a razón de que si demuestra la existencia de las relaciones estadísticas consideradas del cual se presentan convincentemente.

Rojas y Bances (2017), en la tesis titulada *Propuesta de rediseño de procesos para la mejora de la gestión en la empresa Llanqui Cine+Medios EIRL de la ciudad de Chiclayo*. La tesis tiene como propósito describir el valor de la reingeniería de procesos en una empresa que busca la mejora de su gestión. Es un estudio descriptivo, sin embargo, el aporte es lo trascendente. La metodología del estudio es de diseño no experimental, no obstante, su descripción es lo sorprendente como es que lo detalla para sustentar el valor de la mejora en la indicada empresa. Las conclusiones resaltan el aporte que genera la reingeniería de procesos a favor de la mencionada gestión en la empresa establecida.

La presente tesis considera como autores Base a Stephen Robbins y Mary Coulter para aquello que es la gestión administrativa desde su perspectiva a partir de 2014; y considera a Michael Hammer y James Champy como autores Base para lo que es la reingeniería de procesos

Respecto a la variable Reingeniería de procesos, es una variable que aparece en los inicios de la década de los noventa, publicada por sus creadores del término re-ingeniería (Hammer & Champy 1996). La Reingeniería de procesos es una herramienta administrativa que interviene en la gestión, sea ésta gerencial, administrativa y/o empresarial, que a través del cambio radical se busca cambios

espectaculares principalmente en los procesos. La importancia está en que la reingeniería de procesos rompe con el esquema tradicional de gestionar el proceso administrativo y se dirige más hacia las estrategias que permitirán el alcance de los objetivos y el logro de las metas dentro de los procesos.

Para (Hammer y Champy 1996), la Reingeniería de procesos se desplazan en cuatro dimensiones: la primera es la Fundamental, la segunda es la Radical, la tercera es la Espectacular; y la cuarta es la de Procesos. La dimensión Fundamental, enfatiza qué proceso debe ser cambiado. Es oportuno esclarecer que un aspecto es cambio y otra reforma o reestructura. El cambio es el reemplazo total de algo. En ese sentido, es otro por otro, mientras que reformar es modificar ni siquiera cambiar la forma, o modificar la estructura principal. En tal sentido lo fundamental está en el cambio, por ello los autores señalan que en la empresa lo fundamental es cambiar aquellas funciones que son inútiles o que representan ser obsoletas para desarrollar una gestión competitiva.

Respecto a la dimensión Radical, según (Hammer & Champy 1996), el cambio por realizar que se desprende de lo Fundamental debe ser ejecutado de una vez, es decir de modo radical. No debe de esperar más. El retraso le trae desventajas a la empresa. La demora de no hacer el cambio, seguirá trayendo mermas, gastos innecesarios, excesos; por tanto, el extremo de lo radical resulta oportuno e importante. Lo radical no acepta postergaciones ni tibiezas en la toma de decisiones al interior de las organizaciones. Cuando se soslaya una gestión improductiva traerá mayores inversiones inútiles para las organizaciones e instituciones y por ello es que se presentan infinitos procesos judiciales o procesos administrativos dentro de la administración pública.

De otro lado, la dimensión Espectacular según (Hammer & Champy 1996), es que el cambio a desarrollarse deba permitir realmente representar o ser el de un cambio espectacular. En otras palabras, si el cambio va a ser a aspectos intrascendentes mejor no hacerlo, es invertir una cantidad muy alta para recibir un impacto o un resultado menores al 10%, lo que se busca es que el impacto sea tan espectacular que demuestre de 200% a 300%. En ese sentido no se acepta ser lo más importante de los menos importante, sino lo espectacular de lo jamás se realizó.

Finalmente, la dimensión Procesos, para (Hammer & Champy 1996) es la dimensión que más tiene importancia y aquella que se convierte en la esencia de todo el proceso de la Reingeniería de procesos. El cambio de funciones administrativas por procesos es el cambio real. Los procesos son secuencias, son concatenaciones que tienen inicio y fin. El desarrollar procesos al interior de las organizaciones da lugar a crecimientos y progresos de alto impacto. Los procesos son integrales y por ello, obtienen resultados elevados en menos tiempo y con la eliminación de mayores recursos. Parte de la dimensión de procesos, es el trabajo en equipo, es la integración entre procesos, es la inclusión de otros procesos externos que se insertan en un todo más complejamente articulado. Se aclara que no se trata de complicaciones, sino de complejidades más desarrolladas que contribuyen en las empresas a convertirlas en ser más veloces y más calificadas.

La Reingeniería de procesos como teoría desarrolla tres elementos: Clientes; Competencia; y Cambio. En el caso de los clientes, éstos son los más importantes para toda organización, porque simplemente representan la demanda. Sin clientes las empresas desaparecen, por tanto, son un elemento importante. Existen clientes internos que vienen a ser los propios trabajadores, pero también existen los clientes externos que lo conforma el público. Una municipalidad cuenta con los dos tipos de clientes. Referente a la competencia, es aquella que realiza los similares trabajos o desempeños, pero con alguna particularidad que lo diferencia. No es un enemigo, al contrario, está en la misma línea de la oferta. Por lo general, la competencia se invierte en incompetencia en uno mismo cuando nosotros no demostramos ser precisamente las personas o las organizaciones competencias para demostrar o realizar una obra. Para (Hammer & Champy 1996), la competencia representa la oferta que entrega lo mismo al cliente, pero que debe ser entregado con un nuevo formato, precisamente ahí está la presencia de lo nuevo en la reingeniería de procesos.

En el caso del elemento cambio, es muy directo que los autores (Hammer & Champy 1996), insistan en decir, que tiene que ser el verdadero cambio, no la mera reforma o la mera reestructura, y por ende es un elemento indispensable. Si se va a entregar un producto o se va a desarrollar un servicio que no represente

realmente ese cambio, no hay cambio que se entrega. Ese cambio es radical, es nuevo.

Respecto a la variable gestión administrativa. Tanto Henry Fayol y Frederick Taylor son los autores base, mientras que Stephen Robbins y Mary Coulter (2014), al igual que Idalberto Chiavenato (2014) son los más contemporáneos autores que versan sobre la Gestión administrativa, autores que han superado a otros tratadistas de la década de los noventa e inicios del presente siglo, llámese James Stoner (1996), Harol Koontz (2012), etc. Según (Hamel, 2010), la administración es un paradigma, dejó de ser un sistema o un proceso. Como proceso comenzó en 1903, pero en el siglo XXI es una configuración mental muy avanzada.

Según (Robbins & Coulter, 2014); las dimensiones de la gestión administrativa son cuatro: planificación, organización, dirección y control. La dimensión de la **planeación** es el proceso de delinear acciones hacia el futuro o para el futuro. Para (Robbins & Coulter 2014), la planeación implica que se desarrolle actividades por ejecutarse con el empleo de los recursos, entre ellos el tiempo. Existe diferencias entre plan, planeación, planeamiento y planificación.

La dimensión de la **organización** es el proceso de desarrollar una división del trabajo y delinear tanto el diseño organizacional como la estructura organizacional. Insisten (Robbins & Coulter 2014) que la organización es aquel proceso que se desarrolla entre los seres humanos que trabajan al interior de toda empresa, mediante lineamientos de funciones, procesos, desempeños, resultados, divididos por especialidad, por puestos de trabajo, por áreas, por unidades, etc.

La dimensión de la **dirección** no es mandar, sino desarrollar las relaciones interpersonales entre los trabajadores de la empresa y los responsables de las diferentes áreas de la empresa, basadas en lineamientos como el trabajo en equipo, la motivación. Según (Robbins y Judge 2017, p. 383) “el liderazgo se define como la habilidad para influir en un grupo y dirigirlo al logro de una visión o un conjunto de metas”.

Finalmente, se encuentra la dimensión del **control** es realizar ajustes y re-planear nuevamente los objetivos para que se logre la misión. Al respecto (Robbins y Coulter 2014) sostienen que el control es solo una parte incluyente de la evaluación. La evaluación es más grande que el propio control.

El proceso de control corroborar si se cumplió o no con lo planificado. (Robbins y Coulter, 2014, p. 267); sostienen que: el proceso de realizar el control, sea siempre a través el uso de los indicadores, y que muy bien pueden ser los indicadores de gestión. Algunos tratadistas sobre gestión administrativa, consideran que, la mejor manera de controlar es mediante la aplicación del Balanced Scorecard o denominado Cuadro de mando integral. Tanto (Kaplan & Norton, 2000; Villajuana, 2001; Villajuana, 2009; Villajuana 2010a; Villajuana, 2010b) sostienen que el Cuadro de mando integral es un sistema administrativo basado en estrategias e indicadores. Es importante tener en cuenta lo siguiente: todo lo que se planea debe ser controlado, y qué se controla, pues sencillamente todo aquello que se ha planeado en su momento. Lo planeado se controla. Controlar aquello que no se planeó es un absurdo.

Para la investigación, se consideran los enfoques conceptuales, tales como:

Administración, según (Reyes, 2007), el término administración proviene de dos palabras “ad” y “ministratio” que quiere decir una función bajo el mando de otro. La administración, según Chiavenato (2006) nace 4,000 años antes de Cristo, con los egipcios, pero la gestión administrativa nace con la Escuela de la Administración Científica cuyos representantes son Frederick Taylor y Henri Fayol, éste último considerado como el padre de la Teoría Administrativa Operacional Moderna. Según Chiavenato (1999), existieron las siguientes teorías administrativas: teoría de la administración científica que se dio a conocer a partir del año 1,903; la teoría de la burocracia, que surgió en el año 1,909; asimismo, la teoría clásica que emergió en el año 1,916; de la teoría de las relaciones humanas, que fue calificada así en el año 1,932; es más, de la teoría estructuralista que se dio a conocer en el año 1,947; y a los pocos años, la aparición de la teoría de los sistemas en el año 1,951; y de otras teorías como la denominada teoría neoclásica en el año 1,954; la reconocida teoría del comportamiento en el año 1,957; de la teoría del Desarrollo organizacional a

inicios de la década del sesenta (1962); finalmente de la teoría situacional (1967); y por último de la Teoría General de Administración (1990).

Clientes: Constituyen las personas y/o las empresas que solicitan los servicios o productos para satisfacer sus necesidades (Kotler & Armstrong, 2017).

Clima organizacional: Es el ambiente social que reina en el centro laboral. Depende del comportamiento de los colaboradores de la empresa para que se ejerza un clima organizacional favorable (Robbins y Coulter, 2014).

Competitividad: Es el nivel más desarrollado de la productividad, y que es el resultado de la eficiencia, eficacia y efectividad predispuesta para competir frente a la competencia en el mercado (Porter, 1997, Porter, 1998a, Porter 1998b).

Gestión, es un término en latín que proviene de “gestio” o “gestius” que significan “hacer” o “hecho”, “producido”, y lleva el sub fijo de “ción”, es decir acción o efecto de algo. Por tanto, gestión es llevar a cabo algo. Apaza (2003, p.13), señala que la palabra gestión “es la constante toma de decisiones, cuyo fundamento es la información”.

Motivación: Es el proceso de adquirir un valor o razón de realizar (Robbins y Coulter, 2014).

Para la investigación, se consideran las siguientes epistemologías como principios y fundamentos respecto a la problemática, tales como:

Procesos, es una palabra que significa conjunto de etapas secuenciales, ordenadas, lógicamente articuladas.

Productividad: Es el resultado de la eficiencia y eficacia con los recursos al interior de la empresa para producir productos o servicios (D’Alessio, 2013).

Reingeniería de procesos, es una expresión que significa volver a hacer una obra resultado del ingenio, pero basada en procesos. Como término compuesto, es decir como reingeniería de procesos, sus autores son Michael Hammer & James Champy, que lo compusieron para señalar que se tenía que re-hacer una acción, pero en procesos. La reingeniería de procesos pertenece a la TGA – Teoría General de Administración, que corresponde desde los años 1990 a la

actualidad. Según Chiavenato (2014, p. 436) la reingeniería de procesos se fundamenta en cuatro palabras clave: fundamental, radical, drástica; y procesos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Enfoque de investigación: La investigación responde al enfoque de investigación de la ruta cuantitativa, como lo sostiene (Carrasco, 2013) que está orientado a proporcionar información basada en la estadística.

Tipo de investigación: La tesis asume el tipo básica. Según (Valderrama, 2019), la investigación básica es aquella que profundiza los conocimientos teóricos, no pretende demostración práctica alguna.

Nivel de investigación: Respecto al nivel o alcance de la tesis, éste es el Descriptivo - Correlacional. Según (Hernández; et al, 2014), las investigaciones de alcance correlacional estudian las asociaciones o la relación entre variables. La presente tesis buscó demostrar la relación entre la reingeniería de procesos y la gestión administrativa.

Diseño de investigación: El diseño de investigación de la tesis corresponde o pertenece al diseño No Experimental: transversal descriptivo correlacional. Para (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018) los estudios no experimentales establecen relaciones entre dos o más variables, no buscan una asociación causal. La simbología del diseño de investigación es la siguiente:

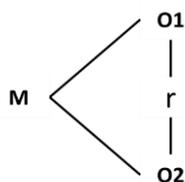


Figura 1: *Simbología del diseño de investigación.*

Nota: Valderrama (2019, p. 255)

Dónde:

M = Muestra

r = Asociación, relación o correlación

O1 = Representa la observación a la variable 1: Reingeniería de procesos

O2 = Representa la observación a la variable 2: Gestión administrativa

Método de investigación: La tesis fue orientada por el método científico, que según (Navarro, 2011), subyace en cuatro etapas: observación, hipótesis, experimentación y conclusiones.

3.2. Variables y operacionalización de variables

Variable 1: Reingeniería de procesos – tipo de variable cualitativa, ordinal.

Definición conceptual: Según (Hammer & Champy 1996); es un proceso que implica el cambio radical de los procesos que se realizan en una empresa debido a las deficiencias encontradas, donde no hace solo meras reformas o meras reestructuraciones, sino cambios.

Definición operacional: Para (Hammer & Champy 1996), las dimensiones de la Reingeniería de procesos son cuatro: Fundamental, Radical, Espectacular; y Procesos.

Variable 2: Gestión administrativa – tipo de variable cualitativa, ordinal.

Definición conceptual: La gestión es crecimiento de algo emprendido, es desarrollo. Se gesta algo porque se ha desarrollado algo más. Ese crecimiento que demuestra la gestión refleja que se incrementa sobre lo inicialmente recibido, por ello es que presenta ese crecer, ese demás.

Definición operacional: Las dimensiones de la variable Gestión administrativa son cuatro: planificación, organización, dirección y control. Población, muestra y muestreo.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: La población siempre ha sido la totalidad de unidades de observación. Para la presente tesis, se consideró como la población a los 52 profesionales de salud y conexos que se prestan sus servicios o se desempeñan en la Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC - Huancayo.

Muestra: Según (Paucar, 2020), toda muestra es la representación o la que representa a la población de estudio. La presente tesis consideró una MUESTRA CENSAL, es decir, a la totalidad de los 52 profesionales y conexos que laboran actualmente en la Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC - Huancayo.

CRITERIOS DE EXCLUSIÓN: Se excluyeron a todo personal que no pertenecía a la Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC - Huancayo.

CRITERIOS DE INCLUSIÓN: Se incluyó a todo personal que pertenecía a la Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC - Huancayo.

UNIDAD DE ANÁLISIS: La unidad de análisis de la presente tesis fue la Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC - Huancayo.

3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

La técnica empleada para la presente tesis fue la encuesta. Autores como (Carrasco, 2013); (Vara, 2015) y entre otros, afirman que la encuesta es una reconocida técnica que consiste en la recolección o el acopio de datos de una población determinada, mediante un instrumento de investigación, que en este caso es el cuestionario.

El instrumento de investigación que se empleó en la presente tesis fue el cuestionario. Sobre el particular (Moisés, et al, 2019), sostiene que todo cuestionario es realmente un formulario impreso que contienen las preguntas diseñadas u organizadas de manera lógica y sistematizada para recabar la información directamente de las personas que nos interesan saber sus apreciaciones o respuestas.

Respecto a la validez, el instrumento de investigación fue sometido a validez de contenido, y para ello se solicitó la participación de juicio de expertos.

Respecto a la confiabilidad; el instrumento fue evaluado a través del estadígrafo de Alpha de Cronbach.

3.5. Procedimientos

En su oportunidad se solicitó mediante una carta formal la autorización de la ejecución de la investigación, en este caso dicha carta estuvo dirigida a la dirección del HRDCQ DAC - Huancayo.

3.6. Métodos de análisis de datos

El análisis de los datos se estableció en dos momentos, el primero fue a través de la estadística descriptiva, y segundo, fue con la estadística inferencial. Se optó por el coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

Para la presente tesis se consideró cuatro valores éticos, tales como: la responsabilidad, dado que se presentará la tesis en su debida oportunidad; la autonomía, en razón a que la investigación pertenece al suscrito; la no maleficencia, en la medida que no se causa daño a nadie con la ejecución de la presente tesis; y la justicia porque se estima que cumpliendo con todo el proceso de la presente tesis se espera una sustentación y aprobación favorable.

IV. RESULTADOS

4.1. Descripción de resultados

En esta parte de la tesis, se presentan los resultados o los hallazgos obtenidos, los mismos que mediante tablas se describen toda la información encontrada.

La tesis presenta 32 tablas, de las cuales 16 pertenecen a la variable Reingeniería de procesos y las otras 16 tablas corresponden a la variable Gestión administrativa. La encuesta fue dirigida hacia los 52 entrevistados o trabajadores pertenecientes al HRDCQ DAC - Huancayo.

Tabla 1:
Dimensiones de Reingeniería de procesos

ESCALA DE VALORACIÓN	FUNDAMENTAL		RADICAL		ESPECTACULAR		PROCESOS	
	Preguntas: 1,2,3,4		Preguntas: 5,6,7,8		Preguntas: 9,10,11,12		Preguntas: 13,14,15,16	
	FREC.	PORCENT	FREC.	PORCENT	FREC.	PORCENT	FREC.	PORCENT
Muy bajo	1.75	3.36%	6.00	11.53%	4.00	7.69%	14.50	27.88%
Bajo	8.25	15.86%	10.50	20.19%	12.25	23.55%	7.25	13.94%
Medio	13.00	25.00%	15.75	30.28%	23.75	45.67%	27.5	52.88%
Alto	19.75	37.98%	16.00	30.76%	10.50	20.19%	2.50	4.80%
Muy alto	9.25	17.78%	3.75	7.21%	1.50	2.88%	0.25	0.48%
TOTAL:	52.00	100.00%	52.00	100.00%	52.00	100.00%	52.00	100.00%

Nota: Elaboración propia.

Descripción: En la tabla 1, se observa que Lo Fundamental alcanza al 55.76%. Asimismo, Lo Radical alcanza a 37.97%, Lo Espectacular el 23.07% que vienen a ser las sumatorias de las respuestas alto y muy alto, sin embargo, la dimensión procesos alcanzó el 52.88% en el nivel medio.

Interpretación: Se aprecia aquí que, de los cuatro procesos de la Reingeniería de procesos, ninguno sobrepasa el 90.0% como para sostener que la Reingeniería de procesos ha sido lo suficientemente fuerte como para implantarse en la gestión administrativa en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de la ciudad de Huancayo.

Tabla 2:
Dimensiones de Gestión administrativa

ESCALA DE VALORACIÓN	PLANIFICACIÓN		ORGANIZACIÓN		DIRECCIÓN		CONTROL	
	Preguntas: 17,18,19,20		Preguntas: 21,22,23,24,25,26		Preguntas: 27,28,29,30		Preguntas: 31,32	
	FREC.	PORCENT	FREC.	PORCENT	FREC.	PORCENT	FREC.	PORCENT
Muy bajo	3.50	6.73%	3.33	6.40%	5.50	10.57%	3.50	6.73%
Bajo	13.50	25.96%	9.00	17.30%	11.75	22.59%	9.50	18.26%
Medio	18.5	35.57%	11.30	21.73%	18.25	35.09%	24.50	47.11%
Alto	12.5	24.03%	18.83	36.21%	14.00	26.92%	12.50	24.03%
Muy alto	4.00	7.69%	9.50	18.26%	2.50	4.80%	2.00	3.84%
TOTAL:	52.00	100.00%	52.00	100.00%	52.00	100.00%	52.00	100.00%

Nota: Elaboración propia.

Descripción: En la tabla 2, se observa que la dimensión de Planificación alcanza al 35.57%, Dirección llega a 35.09% y Control alcanza el 47.11% en el nivel medio respectivamente. Solo la dimensión Organización alcanza a 54.47%; que vienen a ser el resultado de las sumatorias de las respuestas alto y muy alto.

Interpretación: Se aprecia aquí, que los cuatro procesos de la gestión administrativa, tres de ellos (planificación, dirección y control) muestran indiferencia o resignación de la labor que realizan, mientras que la dimensión Organización consideraría que está conforme con el desempeño que realiza como personal en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de la ciudad de Huancayo.

4.2. Resultados Inferenciales

Para la prueba de hipótesis se ha considerado al coeficiente Rho de Spearman:

Tabla 3:

Tabla de coeficiente de Correlación de Rho de Spearman

INTERPRETACIÓN	COEFICIENTE DE RHO DE SPEARMAN
Correlación negativa perfecta	-0.91 a -1
Correlación negativa muy fuerte	-0.76 a -0.90
Correlación negativa considerable	-0.51 a -0.75
Correlación negativa media	-0.26 a -0.50
Correlación negativa débil	-0.11 a -0.25
Correlación negativa muy débil	-0.01 a -0.10
No existe correlación	0.00
Correlación positiva muy débil	+0.01 a +0.10
Correlación positiva débil	+0.11 a +0.25
Correlación positiva media	+0.11 a +0.50
Correlación positiva considerable	+0.51 a +0.75
Correlación positiva muy fuerte	+0.76 a +0.90
Correlación positiva perfecta	+0.91 a +1.00

4.3. Contrastación de hipótesis

PRUEBA DE LA HIPÓTESIS GENERAL

H1: Existe una relación positiva y significativa entre la RP y la Gestión Administrativa en el HRDCQ DAC, Huancayo 2021.

H0: No, existe una relación positiva y significativa entre la RP y la Gestión Administrativa en el HRDCQ DAC, Huancayo 2021.

Si p – valor <0.05 se acepta la hipótesis alterna.

Si p – valor $>0,05$ se rechaza la hipótesis alterna.

Como valor $p = 0.00 <0.05$, porque señala ser: 0,000.

En consecuencia: Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 4:

Correlación entre la RP y la Gestión Administrativa

			Correlaciones	
			Variable 1	Variable 2
Rho de Spearman	Variable1	Coeficiente de correlación	1,000	,910**
		Sig. (bilateral)	.	,0000
		N	52	52
	Variable2	Coeficiente de correlación	,910**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

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

Interpretación: La prueba estadística de Rho de Spearman, según los resultados demuestra que existe una relación de 0,910; con una significancia de 0.000, y que esto determina la existencia de una relación directa y significativa entre la Reingeniería de procesos y la Gestión administrativa en el HRDCQ DAC-

Huancayo, por lo cual se acepta la hipótesis alterna. Este resultado sostiene ser de una correlación positiva perfecta conforme se desprende de la tabla de medición de Spearman.

PRUEBA DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 01

H1: Existe una relación positiva y significativa entre la RP y la Planificación en el HRDCQ DAC - Huancayo 2021.

H0: No, existe una relación positiva y significativa entre la RP y la Planificación en el HRDCQ DAC - Huancayo 2021.

Si p – valor <0.05 se acepta la hipótesis alterna.

Si p – valor $>0,05$ se rechaza la hipótesis alterna.

Como valor $p = 0.00 <0.05$, porque señala ser: 0,000.

En consecuencia: Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 5:

Correlación entre la RP y la Planificación

		Correlaciones	
		Reingeniería de procesos	Planificación
Rho de Spearman	Reingeniería de procesos	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.000
		N	52
	Planificación	Coeficiente de correlación	,729**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	52

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

Interpretación: Aquí se aprecia lo hallado mediante la prueba estadística de Rho de Spearman, que indica tener como correlación el resultado de 0,729; con una significancia de 0.000, y que por tanto si determina que existe una relación directa y significativa entre la Reingeniería de procesos y la Planificación en el HRDCQ DAC - Huancayo, por lo cual se acepta la hipótesis alterna. Una

vez más es un resultado que demuestra ser el de una correlación positiva considerable teniéndose en cuenta la tabla de Spearman.

PRUEBA DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 02

H1: Existe una relación positiva y significativa entre la RP y la Organización en el HRDCQ DAC - Huancayo 2021.

H0: No, existe una relación positiva y significativa entre la RP y la Organización en el HRDCQ DAC Huancayo 2021.

Si p – valor <0.05 se acepta la hipótesis alterna.

Si p – valor $>0,05$ se rechaza la hipótesis alterna.

Como valor $p = 0.00 <0.05$, porque señala ser: 0,000.

En consecuencia: Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 6:

Correlación entre la RP y la Organización

		Correlaciones		
		Reingeniería de procesos	Organización	
Rho de Spearman	Reingeniería de procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,773
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
	Organización	Coeficiente de correlación	,773	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

Interpretación: De la misma manera empleándose la prueba estadística de Rho de Spearman, se tiene como hallazgo una correlación de 0,773; con una significancia de 0.000, lo que demuestra o se determina que existe una relación directa y significativa entre la Reingeniería de procesos y la Organización en el HRDCQ DAC, Huancayo, por lo cual se acepta la hipótesis alterna. Igualmente,

este resultado representa que hay una correlación positiva muy fuerte de acuerdo a la tabla de Spearman.

PRUEBA DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 03

H1: Existe una relación positiva y significativa entre la RP y la Dirección en el HRDCQ DAC - Huancayo 2021.

H0: No, existe una relación positiva y significativa entre la RP y la Dirección en el HRDCQ DAC - Huancayo 2021.

Si p – valor <0.05 se acepta la hipótesis alterna.

Si p – valor $>0,05$ se rechaza la hipótesis alterna.

Como valor $p = 0.00 <0.05$, porque señala ser: 0,000.

En consecuencia: Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 7:

Correlación entre la RP y la Dirección

		Correlaciones	
		Reingeniería de procesos	Dirección
Rho de Spearman	Reingeniería de procesos	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	52
	Dirección	Coefficiente de correlación	,871
		Sig. (bilateral)	,000
		N	52

Interpretación: Según lo encontrado mediante la prueba estadística de Rho de Spearman, se observa que existe una correlación de 0,871; con una significancia de 0.000, esto quiere decir que existe una relación directa y significativa entre la Reingeniería de procesos y la Dirección en el HRDCQ DAC, Huancayo,

por lo cual se acepta la hipótesis alterna. El resultado es de una correlación positiva muy fuerte de acuerdo a la tabla de Spearman.

PRUEBA DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 04

H1: Existe una relación positiva y significativa entre la RP y el Control en el HRDCQ DAC - Huancayo 2021.

H0: No, existe una relación positiva y significativa entre la RP y el Control en el HRDCQ DAC - Huancayo 2021.

Si p – valor <0.05 se acepta la hipótesis alterna.

Si p – valor $>0,05$ se rechaza la hipótesis alterna.

Como valor $p = 0.00 <0.05$, porque señala ser: 0,000.

En consecuencia: Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 8:

Correlación entre la RP y el Control

		Correlaciones		
			Reingeniería de procesos	Control
Rho de Spearman	Reingeniería de procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,625**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
	Control	Coeficiente de correlación	,625**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

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

Interpretación: Con la asistencia de la prueba estadística de Rho de Spearman, es que se demuestra que existe una correlación de 0,625; con una significancia de 0.000, lo cual se determina que existe una relación directa y significativa entre la Reingeniería de procesos y el Control en el HRDCQ DAC, Huancayo, por lo

cual se acepta la hipótesis alterna. El resultado es de una correlación positiva considerable de acuerdo a la tabla de Spearman.

V. DISCUSIÓN

Siendo el objetivo general: determinar la relación RP y la Gestión administrativa en el HRDCQ DAC, Huancayo 2021. Se obtuvo como resultado el 0.910 de nivel de relación, asimismo un alto nivel de significancia. Los resultados coinciden con la investigación de Martínez y Acosta (2018), dado que las calificaciones obtenidas muestran que el 43% merecen su efecto gracias a la RP y que influyó la competitividad para ese mediano resultado. Este resultado relativamente coincide con los estudios de De la Cruz (2019), porque la propuesta de aplicar una reingeniería de procesos internos para mejorar los resultados en la Municipalidad distrital de Moche en Trujillo, no fue total, pero al menos se mejoraron los cumplimientos de las funciones, dado que se explicó mejor cada una de ellas y se llegó a conocer más en qué consistían a favor de la indicada institución pública.

Teniéndose como objetivo específico 01: Determinar la relación RP y la **Planificación** en el HRDCQ DAC, Huancayo 2021. Se obtuvo como resultado el 0.729 de nivel de relación, y que igualmente alcanzó un alto nivel de significancia. Al respecto, la investigación de De la Cruz (2019) refuerza a los resultados de la presente tesis. De la Cruz, sostiene que, la propuesta de un manual de reingeniería de procesos internos ayuda muchísimo para aquella gestión que se emprenda cuando de por medio hay actividades muy bien planificadas. De otra parte, Montes & Quispe (2017), respaldan lo señalado porque su estudio demuestra que la reingeniería tiene alta incidencia en la efectividad administrativa cuando de por medio se ha sabido establecer la reingeniería de procesos.

Teniéndose como objetivo específico 02: Determinar la relación RP y la **Organización** en el HRDCQ DAC, Huancayo 2021. Se obtuvo un resultado positivo en el nivel de relación, siendo ésta de 0,773, y una significancia favorable del 0.000. Esto indica que la labor de organización en el HRDCQ DAC, Huancayo, es eficiente. Esto resultados coinciden con la investigación de Martínez y Acosta (2018), porque en la empresa Cavnet S.A., a pesar que no sobrepasó del 43%, sin embargo, no fue necesario modificar las funciones ni los procesos organizativos por parte de los trabajadores. Fue básicamente la sostenibilidad del cumplimiento de las funciones administrativas que fortalecen la eficiencia de las

mismas, es decir, que se conoce muy bien las funciones y procesos y por ello, se desarrollan bien las funciones, sin recurrir a nuevos criterios de gestión.

Teniéndose como objetivo específico 03: Determinar la relación RP y la **Dirección** en el HRDCQ DAC, Huancayo 2021. El resultado, fue positivo, porque el coeficiente de correlación de Rho de Spearman indica que fue de 0.871, y de la misma manera la significancia arrojó 0.000, que representa ser alta. Este resultado demuestra que los procesos de motivación, trabajo en equipo, liderazgo si son las más favorables. Este resultado guarda coherencia con lo acontecido en el estudio de Ortega (2016) en vista a que cuando se conoce de los procesos, la toma de decisiones resulta ventajosa, y se demuestra, sencillamente que el personal siempre debe de integrarse precisamente gracias al trabajo en equipo, con una gestión fortalecida con liderazgo para que esa toma de decisiones responda con resultados muy favorables, caso contrario sería ocurriese lo inverso, es decir cuando el personal no respondiese al manejo de las estrategias para el logro de los objetivos organizacionales.

Teniéndose como objetivo específico 04: Determinar la relación RP y el **Control** en el HRDCQ DAC, Huancay 2021. El resultado fue de 0.871 dentro de la relación y una significancia de 0.000 que demuestra ser beneficioso para la gestión que se realiza en la institución indicada. Este resultado se corrobora con la investigación de Briones (2016), en vista a que una gestión de control muy bien ejercida, da lugar a que sea más fácil reestructurarlo con medidas, como es el caso del ISO 9000. Cumplir con los objetivos propuestos, es porque la gestión de control tuvo su positiva participación.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó la relación entre la RP y la Gestión administrativa en el HRDCQ DAC, Huancayo 2021, y según la prueba estadística de Rho de Spearman, fue de 0,910; con una significancia de 0.000, en que se determina que existe una relación directa y significativa entre la Reingeniería de procesos y la Gestión administrativa en el HRDCQ DAC, Huancayo.
2. Se determinó la relación entre la RP y la Planificación en el HRDCQ DAC, Huancayo 2021, en que la prueba estadística de Rho de Spearman, señala que fue de 0,729; con una significancia de 0.000, y se determina que existe una relación directa y significativa entre la Reingeniería de procesos y la Planificación en el HRDCQ DAC, Huancayo.
3. Se determinó la relación entre la RP y la Organización en el HRDCQ DAC, Huancayo 2021, habiéndose obtenido mediante la prueba estadística de Rho de Spearman, un resultado positivo de 0,773; con una significancia de 0.000, y que determina que existe una relación directa y significativa entre la Reingeniería de procesos y la Organización en el HRDCQ DAC Huancayo.
4. Se determinó la relación entre la RP y la Dirección en el HRDCQ DAC, Huancayo 2021, obteniéndose a través de la prueba estadística de Rho de Spearman, el resultado de 0,871; con una significancia de 0.000, la misma que determina que existe una relación directa y significativa entre la Reingeniería de procesos y la Dirección en el HRDCQ DAC, Huancayo.
5. Se determinó la relación entre la RP y el Control en el HRDCQ DAC, Huancayo 2021, y que según la prueba estadística de Rho de Spearman, fue de 0,625; con una significancia de 0.000, en que se determina que existe una relación directa y significativa entre la Reingeniería de procesos y el Control en el HRDCQ DAC, Huancayo.

VII. RECOMENDACIONES

1. Que, se refuerce la relación entre la RP y la Gestión administrativa en el HRDCQ DAC, Huancayo 2021 para que el proceso de la Reingeniería de procesos mejore la Gestión administrativa en el HRDCQ DAC, Huancayo.
2. Que, se conserve la gestión que se realiza en la Planificación en el HRDCQ DAC, Huancayo, dado que el resultado le fue favorable, sobre todo para cultivar la visión estratégica a la institución de salud.
3. Que, la relación entre la RP y la Organización en el HRDCQ DAC, Huancayo, sea analizada y que mediante capacitaciones se implemente la RP como una alternativa de mejora en los procesos organizativos.
4. Que, la relación entre la RP y la Dirección en el HRDCQ DAC, Huancayo, sean mejor gestionadas, dado que el liderazgo, el trabajo en equipo, la motivación, todavía no refleja una gestión idónea como debería de ser.
5. Que, se consolide la relación entre la RP y el Control en el HRDCQ DAC, Huancayo, porque al igual que la planificación, se aprecia el trabajo sobresaliente, y porque resulta obvio que lo bien planificado debe de controlarse.

REFERENCIAS

- Apaza, M. (2003). *Balanced Scorecard, Gerencia Estratégica y del Valor*. Lima, Perú: Instituto de Investigación El Pacífico. Asesores y Consultores.
- Barrios, V. (2017). *Propuesta de un modelo de reingeniería para reducir costos en los procesos de despacho y recepción de contenedores en la empresa portuaria Quetzal*. [Tesis]. Universidad de San Carlos de Guatemala. Disponible en: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3085.pdf
- Briones, M. C. (2016). Reingeniería de los procesos del talento humano mediante la metodología de gestión por competencia en el laboratorio clínico Gamma de la ciudad de Portoviejo. [Tesis]. Universidad Tecnológica Equinoccial. Ecuador. Disponible en: <http://repositorio.ute.edu.ec/xmlui/handle/123456789/14846?show=full>
- Carrasco, S. (2013). *Metodología de la investigación*. (2ª Ed.). Lima, Perú: Editorial San Marcos S.A.
- Chiavenato, I. (1999). *Introducción a la teoría general de la administración*. (5ª Ed.). México: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. (7ª Ed.). México: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración*. (8ª Ed.). México: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- D'Alessio, F. (2013). *El proceso estratégico: Un enfoque de gerencia*. (2ª Ed.) México: Pearson
- De la Cruz, M.M. (2019). *Propuesta de reingeniería de procesos internos para mejorar resultados en la oficina de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de Moche, provincia de Trujillo, región La Libertad – Periodo 2016*. [Tesis]. Universidad Señor de Sipán. Pimentel, Perú. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5554>

- Fernández, A. (2018). *Reingeniería de los procesos de gestión editorial para mejorar la productividad del proyecto Pleno-Editando S.A.* [Tesis]. Universidad Nacional Agraria La Molina. Lima, Perú. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5554/De%20La%20Cruz%20Asmat%20Margarita%20Maribel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hamel, G. & Breen, B. (2009). *El futuro de la administración.* (2ª ed.). Bogotá: Grupo Editorial Norma.
- Hammer, M. & Champy, J. (1996). *Reingeniería de procesos.* Bogotá, Colombia: Grupo Editorial Norma
- Hernández, R.; Hernández, C.; y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación.* (6ª ed.). México: Mc Graw Hill/Interamericana Editores S.A.
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C.P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* México: McGraw-Hill.
- Kaplan, R. & Norton, D. (2000). *Cómo utilizar el cuadro de mando integral para implantar y gestionar su estrategia.* Barcelona: Ediciones Gestión 2000.com.
- Kaplan, R. & Norton, D. (2001). *Cuadro de mando integral* (The balanced scorecard). (2ª ed.). Barcelona: Ediciones Gestión 2000.com.
- Koontz, H., Weihrich, H., y Cannice, M. (2012). *Administración: una perspectiva global y empresarial.* (14ª ed.). México: McGraw-Hill
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2017). *Marketing.* (16ª Ed.). México: Pearson
- Martínez, S. y Acosta, I. (2018). *Reingeniería de procesos administrativos en la empresa CAVNET S.A.* Disponible en: <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/395/3/PROYECTO%20REINGENIERIA%20DE%20PROCESOS%20ADMINISTRATIVOS%20DE%20LA%20EMPRESA%20CAVNET%20S.A..pdf>
- MINSA (2021). *Casos positivos por COVID-19.* Disponible en: <https://www.datosabiertos.gob.pe/dataset/casos-positivos-por-covid-19-ministerio-de-salud-minsa>
- Moisés, B.; Angulo, J.; Palomino, V.; y Feria, E. (2019). *Diseño del proyecto de investigación científica.* Lima, Perú: San Marcos S.A.

- Montes, M. & Quispe, I. (2017). *Reingeniería de procesos y la efectividad administrativa del personal directivo de la Dirección Regional Agraria Huancavelica* – 2015. [Tesis]. Disponible en: <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1599/TESIS%20MONTE%20ESCOBAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Moreno, R. & Parra, S. (mayo 2017). *Metodología para la reingeniería de procesos. Validación en la empresa Cereales “Santiago”*. Revista Ingeniería Industrial. Volumen XXXVIII, Número 2. Pp. 130-142. La Habana, Cuba. Disponible en: <https://rii.cujae.edu.cu/index.php/revistaind/article/view/578>
- Navarro, J. C. L. (2011). *Epistemología y metodología*. México: Grupo Editorial Patria
- Ñaupas, H.; Valdivia, M.; Palacios, J.; y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación. Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la tesis*. (5ª Ed.) Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Ortega, T. (2016). *Reingeniería de procesos de la empresa A.W.T. S.A. de la ciudad de Quito*. Universidad Nacional de Loja, Quito, Ecuador: Disponible en: <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/12850/1/Tesis%20Lista%20Tania.pdf>
- Paucar Rojas, E. (2020). *Metodología y tesis*. Lima: Gamarra Editores
- Porter, M. (1997). *Estrategia Competitiva: Técnicas para el análisis de los sectores industriales y de la competencia*. México: CECSA
- Porter, M. (1998a). *Ser Competitivo*. México: CECSA
- Porter, M. (1998b). *Ventaja Competitiva: Técnicas para el análisis de los sectores industriales y de la competencia*. México: CECSA
- Reyes, A. (2007). *Administración moderna*. México. LIMUSA
- Ríos, A.M. (2021). *América Latina y el Caribe: número de muertes a causa de COVID-19 por país*. Disponible en: <https://es.statista.com/estadisticas/1105336/covid-19-numero-fallecidos-america-latina-caribe/>
- Robbins, S. y Coulter, M. (2014). *Administración*. (12ª Ed.). México: Pearson Educación

- Robbins, S. y Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional*. (17ª ed.). México: Pearson
- Rojas, E. y Bances, K. (2017). *Propuesta de rediseño de procesos para la mejora de la gestión en la empresa Llanqui Cine+Medios EIRL de la ciudad de Chiclayo*. [Tesis]. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú. Disponible en: https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1657/1/TL_RojasRuizErika_BancesTenorioKarem.pdf
- Stoner, J.; Freeman, E. y Gilbert, D. (1996). *Administración*. (6ª ed.). México: Prentice Hall.
- Universidad Johns Hopkins (2021). Registro de fallecidos. Disponible en: <https://www.dw.com/es/coronavirus-minuto-a-minuto-la-universidad-johns-hopkins-registra-cerca-de-150000-muertes-en-el-planeta/a-53156111>
- Valderrama, S. (2019). *El desarrollo de la tesis. Descriptiva-Comparativa, Correlacional y Cuasiexperimental*. Lima, Perú: San Marcos S.A.
- Vara, A. (2015). *7 Pasos para elaborar una tesis: Cómo elaborar y asesorar unan tesis para Ciencias Administrativas, Finanzas, Ciencias Sociales y Humanidades*. Lima, Perú:
- Villajuana Pablo, C. (2001). *Gestión Estratégica Integral: Pase de la frase bien intencionada al hecho concreto*. Lima: Derechos reservados.
- Villajuana Pablo, C. (2009). *Los 7 Tejidos estratégicos: un plan sin indicadores es como un cuerpo sin alma*. Lima: Fondo editorial de la Universidad de Ciencias y Humanidades.
- Villajuana Pablo, C. (2010a). *Cómo tejer el cuadro de mando integral*. Lima: Universidad ESAN.
- Villajuana, C. (2010b). *Estratejiendo*. Lima: Universidad ESAN.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: Reingeniería de procesos y la Gestión Administrativa en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, Huancayo 2021

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación que existe entre la Reingeniería de procesos y la Gestión Administrativa en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, Huancayo 2021?	Determinar la relación que existe entre la Reingeniería de procesos y la Gestión Administrativa en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, Huancayo 2021.	Existe una relación positiva y significativa entre la Reingeniería de procesos y la Gestión Administrativa en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, Huancayo 2021.	Variable 1 REINGENIERÍA DE PROCESOS Dimensiones: · Fundamental · Radical · Espectacular · Procesos	NIVEL: Investigación Correlacional TIPO: Investigación básica. DISEÑO: Investigación No Experimental POBLACIÓN 52 Trabajadores
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	Variable 2 GESTIÓN ADMINISTRATIVA Dimensiones: · Planificación · Organización · Dirección · Control	MUESTRA CENSAL 52 Trabajadores MÉTODO GENERAL: Método Científico TÉCNICA:
PE1. ¿Cuál es la relación que existe entre la Reingeniería de procesos y la Planificación en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, Huancayo 2021?	OE1. Determinar la relación que existe entre la Reingeniería de procesos y la Planificación en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, Huancayo 2021.	HE1. Existe una relación positiva y significativa entre la Reingeniería de procesos y la Planificación en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, Huancayo 2021.		

<p>PE2. ¿Cuál es la relación que existe entre la Reingeniería de procesos y la Organización en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, Huancayo 2021?</p>	<p>OE2. Determinar la relación que existe entre la Reingeniería de procesos y la Organización en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, Huancayo 2021.</p>	<p>HE2. Existe una relación positiva y significativa entre la Reingeniería de procesos y la Organización en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, Huancayo 2021.</p>	<p>□</p>	<p>Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO: Cuestionario</p>
<p>PE3. ¿Cuál es la relación que existe entre la Reingeniería de procesos y la Dirección en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, Huancayo 2021?</p>	<p>OE3. Determinar la relación que existe entre la Reingeniería de procesos y la Dirección en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, Huancayo 2021.</p>	<p>HE3. Existe una relación positiva y significativa entre la Reingeniería de procesos y la Dirección en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, Huancayo 2021.</p>		
<p>PE4. ¿Cuál es la relación que existe entre la Reingeniería de procesos y el Control en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides. Carrión, Huancayo 2021?</p>	<p>OE4. Determinar la relación que existe entre la Reingeniería de procesos y el Control en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, Huancayo 2021.</p>	<p>HE4. Existe una relación positiva y significativa entre la Reingeniería de procesos y el Control en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, Huancayo 2021.</p>		

Anexo 02: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORACIÓN
REINGENIERÍA DE PROCESOS	Según (Hammer & Champy 1996); es un proceso que implica el cambio radical de los procesos que se realizan en una empresa debido a las deficiencias encontradas, donde no hace solo meras reformas o meras reestructuraciones, sino cambios. Hammer & Champy (1996)	La Reingeniería de procesos tiene cuatro procesos: Fundamental, Radical, Espectacular; y Procesos.	FUNDAMENTAL	Realiza cambios fundamentales en las funciones	Ordinal: 1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre
				Realiza cambios fundamentales de personal	
				Realiza cambios fundamentales en los objetivos	
				Realiza cambios fundamentales en las estrategias	
			RADICAL	Realiza cambios radicales en el desempeño del personal	
				Realiza cambios radicales en las funciones en el personal	
				Realiza cambios radicales en el diseño de los puestos de trabajo	
				Realiza cambios radicales en los documentos de gestión	
			ESPECTACULAR	Presenta de resultados espectaculares en la oficina	
				Reemplazo de paradigmas fundamentales en el personal	
				Presenta propuestas de gestión administrativa espectaculares	
				Presenta propuestas de presupuestos financieros espectaculares	
			PROCESOS	Existe la necesidad de cambio de procesos en la oficina	
				Existe la necesidad de cambio de política laboral en la oficina	
				Existe la necesidad de cambio en los perfiles profesionales	
				Existe la necesidad de rotación de personales en los puestos de trabajo clave	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	El concepto de gestión, fundamentalmente es desarrollo, crecimiento, desempeño teniendo en cuenta el uso de los recursos y el logro de objetivos; por lo que cuando se hace mención a la gestión administrativa se vincula recursos y objetivos. Robbins & Coulter (2014)	La gestión administrativa es el desarrollo de cuatro procesos: planificación, organización, dirección y control.	PLANIFICACIÓN	Formula coherentemente objetivos y metas	
				Diseña estrategias y tácticas	
				Diseña con pertinencia el presupuesto	
				Cumple con la misión y visión	
			ORGANIZACIÓN	Necesidad de un reajuste en el diseño organizacional	
				Necesidad de un reajuste en la estructura organizacional	
				Respeto a la jerarquía establecida en la estructura organizacional	
				Coordina actividades con las áreas de la institución	
				Asume con ética la autoridad administrativa asignada	
				Conocimiento de las funciones que señala el MOF	
			DIRECCIÓN	Aplica motivación en la oficina	
				Aplica liderazgo en el área administrativa	
				Gestiona un trabajo en equipo	

				Establece comunicación y/o negociación en las funciones	
			CONTROL	Replantea los objetivos y/o las metas	
				Realiza ajustes estratégicos a los planes	

Anexo 03: Cuestionario

REINGENIERÍA DE PROCESOS

Estimado(a)

Mediante el presente documento me presento a usted para pedirle su apoyo para el desarrollo de la tesis titulada *Reingeniería de procesos y la Gestión Administrativa en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, Huancayo 2021*, por lo que le agradezco muchísimo. Le exhorto que la información obtenida será reservada y anónima.

INSTRUCCIONES:

A continuación, usted encontrará un conjunto de ítems relacionados con las variables de la investigación, por favor marque con una "X" en la columna la alternativa que usted considere conveniente.

Muy bajo	1
Bajo	2
Medio	3
Alto	4
Muy alto	5

REINGENIERÍA DE PROCESOS		RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 01: FUNDAMENTAL						
01	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC realiza cambios fundamentales en las funciones?					
02	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC realiza cambios fundamentales en el personal?					
03	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC realiza cambios fundamentales en los objetivos previamente establecidos a nivel administrativo?					
04	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC realiza cambios fundamentales en las estrategias previamente diseñadas a nivel administrativo?					
DIMENSIÓN 02: RADICAL						
05	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC realiza cambios radicales en el desempeño del personal?					
06	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC realiza cambios radicales en las funciones del personal?					

07	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC realiza cambios radicales en el diseño de los puestos de trabajo?					
08	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC realiza cambios radicales en los documentos de gestión organizativa (MOF, ROF)?					
DIMENSIÓN 03: ESPECTACULAR						
09	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC presenta resultados administrativos espectaculares en la oficina?					
10	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC reemplaza paradigmas fundamentales que piensa el personal?					
11	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC presenta propuestas de gestión administrativa espectaculares en la oficina?					
12	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC presenta propuestas de presupuestos financieros espectaculares en la oficina?					
DIMENSIÓN 04: PROCESOS						
13	¿En la Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC existe la necesidad de cambio de procesos administrativos?					
14	¿En la Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC existe la necesidad de realizar cambios de política laboral?					
15	¿En la Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC existe la necesidad de cambio en los perfiles profesionales para los puestos de trabajo de la institución?					
16	¿En la Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC existe la necesidad de rotación de personales en los puestos de trabajo claves de la institución?					

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estimado(a)

Mediante el presente documento me presento a usted para pedirle su apoyo para el desarrollo de la tesis titulada *Reingeniería de procesos y la Gestión Administrativa en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, Huancayo 2021*, y probar la hipótesis, por lo que le agradezco muchísimo. Le exhorto que la información obtenida será reservada y anónima.

INSTRUCCIONES:

A continuación, usted encontrará un conjunto de ítems relacionados con las variables de la investigación, por favor marque con una "X" en la columna la alternativa que usted considere conveniente.

Muy bajo	1
Bajo	2
Medio	3
Alto	4
Muy alto	5

GESTIÓN ADMINISTRATIVA		RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 01: PLANIFICACIÓN						
01	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC formula coherentemente los objetivos y metas?					
02	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC diseña eficientemente las estrategias y tácticas del área?					
03	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC estructura correctamente el presupuesto económico?					
04	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC cumple con la misión y visión institucional?					
DIMENSIÓN 02: ORGANIZACIÓN						
05	¿En la Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC existe la necesidad de un reajuste en el diseño organizacional?					
06	¿En la Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC existe la necesidad de un reajuste en la estructura organizacional?					
07	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC respeta la jerarquía establecida en la estructura organizacional de la institución?					

08	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC coordina actividades con las demás áreas de la institución?					
09	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC asume con ética su autoridad administrativa asignada dentro de la estructura organizacional que tiene establecida?					
10	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC conoce muy bien cada una de las funciones que señala el MOF?					
DIMENSIÓN 03: DIRECCIÓN						
11	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC aplica motivación en la gestión que desempeña?					
12	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC aplica liderazgo en su gestión?					
13	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC gestiona un trabajo en equipo dentro de su gestión?					
14	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC establece una comunicación efectiva entre sus personales?					
DIMENSIÓN 04: CONTROL						
15	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC cumple con replanear los objetivos de la gestión estratégica ya establecidos?					
16	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC realiza ajustes estratégicos a los planes estratégicos dispuestos?					

Anexo 04: Certificado de validez de instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE REINGENIERIA DE PROCESOS.

ESCALA				
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Fundamental								
1	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC realiza cambios fundamentales en las funciones?	X		x		x		
2	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC realiza cambios fundamentales en el personal?	X		X		X		
3	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC realiza cambios fundamentales en los objetivos previamente establecidos a nivel administrativo?	X		X		X		
4	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC realiza cambios fundamentales en las estrategias previamente diseñadas a nivel administrativo?	X		x		X		
DIMENSIÓN 2: Radical		Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC realiza cambios radicales en el desempeño del personal?	X		X		X		
6	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC realiza cambios radicales en las funciones del personal?	X		X		X		
7	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC realiza cambios radicales en el diseño de los puestos de trabajo?	X		X		X		
8	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC realiza cambios radicales en los documentos de gestión organizativa (MOF, ROF)?	X		x		x		
DIMENSIÓN 3: Espectacular		Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC presenta resultados administrativos espectaculares en la oficina?	X		x		x		
10	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC reemplaza paradigmas fundamentales que piensa el personal?	X		X		X		
11	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC presenta propuestas de gestión administrativa espectaculares en la oficina?	X		X		X		
12	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC presenta propuestas de presupuestos financieros espectaculares en la oficina?	X		x		X		
DIMENSIÓN 4: Procesos		Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿En la Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC existe la necesidad de cambio de procesos administrativos?	X		X		X		
14	¿En la Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC existe la necesidad de realizar cambios de política laboral?	X		X		X		

15	¿En la Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC existe la necesidad de cambio en los perfiles profesionales para los puestos de trabajo de la institución?	X		X		X	
16	¿En la Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC existe la necesidad de rotación de personales en los puestos de trabajo claves de la institución?	X		X		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):Si hay suficiencia.....

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Contreras Rivera Robert Julio **DNI:** 09961475

Especialidad del validador: Dr. Ingeniería Industrial; Dr. Administrador de Empresas

Lima, 13 de Junio del 2021



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

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

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

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION ADMINISTRATIVA

ESCALA				
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Planificación							
1	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC formula coherentemente los objetivos y metas?	X		X		X		
2	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC diseña eficientemente las estrategias y tácticas del área?	X		X		X		
3	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC estructura correctamente el presupuesto económico?	X		X		X		
4	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC cumple con la misión y visión institucional?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Organización							
5	¿En la Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC existe la necesidad de un reajuste en el diseño organizacional?	X		X		X		
6	¿En la Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC existe la necesidad de un reajuste en la estructura organizacional?	X		X		X		
7	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC respeta la jerarquía establecida en la estructura organizacional de la institución?	X		X		X		
8	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC coordina actividades con las demás áreas de la institución?	X		X		X		
9	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC asume con ética su autoridad administrativa asignada dentro de la estructura organizacional que tiene establecida?	X		X		X		
10	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC conoce muy bien cada una de las funciones que señala el MOF?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Dirección							

11	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC aplica motivación en la gestión que desempeña?	X		X		X	
12	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC aplica liderazgo en su gestión?	X		X		X	
13	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC gestiona un trabajo en equipo dentro de su gestión?	X		X		X	
14	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC establece una comunicación efectiva entre sus personales?	X		X		X	
DIMENSIÓN 4: Control		Si	No	Si	No	Si	No
15	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC cumple con replanear los objetivos de la gestión estratégica ya establecidos?	X		X		X	
16	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC realiza ajustes estratégicos a los planes estratégicos dispuestos?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ... Si hay suficiencia.....

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Contreras Rivera Robert Julio **DNI:** 09961475

Especialidad del validador: Dr. Ingeniería Industrial; Dr. Administrador de Empresas

Lima, 13 de Junio del 2021

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

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

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

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



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE REINGENIERIA DE PROCESOS.

ESCALA				
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Fundamental								
1	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC realiza cambios fundamentales en las funciones?	X		x		x		
2	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC realiza cambios fundamentales en el personal?	X		X		X		
3	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC realiza cambios fundamentales en los objetivos previamente establecidos a nivel administrativo?	X		X		X		
4	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC realiza cambios fundamentales en las estrategias previamente diseñadas a nivel administrativo?	X		x		X		
DIMENSIÓN 2: Radical								
5	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC realiza cambios radicales en el desempeño del personal?	X		X		X		
6	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC realiza cambios radicales en las funciones del personal?	X		X		X		
7	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC realiza cambios radicales en el diseño de los puestos de trabajo?	X		X		X		
8	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC realiza cambios radicales en los documentos de gestión organizativa (MOF, ROF)?	X		x		x		
DIMENSIÓN 3: Espectacular								
9	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC presenta resultados administrativos espectaculares en la oficina?	X		x		x		
10	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC reemplaza paradigmas fundamentales que piensa el personal?	X		X		X		
11	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC presenta propuestas de gestión administrativa espectaculares en la oficina?	X		X		X		
12	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC presenta propuestas de presupuestos financieros espectaculares en la oficina?	X		x		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION ADMINISTRATIVA

ESCALA				
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Planificación							
1	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC formula coherentemente los objetivos y metas?	X		X		X		
2	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC diseña eficientemente las estrategias y tácticas del área?	X		X		X		
3	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC estructura correctamente el presupuesto económico?	X		X		X		
4	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC cumple con la misión y visión institucional?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Organización							
5	¿En la Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC existe la necesidad de un reajuste en el diseño organizacional?	X		X		X		
6	¿En la Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC existe la necesidad de un reajuste en la estructura organizacional?	X		X		X		
7	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC respeta la jerarquía establecida en la estructura organizacional de la institución?	X		X		X		
8	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC coordina actividades con las demás áreas de la institución?	X		X		X		
9	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC asume con ética su autoridad administrativa asignada dentro de la estructura organizacional que tiene establecida?	X		X		X		
10	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC conoce muy bien cada una de las funciones que señala el MOF?	X		X		X		

DIMENSIÓN 3: Dirección		Si	No	Si	No	Si	No
11	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC aplica motivación en la gestión que desempeña?	X		X		X	
12	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC aplica liderazgo en su gestión?	X		X		X	
13	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC gestiona un trabajo en equipo dentro de su gestión?	X		X		X	
14	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC establece una comunicación efectiva entre sus personales?	X		X		X	
DIMENSIÓN 4: Control		Si	No	Si	No	Si	No
15	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC cumple con replanear los objetivos de la gestión estratégica ya establecidos?	X		X		X	
16	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC realiza ajustes estratégicos a los planes estratégicos dispuestos?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ... Si hay suficiencia.....

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr: PERALTA VILLANES ARTURO ALFREDO

DNI: 20650321

Especialidad del validador: DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA

Lima, 20 de Junio del 2021



Firma del Experto Informante.

Dr. Peralta Villanes Arturo Alfredo

COD. 26150

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE REINGENIERIA DE PROCESOS.

ESCALA				
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Fundamental							
1	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC realiza cambios fundamentales en las funciones?	X		x		x		
2	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC realiza cambios fundamentales en el personal?	X		X		X		
3	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC realiza cambios fundamentales en los objetivos previamente establecidos a nivel administrativo?	X		X		X		
4	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC realiza cambios fundamentales en las estrategias previamente diseñadas a nivel administrativo?	X		x		X		
	DIMENSIÓN 2: Radical	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC realiza cambios radicales en el desempeño del personal?	X		X		X		
6	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC realiza cambios radicales en las funciones del personal?	X		X		X		
7	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC realiza cambios radicales en el diseño de los puestos de trabajo?	X		X		X		
8	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC realiza cambios radicales en los documentos de gestión organizativa (MOF, ROF)?	X		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Espectacular	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC presenta resultados administrativos espectaculares en la oficina?	X		x		x		
10	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC reemplaza paradigmas fundamentales que piensa el personal?	X		X		X		
11	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC presenta propuestas de gestión administrativa espectaculares en la oficina?	X		X		X		
12	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC presenta propuestas de presupuestos financieros espectaculares en la oficina?	X		x		X		
	DIMENSIÓN 4: Procesos	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿En la Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC existe la necesidad de cambio de procesos administrativos?	X		X		X		
14	¿En la Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC existe la necesidad de realizar cambios de política laboral?	X		X		X		

15	¿En la Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC existe la necesidad de cambio en los perfiles profesionales para los puestos de trabajo de la institución?	X		X		X	
16	¿En la Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC existe la necesidad de rotación de personales en los puestos de trabajo claves de la institución?	X		X		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):..... Si hay suficiencia.....

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ROJAS CANCHAN, Ivan Porfirio..... DNI: 20098000.....

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública.....

Lima, 13 de Junio del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION ADMINISTRATIVA

ESCALA				
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Planificación							
1	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC formula coherentemente los objetivos y metas?	X		X		X		
2	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC diseña eficientemente las estrategias y tácticas del área?	X		X		X		
3	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC estructura correctamente el presupuesto económico?	X		X		X		
4	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC cumple con la misión y visión institucional?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Organización							
5	¿En la Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC existe la necesidad de un reajuste en el diseño organizacional?	X		X		X		
6	¿En la Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC existe la necesidad de un reajuste en la estructura organizacional?	X		X		X		
7	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC respeta la jerarquía establecida en la estructura organizacional de la institución?	X		X		X		
8	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC coordina actividades con las demás áreas de la institución?	X		X		X		
9	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC asume con ética su autoridad administrativa asignada dentro de la estructura organizacional que tiene establecida?	X		X		X		
10	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC conoce muy bien cada una de las funciones que señala el MOF?	X		X		X		

DIMENSIÓN 3: Dirección		Si	No	Si	No	Si	No
11	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC aplica motivación en la gestión que desempeña?	X		X		X	
12	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC aplica liderazgo en su gestión?	X		X		X	
13	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC gestiona un trabajo en equipo dentro de su gestión?	X		X		X	
14	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC establece una comunicación efectiva entre sus personales?	X		X		X	
DIMENSIÓN 4: Control		Si	No	Si	No	Si	No
15	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC cumple con replanear los objetivos de la gestión estratégica ya establecidos?	X		X		X	
16	¿La Oficina de Gestión de calidad del HRDCQ DAC realiza ajustes estratégicos a los planes estratégicos dispuestos?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):..... Si hay suficiencia.....

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ROJAS CANCHAN, Ivan Porfirio..... DNI: 20098000.....

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública.....

Lima, 13 de Junio del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Anexo 05: Carta de Autorización

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

 **POS GRADO**

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 07 de Junio de 2021

Carta P. 165-2021-UCV-EPG-SP

Dr.
JORGE ANTONIO LÓPEZ PEÑA
DIRECTOR GENERAL
HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLINICO QUIRURGICO "DANIEL ALCIDES CARRION" - HUANCAYO

De mi mayor consideración:

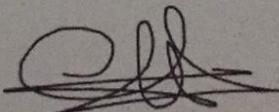
Es grato dirigirme a usted, para presentar a **NOLASCO BONILLA, RAUL SILVESTRE**; identificado(a) con DNI/CE N° 20116552 y código de matrícula N° 7002494819; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en modalidad semipresencial quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

REINGENIERÍA DE PROCESOS Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLÍNICO QUIRÚRGICO "DANIEL ALCIDES CARRIÓN" HUANCAYO – 2021

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Ruth Angélica Chicana Becerra
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales
Universidad César Vallejo

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.




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

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20185665322
Hospital Regional Daniel A. Carrión de Huancayo	
Nombre del Titular o Representante legal: M.C. Percy Saúl García Romero	
Nombres y Apellidos M.C. Percy Saúl García Romero	DNI: 20066854

Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación Reingeniería de procesos y la gestión administrativa en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel A. Carrión Huancayo 2021	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos Raul Silvestre Nolasco Bonilla	DNI: 20116552

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

Lugar y Fecha: Huancayo, 22 de abril de 2022

Firma: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

GUBIERNO REGIONAL JUNTA DIRECTIVA
HOSPITAL REGIONAL DANIEL A. CARRIÓN DE HUANCAYO
QUIRÚRGICO DOCENTE CLÍNICO
M.C. PERCY SAÚL GARCÍA ROMERO
DIRECTOR GENERAL
R. M. N. N.º 16467



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

Anexo 06: Confiabilidad de instrumentos

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Para determinar la confiabilidad del instrumento se recurrió al cálculo del índice de fiabilidad que proporciona el Alpha de Cronbach utilizando es software IBM SPSS versión 25. A continuación, se presenta la fórmula y el cálculo estadístico referido.

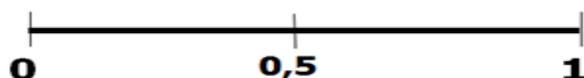
$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S^2 i}{S^2 t} \right]$$

Dónde:

K = Numero de ítems

$S^2 i$ = Varianza de cada ítem

$S^2 t$ = Varianza de la suma de los ítems-



0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy Confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1.0	Confiabilidad perfecta

Figura 2. Tabla de nivel de confiabilidad de Alpha de Cronbach.

Fuente: Instrumentos de investigación de (Córdova, 2019)

Resumen de procesamiento de casos de la variable 1: Reingeniería de procesos

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Válido	52	100,0
Casos Excluido ^a	0	,0
Total	52	100,0

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

Estadística de fiabilidad de la variable 1: Reingeniería de procesos

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,911	16

Como el resultado del cálculo del coeficiente Alpha de Cronbach es de 0.911; se interpreta que la consistencia interna de la prueba para el instrumento de la variable 1: Reingeniería de procesos, es de **excelente confiabilidad**.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	52	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	52	100,0

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

Resumen de procesamiento de casos de la variable 2: Gestión administrativa

Estadística de fiabilidad de la variable 2: Gestión administrativa

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,913	16

Como el resultado del cálculo del coeficiente Alpha de Cronbach es de 0.913; se interpreta que la consistencia interna de la prueba para el instrumento de la variable 2: Gestión administrativa, es de **excelente confiabilidad**.