



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Proceso administrativo y la eficacia de gestión en la Guardia
Médica-Administrativa de un Instituto de Medicina Legal, Lima,
2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

Sanchez Barrantes, Teresa Elvira ([ORCID: 0000-0002-1996-9634](https://orcid.org/0000-0002-1996-9634))

ASESOR:

Mg. Díaz Torre, William Ricardo ([ORCID: 0000-0003-2204-6635](https://orcid.org/0000-0003-2204-6635))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

La presente investigación se la dedico en primer lugar a Dios, pues gracias al entendimiento y sabiduría que viene de Él, me ha permitido alcanzar mis sueños de realizarme como profesional, a mis padres por ser ellos el impulso para seguir siempre adelante y desarrollarme profesionalmente, a mi futuro esposo ya que es Él quien me brinda su amor, su apoyo, y el ánimo para alcanzar nuestros objetivos de vida juntos y a mi familia pues mi deseo de titularme es para su orgullo.

Agradecimiento

Un especial agradecimiento a los docentes de la Universidad César Vallejo de la Carrera Profesional de Administración, asimismo, a nuestro asesor el Mg. William Diaz Torres por todo el apoyo brindado con sus conocimientos y experiencia para lograr la realización de la presente tesis, de la misma manera al Instituto de Medicina Legar UNCLIFOR, por brindarme una experiencia laboral grata que enriquece este camino de vida.

LA AUTORA

Índice de contenidos

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	7
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización.....	17
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.5. Procedimiento	21
3.6. Método de análisis	21
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN.....	35
VI. CONCLUSIONES.....	40
VII. RECOMENDACIONES.....	43
REFERENCIAS.....	44
ANEXOS	51

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Confiabilidad de Alpha de Cronbach al Proceso Administrativo ...</i>	20
Tabla 2 <i>Confiabilidad de Alpha de Cronbach a la Eficacia de Gestión</i>	20
Tabla 3 <i>Calificación según la Escala de Likert.....</i>	22
Tabla 4 <i>Rangos de Correlación</i>	23
Tabla 5 <i>Correlación de Spearman de Planeación y la Eficacia de Gestión</i>	30
Tabla 6 <i>Correlación de Spearman de Organización y la eficacia de gestión.....</i>	30
Tabla 7 <i>Correlación de Spearman de la Dirección y la Eficacia de Gestión.</i>	31
Tabla 8 <i>Correlación de Spearman de Control y la Eficacia de Gestión</i>	32
Tabla 9 <i>Correlación de Spearman de Proceso administrativo y la Eficacia de Gestión</i>	33

Índice de figuras

Figura 1 <i>Correlación de las variables de estudio</i>	17
Figura 2 <i>Fórmula para hallar la población y muestra</i>	18
Figura 3 <i>Nivel del Proceso Administrativo según la Muestra de un Instituto de Medicina Legal, Lima, 2022</i>	24
Figura 4 <i>Nivel del Proceso Administrativo según los Indicadores de un Instituto de medicina Legal, Lima, 2022</i>	25
Figura 5.....	26
Figura 6 <i>Nivel de la Eficacia de Gestión según la muestra de un Instituto de medicina Legal, Lima, 2022</i>	27
Figura 7 <i>Nivel de la Eficacia de Gestión según los Indicadores de un Instituto Clínico de Medicina Legal, Lima, 2022</i>	28
Figura 8 <i>Nivel de la Eficacia de Gestión según los Indicadores de un Instituto Clínico de Medicina Legal, Lima, 2022 (Escala Ordinal)</i>	29

Resumen

Esta tesis tiene como objetivo general determinar la relación del Proceso Administrativo y la Eficacia de Gestión en la Guardia Médica-Administrativa de un Instituto de Medicina Legal en Lima. El diseño fue no experimental, transversal, correlacional no causal. La muestra está conformada por 30 trabajadores seleccionados mediante un muestreo no probabilístico, el instrumento de investigación usado fue el cuestionario para medir el Proceso Administrativo y el Cuestionario de Eficacia de Gestión, elaborado por la investigadora. Los resultados obtenidos se pudieron identificar que el cuestionario de Proceso Administrativo tuvo un coeficiente Alpha de .98 y el Cuestionario de Eficacia de Gestión obtuvo un coeficiente Alpha de .96, concluyendo que ambos tienen una confiabilidad moderada.

Palabras clave: Proceso administrativo, eficacia de gestión, Instituto de Medicina Legal.

Abstract

The present investigation has as general objective to determine the relationship of the administrative process and the Management Efficiency in the Medical-Administrative Guard of an Institute of Legal Medicine in Lima. The design was non-experimental, cross-sectional, non-causal correlational. The sample is made up of 30 workers selected by non-probabilistic convenience sampling. The Questionnaire was used to measure the Administrative Process and the Management Efficiency Questionnaire, prepared by the researcher. Among the main results, it was identified that the Administrative Process questionnaire had an Alpha coefficient of .98 and the Management Effectiveness Questionnaire obtained an Alpha coefficient of .96, concluding that both have moderate reliability.

Keywords: Administrative Process, Management Efficiency, Institute of Legal Medicine.

I. INTRODUCCIÓN

Según Pūraitè et al., (2020), precisó que hoy en día las entidades públicas y privadas necesitan realizar diferencias en cuanto a sus procesos y adaptarse a los cambios para así alcanzar una mayor eficacia para obtener los resultados en las diferentes áreas de una institución, por eso es necesario replantearse las estrategias usadas para su mejora.

Según Chiavenato (2009), en su libro *Administración: Procesos Administrativos* afirma que el proceso administrativo sea de una empresa privada o pública realice sus procesos haciendo uso de la tecnología que hoy en día crece a pasos agigantados que son de gran ayuda para mejorar y agilizar procesos capacitando siempre al factor humano involucrado, de esta manera se obtendrá así los resultados esperados en todas las áreas de la organización en todos los niveles altos o medios de la institución ya que son precisamente de estos niveles los que definen los objetivos a cumplir.

En este sentido, la presente investigación requiere abordar dos temas fundamentales, implementar estrategias en la gestión del Ministerio público en el área de Medicina Legal, con el estudio de estas dos variables procesos administrativos y eficacia de gestión para mantener un servicio de calidad, eficiencia e imparcialidad frente a los hechos que se requieren investigar con la finalidad de velar por la justicia y dignidad de las personas sin vulnerar sus derechos.

Ante ello, se plantea la formulación del problema mediante la siguiente pregunta: *¿Qué relación existe entre el Proceso Administrativo y la Eficacia de Gestión en la Guardia Médica-Administrativa de un Instituto de Medicina Legal, Lima, 2022?* Además, se presentan los problemas específicos: (P_a) *“¿Cuál es la relación del Proceso Administrativo en la Guardia Médica-Administrativa de un Instituto de Medicina Legal, Lima, 2022?”* (P_b) *“¿Cuál es la relación de la Eficacia de Gestión en la Guardia Médica-Administrativa de un Instituto de Medicina Legal, Lima, 2022?”*, (P_c) *“¿Cuál es la relación del Proceso administrativo de la Planeación con la Eficacia de Gestión en la Guardia Médica-Administrativa de un Instituto de Medicina Legal, Lima, 2022?”*, (P_d) *“¿Cuál es la relación del Proceso*

Administrativo de la Organización con la Eficacia de Gestión en la Guardia Médica-Administrativa de un Instituto de Medicina Legal, Lima, 2022?”, (P_e) “¿Cuál es la relación del Proceso Administrativo de la Dirección con la Eficacia de Gestión?”, (P_f) “¿Cuál es la relación del Proceso Administrativo del Control con la Eficacia de Gestión en la Guardia Médica-Administrativa de un Instituto de Medicina Legal, Lima, 2022?”, (P_g) “¿Cuál es la contrastación de hipótesis en relación al Proceso Administrativo y la Eficacia de Gestión en la Guardia Médica-Administrativa de un Instituto Médico, Lima, 2022.?”

La presente investigación tendrá un impacto potencial, ya que en la actualidad no se reportan investigaciones que contemplen como se relacionan estas dos variables. En cuanto, la justificación del presente estudio se describirá a nivel teórico, práctico y metodológico. La justificación teórica sobre las variables mencionadas de *un Instituto de Medicina Legal, Lima*, permitirá conocer la importancia de la relación de ambas variables; ya que, al tener un proceso cíclico, dinámico e iterativo en el área administrativa, se podrá trabajar con eficacia la gestión de los procedimientos que se requiere mayor agilidad y rapidez para evitar la demora en la obtención del producto o resultado. Además, la justificación práctica del presente estudio permitirá plantearse nuevas normativas en función a los resultados obtenidos del comportamiento de las variables. Pues, en el Instituto de Medicina Legal enfatizará en la modificación de estrategias y generará espacios para sus trabajadores y mejoras en el servicio. Y, la justificación metodológica permitirá realizar los análisis estadísticos de validez y confiabilidad de los instrumentos que se aplicaran en la muestra de estudio en un área del Ministerio Público correspondientes a la investigación.

Asimismo, se establecen a continuación los siguientes objetivos puestos a investigar el objetivo general: (O₀) *Determinar la relación del Proceso Administrativo y la Eficacia de Gestión en la Guardia Médica-Administrativa de un Instituto de Medicina Legal, Lima, 2022.* Y, entre los objetivos específicos se tiene: (O₁) *Identificar el nivel del proceso administrativo,* (O₂) *Identificar el nivel eficacia de Gestión en la Guardia Médica-Administrativa de un Instituto de Medicina Legal,* (O₃) *Determinar la relación del Proceso Administrativo de la Planeación con la Eficacia de Gestión en la Guardia Médica-Administrativa de un Instituto Médico,*

Lima, 2022. (O₄) Determinar la relación del Proceso Administrativo de la Organización con la Eficacia de Gestión, (O₅) Determinar la relación el del Proceso Administrativo de la Dirección con la Eficacia de Gestión, (O₆) Determinar la relación del Proceso Administrativo del Control con la Eficacia de Gestión, (O₇) Realizar la contrastación de hipótesis en relación al Proceso Administrativo y la Eficacia de Gestión en la Guardia Médica-Administrativa de un Instituto Médico, Lima, 2022.

Realidad Problemática

En este apartado se han considerado antecedentes internacionales y nacionales que tienen similitud con las variables de la presente investigación.

Pham y Le (2021), investigaron sobre el uso de la tecnología de la información: un medio eficaz de gestión de la inversión pública en las universidades autónomas de Vietnam, el objetivo fue indicar datos sobre los factores que afectan la gestión de las inversiones públicas en las universidades autónomas vietnamitas. La muestra estuvo conformada por 126 empleados, usando el coeficiente estandarizado igual a 0.48, se concluyó que las entidades del estado muchas veces tienen limitaciones tales como la correcta distribución de la inversión pública, asimismo sugiere ser proactivos en las gestiones del estado.

Lehmann et al. (2021), estudió sobre Efectividad y rentabilidad de una capacitación en manejo del estrés para líderes de pequeñas y medianas empresas: el protocolo para el estudio fue aleatorio. El objetivo fue evaluar la inducción que llevan los trabajadores en cuanto a manejo de estrés se refiere. La muestra compuesta por 200 líderes, arrojó como resultado la importancia que tiene brindar una capacitación adecuada para el manejo de estrés ocupacional ya que empleados debidamente capacitados en manejo de estrés, salud mental y física realizarán un trabajo eficaz cumpliendo los objetivos trazados.

Pecoraro et al. (2020) la eficiencia en la gestión ordinaria de camas hospitalarias en Italia: un análisis en profundidad de la unidad de cuidados intensivos en las áreas afectadas por COVID-19 antes del brote. El objetivo fue determinar si hubo o no una gestión eficiente en las camas UCI ante de la

pandemia y la hospitalización de pacientes. Los instrumentos utilizados fueron las Tasa de ocupación de camas (BOR), Duración promedio de estadía (AvLOS), Intervalo de rotación (TOI) y Beds Turn Over (BTO). Los resultados indicaron que el análisis de la capacidad hospitalaria y la eficiencia en la gestión de sus estructuras antes del brote de emergencia proporciona un importante punto de referencia para explorar más a fondo cómo se ha llevado a cabo la gestión de la emergencia. Por lo que es necesario equilibrar la relación entidad y población así como determinar la correcta asignación de recursos por parte del estado.

Herrera (2016), realizó una investigación sobre “Proceso Administrativo y su incidencia en la rentabilidad de unos locales comerciales de la ciudad de Babahoyo, Ecuador en el año 2016”, la muestra se conformó por 21 personas el instrumento de investigación fue el cuestionario, el objetivo fue de qué manera influye esta primera variable sobre la segunda, concluyó en su investigación que el proceso administrativo influye positivamente en el aumento de la rentabilidad ya que permite el crecimiento de la empresa mediante la planificación, organización, dirección y control.

Ocando (2017), en su investigación sobre la labor de supervisar la calidad educativa en las escuelas públicas de Maracaibo, Venezuela. El objetivo de aquella investigación fue la relación existente entre estas dos variables del sector educativo para garantizar su calidad, la muestra fue de 90 empleados se usó un cuestionario de 54 preguntas. Los resultados arrojaron que existe una flaqueza en cómo se gestiona estas escuelas es por ello que se necesitan mejoras en sus procesos para lograr satisfacer la demanda educativa. En este sentido el estudio nos muestra que para alcanzar la calidad se necesitan servidores mejor capacitados.

Barrera (2018), en su investigación analizar el Proceso Administrativo de una empresa de construcción en Jutiapa, Guatemala, el objetivo fue conocer cómo son sus procesos actualmente y realizar una comparación con otras organizaciones, con un cuestionario de 51 preguntas. Se concluyó que es necesario contar con un proceso administrativo integral donde se incluya la

planificación, dirigir debidamente además de estar bien organizados, controlar una retroalimentación óptima.

Fernández (2019), realizó una investigación sobre identificar la relación entre el proceso administrativo y la productividad de los empleados de una empresa peruana en el Callao, 2019, la investigación estuvo diseñada tipo experimental correlacional de corte transversal. La muestra se conformó de 52 colaboradores. El instrumento usado fue el cuestionario. El resultado fue que se relaciona de manera significativamente estas dos variables, asimismo que comprobó que esta primera variable es de gran relevancia para obtener una productividad deseada.

Pariacuri (2019), en su investigación denominada eficacia de gestión en relación con el nivel de satisfacción del usuario interno de una empresa en Lambayeque. 2019. Su objetivo era dar a conocer el grado de relación entre estas dos variables. El instrumento fue el cuestionario con una muestra de 30 empleados, con un nivel de correlación de 0.189 un nivel bajo, se concluyó que si hay una mayor eficacia de gestión habrá una mayor satisfacción del usuario vale decir que la influencia de estas dos variables es directa.

Bendezú (2018), en su investigación sobre el proceso administrativo y su influencia en la eficacia administrativa en la SUNARP, Jesús María, el objetivo fue precisar la influencia del proceso administrativo en la eficacia administrativa en la SUNARP. El diseño del estudio fue descriptivo la muestra fue de 80 colaboradores. El instrumento usado fue el cuestionario. Se concluyó que existe influencia positiva lo que saca a la luz lo necesario de fortalecer los procesos administrativos para beneficio del usuario. Asimismo, se recomienda que la calidad debe englobar labores para alcanzar estándares mundiales de calidad.

Wisniewski, Schunk, Martínez y Misue, (2015), en su investigación titulada la satisfacción del personal de enfermería y su entorno, la investigación fue tipo correlacional que tuvo como objetivo dar a conocer cómo se relacionan estas dos variables, asimismo dar a conocer si las condiciones en las que se trabaja influye en la satisfacción de los mismos la población fue de 212 personas, se usó el

cuestionario, los resultados evidenciaron fueron positivamente de gran significancia.

Mavaré (2011), realizó una investigación, Procesos Administrativos y toma de decisiones en la empresa de telecomunicaciones de la región Zuliana, Maracaibo, Venezuela, tuvo como propósito conocer la correlación entre estas dos variables estuvo compuesta por una población de 23 individuos, el instrumento usado fue el cuestionario, los resultados estadísticos indicaron que efectivamente hay una relación alta positiva de manera que si aumenta una variable la otra lo hará de igual manera.

Díaz (2017), realizó una investigación sobre los procesos administrativos y el desempeño laboral en una oficina regional de trabajo la Oficina Zonal de San Martín de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo en Tarapoto, 2016. El objetivo fue precisar si existe relación entre las variables a estudiar. El diseño de investigación fue Correlacional. La muestra se realizó a 26 colaboradores. Se aplicó una encuesta estructurada. El resultado señaló que efectivamente estas dos variables se relacionan de manera directa.

Neyra (2018), en su investigación sobre el proceso administrativo y la productividad en una empresa de Carabayllo, 2018. El objetivo precisar la relación existente entre estas dos variables, el diseño fue de tipo descriptiva correlacional, con una población de 23 empleados el instrumento de investigación fue el cuestionario, se concluyó que las dos variables se encuentran en una relación directa teniendo una correlación alta positiva.

II. MARCO TEÓRICO

Bacha, Rocha, Pollini (2015), en su investigación para conocer la satisfacción de los trabajadores de un hospital del estado de Brasilia, la población estuvo conformada por 115 colaboradores, el instrumento de investigación fue el cuestionario, arrojó como resultado que el nivel de educación y las condiciones de trabajo son de gran influencia para la satisfacción de personal siendo más productivos y como consecuencia la satisfacción de los usuarios que la reciben.

Ruck y Welch, (2011), en su investigación de dar a conocer cómo se relaciona el empoderamiento profesional y la eficacia laboral en una entidad del estado en Brasil, la población estuvo conformada por 365 trabajadores, el instrumento de investigación fue el cuestionario, los resultados fueron positivos indicando que el empoderamiento profesional efectivamente influye positivamente en la estructura de la organización.

Zhu y Xie (2014), en su investigación la satisfacción de los empleados y su satisfacción en su lugar de trabajo, la población fue de 1000 empleados de 9 empresas Chinas distintas, el instrumento usado fue el cuestionario, se obtuvo como resultados que la participación de los empleados tiene un impacto positivo al momento de tomar decisiones es por ello que sugiere mayor entusiasmo en las capacitación de los empleados para que se involucren más en estas actividades.

Cruz, Sarmiento (2018), en su investigación llamada Correlación de requisitos para la integración ISO en las entidades públicas en Colombia, la población estuvo conformada por 42 personas, el instrumento usado fue la encuesta, los resultados indicaron que si hay una correlación alta entre los requisitos de integración ISO y las entidades públicas colombianas y esto es debido a que las entidades del estado requieren una transformación total para brindar un servicio óptimo a los usuarios de las entidades del estado.

Briones, Guanín y (2019), Gestión de procesos en extractores de palma en Ecuador, el objetivo de esta investigación fue el análisis de los procesos mediante su planeamiento, organización, dirección y control, la población fue de 104 colaboradores, el instrumento de investigación fue la entrevista y cuestionario, se

logró identificar que los trabajadores necesitan reforzar sus conocimientos en cuanto al proceso administrativo interno, asimismo sugieren asumir un modelo de gestión donde se defina objetivos y los indicadores con lo cual serán medidos todo esto alineándose a un plan de acción.

Uribe y Saldarriaga (2018), en su tesis titulada Propuesta de un Plan de gestión administrativa de una empresa de frutas en Pereyra, Colombia, tiene como objetivo brindar un plan de gestión administrativa, se realizó mediante entrevistas un estudio descriptivo a 7 empleados, obtenido los resultados se procedió a establecer una misión, visión, objetivos, valores, políticas, esto nos demuestra la importancia de tener fijado la ruta por donde se va direccionar a la organización de este modo poder planearse objetivos de corto o largo plazo.

Otacoma (2015), en su investigación llamada Estudio de los procesos administrativos y la forma en que se organiza una empresa en Guayaquil, Ecuador, su objetivo principal es realizar una reingeniería completa a sus procesos es por ello que con una muestra de 6 empleados, el instrumento de investigación usado fue el cuestionario y entrevistas, los resultados arrojaron que es necesario contar con un punto de partida como empresa con la pregunta donde estoy y hacia donde quiero llegar además de la importancia de contar con procesos establecidos sean manuales o guías para la atención al público para así brindar servicios de calidad.

Mediver (2018), en su investigación llamada modelo para la mejora del desempeño organizacional mediante una gestión de calidad, de conocimiento y liderazgo en una universidad privada, Lima, Perú, su objetivo fue medir la relación entre estas 02 variables con una muestra de 222 individuos se aplicó la encuesta como instrumento de investigación, se concluyó con resultados estadísticos que ambas variables se encuentran considerablemente afectada una con la otra.

Díaz (2018), en su investigación Eficacia de gestión del servicio en relación al nivel de responsabilidad social, SEMAPA. Chota, Perú – 2018, se tuvo el objetivo de conocer la relación entre estas 2 variables, con un enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional de corte transversal, la muestra fue de 24

empleados, el instrumento fue el cuestionario los resultados arrojaron que la relación entre estas 2 variables es nula, de modo que tienen un efecto inverso.

Rodríguez (2007), en su investigación Gestión del conocimiento y eficacia de las organizaciones: un estudio empírico en instituciones públicas, tuvo como objeto el análisis de la relación entre estas 2 variables, la muestra estuvo conformada por 108 directivos asimismo se les aplicó la encuesta como instrumento de investigación, se concluyó que es de suma contar con un diseño de estrategia de cómo gestionar sin embargo estas dos variables su relación es estadísticamente baja.

Portillo y Atencio (2008) en su investigación Proceso Académico-Administrativo de una revista en Venezuela, tuvo como objetivo analizar el proceso administrativo, la muestra estuvo conformada por 9 personas el instrumento de investigación usado fue la entrevista se concluyó que la revista aplica los procesos de planificar, organizar, direccionar y de cómo controlar este medio de comunicación por lo que concluye que hace uso sus recursos existentes llámese físico, humano además de ello se plantean cumplir sus actividades en un tiempo determinado con el fin de lograr las metas trazadas.

Acevedo y linares (2013), en su investigación Eficacia y eficiencia de las decisiones en entornos sistémicos complejos, su objetivo fue conocer cómo afecta las circunstancias al momento de tomar una decisión al momento de dar solución a determinado problema, con una muestra de 50 personas se aplicó la encuesta y entrevistas como instrumento de investigación, se concluyó que efectivamente las circunstancias determinan la eficacia de las decisiones.

Dávila (2020), en su investigación Procesos administrativos y desempeño laboral de trabajadores de una empresa de Telecomunicaciones, 2019, tiene por finalidad conocer cómo se relaciona estas dos variables, la muestra estuvo conformada por 80 empleados quienes a través del cuestionario como instrumento de investigación, se concluyó que estas dos variables están significativamente relacionados como recomendación nos muestra que se deben mejorar los procesos para que al momento en que los empleados sea óptimo y que el usuario sea el beneficiado.

En el siguiente apartado, se profundizará en la definición, características y modelo teórico del proceso administrativo y eficacia de gestión.

Para el proceso administrativo se tiene:

Chiavenato (2018) refiere que el proceso administrativo es tener mapeada las distintas actividades para encaminar la estrategia empresarial. Por eso, según Chiavenato (2018), las características del proceso administrativo están relacionados con el manejo de dirigir de manera eficiente los procesos de la entidad, mediante el cual obtendremos mayor rapidez y simplificación de las tareas de la organización, así mismo realizar ajustes o correcciones que sean necesarios.

Cano (2017) en su investigación proceso administrativo está relacionado con gestionar, direccionar y garantizar la realización de la misión y alcanzar las metas trazadas haciendo uso correcto de los recursos de la organización. Mientras que, Pulgarín y Zuleta (2015 como se citó en Cano, 2017) refieren que el proceso administrativo permite conocer el diagnóstico y propuestas de mejoramiento; por lo que, se concentra el esfuerzo de reunir cada recurso, así como las guías y procesos de programar y el control de los recursos necesarios. Sin embargo, en el sector público está direccionado en cumplir las normas legales que a la consolidación de procesos eficientes y eficaces.

Según Munch (2014) señala que el proceso administrativo reúne un conjunto de etapas de manera sucesiva en la administración, y se interrelacionan para formar un proceso compacto con la finalidad de responder a los objetivos propuestos. También, Córdova (2012) indica que es el método que brinda al líder de una organización guiar de forma eficiente la empresa; además; es importante subrayar la metodología, pues ayuda a dar respuestas a las siguientes preguntas “¿Qué?, ¿Para qué?, ¿Cómo?, ¿Con quién?, ¿Cuándo? y ¿Dónde?, utiliza los bienes, el capital o recursos” (Munch, 2014, p.54)

Las características del proceso administrativo se detallan a continuación:

Para Koontz, Weihrich & Cannice (2012) las características están en conducir los esfuerzos, y consolidar metas en equipo. Además, se enfoca en los diversos elementos para brindar flexibilidad al realizar los cambios de acuerdo a las necesidades para alcanzar lo planificado. Y, Münch (2014) refiere que la relevancia los procesos administrativos está en las estrategias de efectividad, rapidez y simplificación para reducir el tiempo de labores y el costo. También, se fija en la productividad, calidad, eficiencia y competitividad, con la intención de alcanzar la permanencia en el mercado nacional e internacional.

También, Chiavenato (2018) refiere que los recursos se utilicen para mantener una adecuada estrategia corporativa; además, señala que las características están relacionadas con la finalidad de mantener eficientemente a la empresa, para agilizar los procesos, realizar los trámites con rapidez y, simplificar la duplicidad del trabajo. Por otro lado, la importancia del proceso administrativo se direcciona a utilizar la innovación y tecnología para potencializar los recursos de la empresa y mitigar las dificultades de la misma. Por ello, se necesita adaptarse a las exigencias del cliente para afrontar los objetivos marcados.

Modelos teóricos del Proceso administrativo

Teoría de Chiavenato (2014)

El proceso administrativo requiere el cumplimiento en cada etapa utilizando los elementos en la organización para el recurso humano, tecnológico y material para optimizar la labor empresarial y durante la gestión. Asimismo, se plantea las siguientes dimensiones:

- **Planificación:** se plantean los objetivos de la empresa; de esta manera se proyecta las funciones y actividades necesarias para cumplir con las metas. Además, se considera un punto importante para modificar o determinar metas futuras, que se pretenden alcanzar con la innovación de procesos que sean necesarios para lograrlo, es necesario evaluar el efecto a largo de la misma manera a cualquier contingencia que esto atrae.

- Organización: es la forma de estructurar la organización para conseguir las metas trazadas y la manera de hacer uso eficiente de los recursos. Asimismo, se mantiene en orden la distribución los puestos para la reducción de gastos innecesarios.
- Dirección: está relacionada con los colaboradores; es decir, se trata de fomentar el trabajo en equipo para que asuman liderazgos y se logre poco a poco las metas, para ello se necesita la comunicación fluida y asertiva.
- Control: permite verificar las fases anteriores para reajustar los objetivos establecidos anteriormente. Además, se necesita realizar la comprobación, la revisión y comprobar que los resultados generales de la empresa para precisar el cumplimiento con una información fiable para tomar decisiones favorables a la empresa.

Mientras que, Cano (2017) y Córdova (2012), agregaron indicadores a cada una de las dimensiones propuestas por Chiavenato (20,9). Como, por ejemplo, *Planificación* está compuesta por Misión: se fundamenta en la “Cultura corporativa” (ética, valores, creencias,) y en la “realidad situacional” (interno y externo). Visión: es el futuro deseable y visible para la organización; además, permite resolver problemas que se presenten en el camino laboral. Objetivos: son aspectos viables para la empresa, y se establecen a corto plazo y deben ser concertados según las estrategias. *Organización*: División del trabajo: permite distribuir las actividades de la empresa de formar efectiva y eficientemente para cumplir con los objetivos planteados; además, las tareas deben ser asignadas según los perfiles del puesto. Coordinación: es fundamental en las áreas; ya que las actividades se necesitan resolver objetiva y oportunamente. *Dirección*: Comunicación: se requiere mantener una comunicación fluida y permanente para que la información se reciba correctamente de forma interna (empleados, socios, funcionarios), sino externa (proveedores y acreedores). Motivación: es fundamental porque provee estímulos a la persona para lograr el una conducta adecuada y positiva, pues es vital conocer las necesidades de la persona, y lograr su autorrealización personal. Liderazgo: permite guiar e inspirar a las personas que con su esfuerzo lograr los objetivos planteados. Además, el líder genera

acción a las personas de forma dinámica. *Control*: Medición: son puntos exactos de conocimiento para realizar las funciones. Retroalimentación: es cambiar la estrategia según el resultado del proceso, para tomar medidas correctivas y obtener un mejor resultado.

Esta teoría es la más pertinente y se ciñe a la variable a estudiar en la presente investigación, tanto en la definición como en sus dimensiones planificación, organización, dirección y control.

En relación a la variable Eficacia de Gestión, se tienen algunas definiciones y teorías que la sustenta, como se explica a continuación.

Según Díaz (1997), define eficacia de gestión como habilidad para gestionar adecuadamente los recursos de la empresa para obtener rápidamente los resultados; es decir, el personal que trabaja en la empresa logra ejecutar las actividades en el plazo determinado. De esta manera, se logra alcanzar el éxito a un corto, mediano y largo plazo. Hernández y Baltazar (2012), una buena gestión es cuando se encamina las actividades con un personal de confianza; además, existen puntos clave: planificación, organización, dirección y control sobre la intervención de la empresa, y la creatividad de los empleados para compartir el conocimiento de las funciones de la organización para la innovación.

Asimismo, Anaya (2011) propone los siguientes aspectos para medir la eficacia de gestión como la (a) Rapidez, exactitud y eficiencia de los procesos administrativos según la disponibilidad para evitar afectar el servicio solicitado. (b) Recogida y despacho de los productos con calidad y rapidez para obtener resultados y entregarlos al cliente, y que este se sienta satisfecho. (c) Revisión periódica de las actividades del personal; ya que permite una mejor utilización del tiempo y ver la calidad del producto. (d) Valoración y Seguimiento de los estándares de ejecución de los procesos operativos.

La teoría de la administración estratégica, manifiesta dos escenarios "interno y externo"; es decir, se plantea en lo interno las fortalezas y oportunidades, y en lo externo amenazas y debilidades con la finalidad que se puedan cumplir los objetivos de la empresa o institución. Por ello, se presentan

las siguientes dimensiones: Planificación es una fase muy importante para todo proceso de gestión porque es aquí donde se comprende las metas a corto, mediano y largo plazo. Para ello, se debe plantear las actividades, estrategias procedimientos con el fin de acrecentar el éxito de la organización (Molins, 2007; Castellano, 2010).

La segunda dimensión es la organización, la cual es la base para el crecimiento de toda organización ya que es aquí donde se establecen los consensos con las partes que forman parte de la organización para el logro de objetivos (León, 1985). Asimismo, se valoran el desarrollo de las tareas a realizar y quienes son los que participaran con el objeto de dar orden clasificando y fundamentando los procesos actividades con un solo objetivo en común es la de cumplir con los objetivos trazados a través de las coordinaciones la participación, asimismo, la delegación de funciones estrategia de liderazgo (Harol & Weihrich, 1998). Mientras que, la tercera dimensión es la ejecución, lo cual hace referencia a una etapa de acción, es decir se desarrollan los planes, las tareas, los procedimientos, teniendo en cuenta las labores de los participantes para lograr los objetivos de la organización (Ander-Egg, 1995). Y, por último, la cuarta dimensión es control, ya que aquí se establecen normas para el cumplimiento de objetivos diseñar sistemas de información comparar los resultados reales con las previamente establecidas, para determinar si existen desviaciones y para medir los resultados según los estándares de desarrollo empresarial, para verificar los principios y acuerdos (Fayol, 1916).

Por otro lado, Anaya (2011) presenta su teoría sobre la eficacia de gestión, la cual está conformada por las siguientes dimensiones: (a) rapidez, exactitud y eficiencia de los procesos de trámite que depende de la disponibilidad inmediata, necesita de cuidados, ya que pone en riesgo al servicio brindado; (b) recogida y entrega del trámite, teniendo en cuenta la calidad y rapidez en la gestión de los documentos; (c) revisión periódica de los documentos, promoviendo reorganizaciones para mejorar el desarrollo; (d) valoración y manteniendo estándares de ejecución de los diferentes procesos operativos. Por otro lado, el autor enfatiza en la rapidez y fiabilidad de las entregas de expedientes; por tanto,

la gestión eficaz lo entiende por la competencia que posee una entidad para alcanzar sus objetivos y lograr los resultados esperados (Díaz, 1997).

La teoría de gestión por resultados, están direccionados a los indicadores sociales para medir los aumentos o disminuciones de las ejecuciones realizadas por los trabajadores, está vinculado con su productividad (Contreras, 2018). Además, la gestión por resultados se define como modelo de la administración sobre las actividades realizadas de los trabajadores del sector público; es decir, la gestión de una empresa posee pasos a seguir, dónde el empleado asume un compromiso para efectuar su labor en un tiempo determinado, consiguiendo resultados favorables para la institución (Makón, 2000). Por tanto, los procedimientos de la empresa son la directriz para guiar y asimilar los procedimientos hacia el éxito de entidad en conjunto con sus empleados. Onn lam

En este sentido, esta teoría se ajusta a la presente investigación; por ende, se utilizarán sus dimensiones para medir la eficacia de gestión en un Instituto Médico.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

La presente investigación, según la naturaleza de los datos, pertenece a la metodología cuantitativa, porque se utilizará técnicas estadísticas para lograr la máxima objetividad para el análisis de los resultados (Salgado-Lévano, 2018).

También, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) indica que es una investigación tipo aplicada, cuyo propósito es contribuir en los procesos administrativos y eficacia de gestión, determinando su relación.

3.1.2. Diseño de investigación

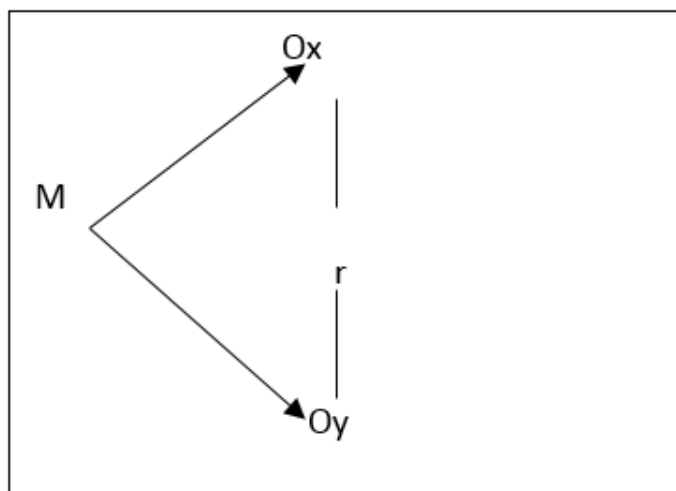
El presente estudio se considerará no experimental porque no habrá manipulación de las variables; además Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) refiere que es necesario apreciar a las variables de estudio en su ambiente natural.

También, el diseño de la presente investigación es correlacional, porque se establece relaciones entre las variables brindando explicaciones correlacionales (Sánchez y Reyes, 2015).

Desde la óptica de Sánchez y Reyes (2015), un estudio correlacional se da entre la variable Ox y Oy, siendo estas las variables procesos administrativos y eficacia de gestión. Esto se representa como en la figura 01.

Figura 1

Correlación de las variables de estudio



Dónde:

M: muestra.

Ox: proceso administrativo

r : relación.

Oy: eficacia de gestión.

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Definición conceptual de las variables:

V1: Procesos administrativos, según Chiavenato (2006), nace a partir de las necesidades del cliente como un total de actividades de administración y se conforma por planeación, organización, dirección y control.

V2: Eficacia de gestión, según Anaya (2011) es la capacidad de realizar los trámites administrativos con rapidez y eficacia, para entregar resultados solicitados.

3.2.2. Definición operacional de las variables:

V1: Procesos administrativos, se realizará un cuestionario de 10 preguntas para medir las siguientes dimensiones: planeación, organización, dirección y control.

V2: Eficacia de gestión, se elaborará una encuesta con 05 ítems estableciendo indicadores de rapidez, exactitud, eficiencia de entrada y proceso.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

3.3.1. Población

La población del presente estudio son los 120 empleados de ambos sexos de un Instituto de Medicina Legal, del Ministerio Público de Lima, Perú.

3.3.2. Muestra

Se puede apreciar que la muestra quedó conformada por 29 empleados de un Instituto de Medicina Legal.

Para el presente estudio se hará uso de una muestra probabilística como técnica de muestreo en la cual la muestra que son recabadas le da a los integrantes que la conforman la misma oportunidad de ser elegido.

Figura 2

Fórmula para hallar la población y muestra

$$\frac{N p^*q Z^2}{(N-1)E^2 + p^*q Z^2}$$

- Tamaño de la población (N) = 120
- Proporciones de p = 0,5
- Proporciones de q = 0,5
- Valor de Z = 1.96 (95%)
- Error muestral (e) = 5 (0.05)
- Tamaño de muestra (n)

$$N = \frac{120 \times (0.5 \times 0.5) \times 1.96^2}{(120 - 1) \times 0.05^2 + (0.5 \times 0.5) \times 1.96} = \frac{115.248}{3.9354} = 29$$

3.3.3. Muestreo

En el estudio se considerará el muestreo probabilístico aleatorio simple, pues los participantes tienen la oportunidad de ser incluidos en la muestra de estudio.

3.3.4. Unidad de análisis

Los sujetos de estudio son los empleados que pertenecen a un Instituto de Medicina Legal.

3.3.5. Criterios de inclusión y exclusión

3.3.5.1. Criterios de inclusión.

- Todos los empleados de un Instituto de Medicina Legal.
- Haber firmado el consentimiento informado.

3.3.5.2. Criterios de exclusión.

- Empleado que no pertenezca a dicha unidad.
- Empleado que no entregue el documento firmado (consentimiento).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El instrumento de investigación será el cuestionario el cual se compone por preguntas dirigidas a los empleados de un Instituto de Medicina Legal, ya que son ellos que cuentan con el conocimiento de cómo se vienen desempeñando las funciones en la presente entidad, en este sentido se propone 18 preguntas con sus respectivas alternativas de respuesta, como se plantea esta investigación nos permitirá conocer la relación entre nuestras dos variables y sus consiguientes dimensiones e indicadores, para ello realizaremos nuestro cuadro de operacionalización comprendida por la variable Proceso Administrativo, compuesta por 4 dimensiones y 10 indicadores, asimismo, de la variable Eficacia de Gestión compuesta por 4 dimensiones y 8 indicadores.

3.4.1. Validez

Para poder ratificar la autenticidad del presente trabajo de investigación contamos con la calificación de 3 especialistas en el tema que evaluaron nuestros respectivos instrumentos de investigación, de modo que les permitió reafirmar la adecuada edificación de los mismos, asimismo se procedió a su aplicación.

3.4.2. Confiabilidad

Para darle confiabilidad al presente trabajo de investigación se estudiaron por separado nuestras variables de estudio las cuales fueron reafirmadas por medio del coeficiente de Alfa de Crombach, las cuales serán valoradas bajo la siguiente tabla de calificación.

Utilizando el programa Excel ingresamos los datos obtenidos de la prueba piloto realizada a 30 trabajadores de un Instituto de Medicina Legal la cual nos arrojará el nivel de confiabilidad de nuestro instrumento. Los resultados fueron los siguientes:

Tabla 1

Confiabilidad de Alpha de Cronbach al Proceso Administrativo

Alpha de Cronbach	Ítem
0.99	30

Tabla 2

Confiabilidad de Alpha de Cronbach a la Eficacia de Gestión

Alpha de Cronbach	Ítem
0.96	30

Tabla 03

Criterios de Confiabilidad

Criterio de Confiabilidad	Valores
No es confiable	-1 a 0
Baja confiabilidad	0.01 a 0.49
Moderada confiabilidad	0.5 a 0.75
Fuerte confiabilidad	0.76 a 0.89
Alta confiabilidad	0.9 a 1

Fuente: Cárdenas (2019)

3.5. Procedimiento

Se partió por presentar un Consentimiento informado solicitando el permiso respectivo a cada uno de los empleados de un Instituto de Medicina Legal. En ella se informa sobre los objetivos del presente estudio. Después, de la aceptación de la misma, se enviará por medio el mismo medio (virtual) un cuestionario en línea a los correos institucionales respectivos de los participantes para su aceptación, después de aceptar pueda responder las demás preguntas. Una vez obtenidos los resultados fueron ingresados al programa excel para su posterior realización de tablas y figuras las cuales contienen sus propios resultados, así como su interpretación. Finalmente se hizo uso del programa SPSS v.24 para conocer la correlación de nuestras variables mediante la prueba de Rho Spearman.

3.6. Método de análisis

La presente investigación inicio con la confección de nuestros instrumentos de investigación, para lo cual se estableció la fiabilidad de los mismo para poder dar paso a aplicarlos sobre nuestra muestra, una vez obtenidos los resultados de los cuestionarios se procedió a su cuantificación y a su tabulación, el método usado para este procesamiento y análisis fueron Coeficiente Rho Sperman:

- Cuantificación. Consiste en fijar un valor cuantitativo a las respuestas obtenidas de nuestra muestra.
- Tabulación. Consiste en procesar esta data obtenida con el objeto de poder exponerlas en tablas y figuras.
- Descripción. Se me facultó a poner en práctica mis capacidades de analizar e interpretar los resultados.

3.7. Aspectos éticos

- Discreción: Se da conocimiento de los datos recolectados, así como de todo el proceso de nuestro estudio, de la misma manera se muestra la transparencia de la presente investigación sin intervenir bajo ningún interés personal.
- Veracidad: Se muestra como la presente investigación tiene sus bases en antecedentes y teorías en donde se respetó la propiedad intelectual haciendo referencia o citando la autoría de cualquier concepto.

Tabla 3

Calificación según la Escala de Likert

Escala de Likert	%
1 (Muy baja)	0 – 1
2 (Baja)	1 – 2
3 (Regular)	2 – 3
4 (Alta)	3 – 4
5 (Muy baja)	5

Tabla 4*Rangos de Correlación*

+/- 1.00	Correlación perfecta (positiva o negativa)
+/- 0.90 a +/- 0.99	Correlación muy alta (positiva o negativa)
+/- 0.70 a +/- 0.89	Correlación alta (positiva o negativa)
+/- 0.40 a +/- 0.69	Correlación moderada (positiva o negativa)
+/- 0.20 a +/- 0.39	Correlación baja (positiva o negativa)
+/- 0.01 a +/- 0.19	Correlación muy baja (positiva o negativa)
0.00	Correlación Nula (no tiene correlación)

Fuente: basada en Hernández y Fernández (1998)

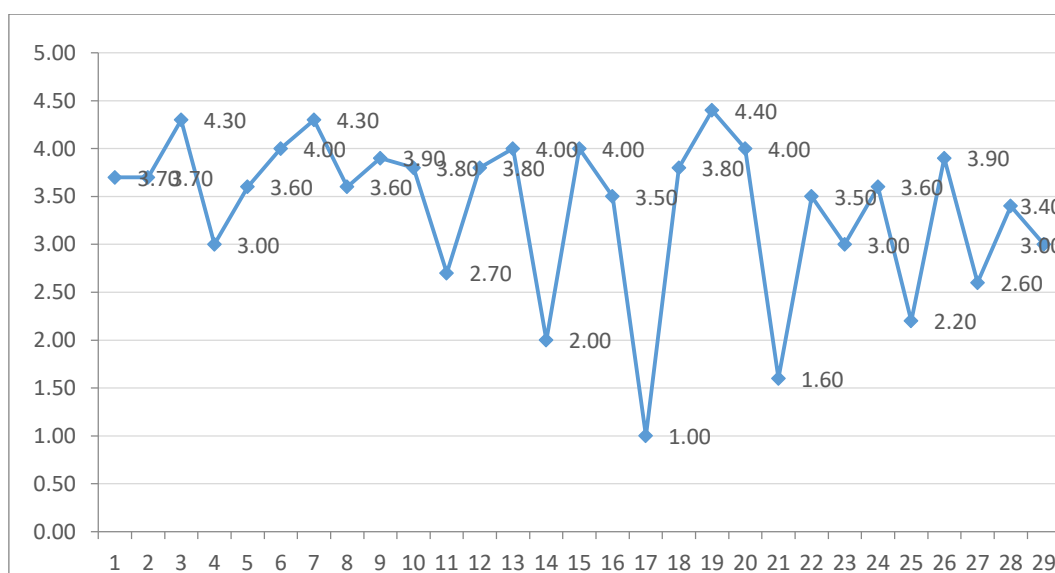
IV. RESULTADOS

En este capítulo presentamos los resultados los mismos que se encuentran indicados en función a los Objetivos siguientes:

Respecto al Objetivo Específico (a) Determinar el nivel del Proceso Administrativo en la Guardia-Médica Administrativa de un Instituto de Medicina Legal, Lima, 2022.

Figura 3

Nivel del Proceso Administrativo según la Muestra de un Instituto de Medicina Legal, Lima, 2022

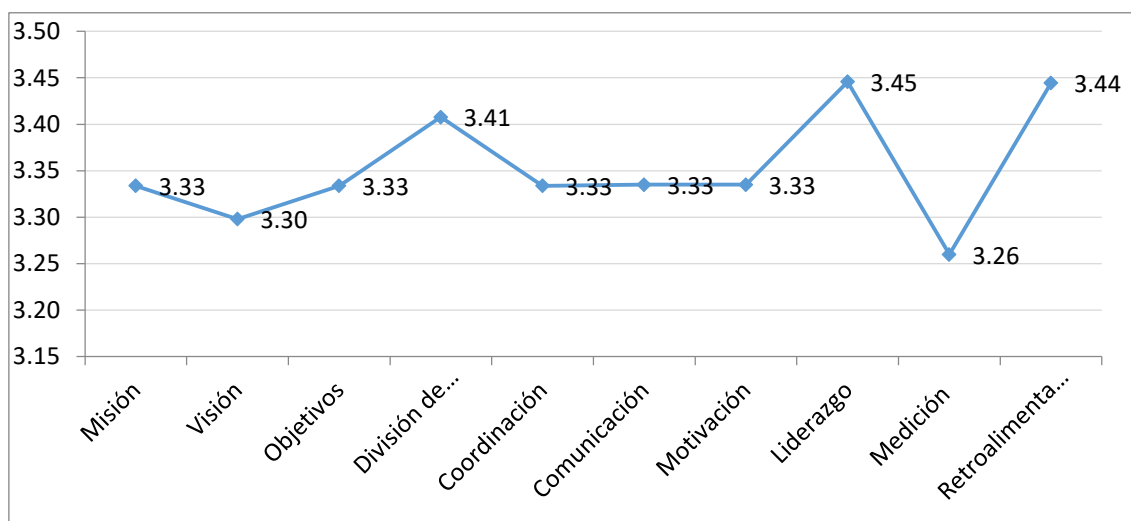


Nota: Escala Ordinal

La interpretación de la figura 1 podemos visualizar que los niveles máximos 4.40 equivalente a la categoría “Muy alta” y el mínimo 1.00 equivalente a la categoría “Muy Bajo”. La media es de 3.39 que equivale a la categoría “Alta”. Asimismo, la mediana es 4.00 que significa que el 50% de encuestados valora el nivel del Proceso Administrativo con una cifra menor a 4.00 y el otro 50% mayor a ésta.

Figura 4

Nivel del Proceso Administrativo según los Indicadores de un Instituto de medicina Legal, Lima, 2022

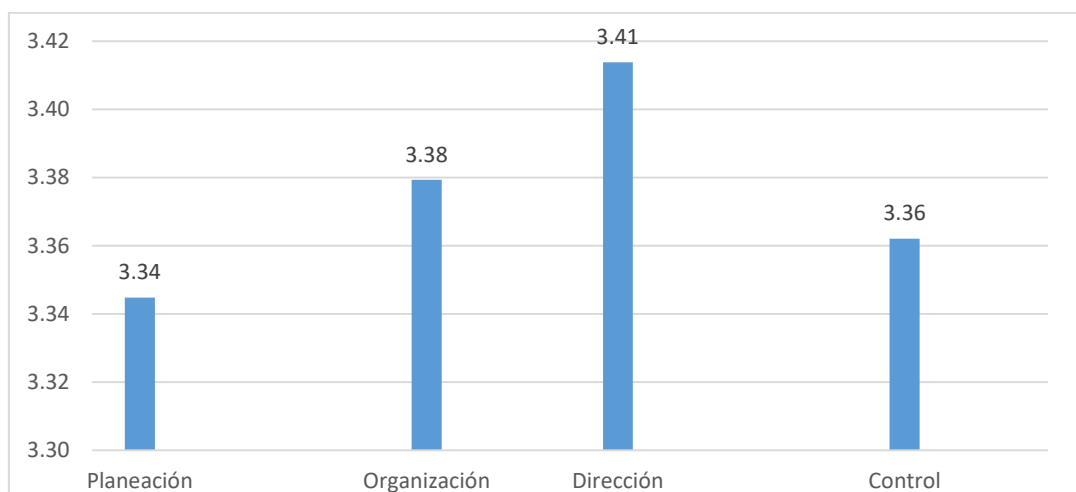


Nota: Escala Ordinal

La interpretación de la figura 2 podemos visualizar que el nivel máximo es 3.45 equivalente a la categoría “Alta” correspondiente al indicador Liderazgo y el nivel mínimo es 3.26 “Alta” correspondiente al indicador “Medición”. Dicho de otro modo en una escala del 1 al 5 siendo 1 (muy baja) y 5 (muy alta) de acuerdo a la cantidad de encuestados el 3.45% consideran que el Liderazgo contribuye en gran medida para una gestión eficaz, asimismo el 3.26% considera que de menos interés la medición ya que se da por ya atribuido el conocimiento de la realización de funciones del área en mención.

Figura 5

Nivel del Proceso Administrativo según las Dimensiones de un Instituto Clínico de Medicina Legal, Lima, 2022



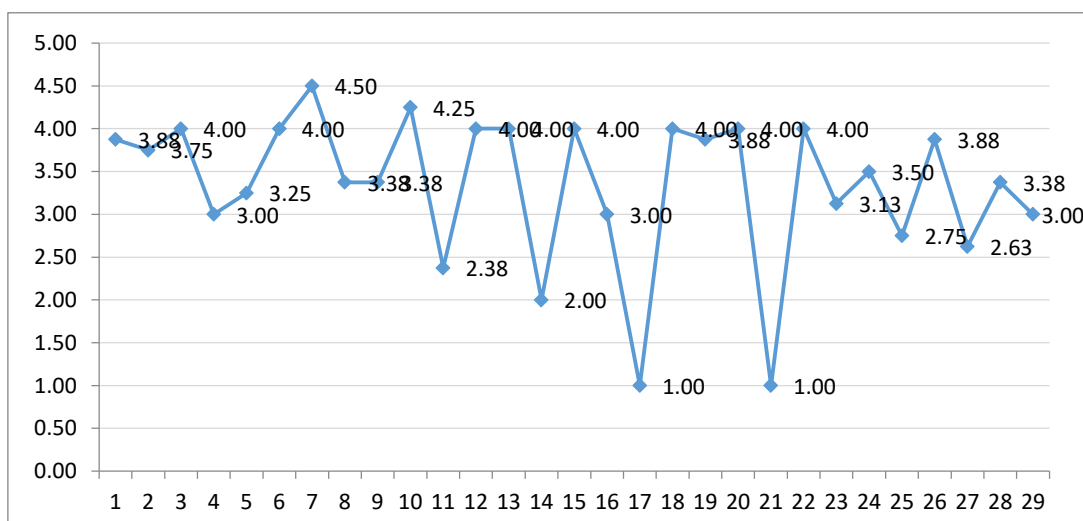
Nota: Escala Ordinal

La interpretación de la figura 03 podemos visualizar que el nivel máximo es 3.41 equivalente a la categoría “Alta” correspondiente a la Dimensión “Dirección” y el nivel mínimo es 3.34 “Alta” correspondiente a la Dimensión “Planeación”. Dicho de otro modo, en una escala del 1 al 5 siendo 1 (muy baja) y 5 (muy alta) de acuerdo a la cantidad de encuestados el 3.41% consideran que la “Dirección” contribuye en gran medida para una gestión eficaz, sin embargo, el 3.34% considera que la Planeación es de menos interés por los empleados debido a que en muchas ocasiones están son atribuidas al área de la sub Gerencia.

Respecto al Objetivo Especifico (b) Determinar el nivel de la Eficacia de Gestión en la Guardia-Médica Administrativa de un Instituto de Medicina Legal, Lima, 2022.

Figura 6

Nivel de la Eficacia de Gestión según la muestra de un Instituto de medicina Legal, Lima, 2022

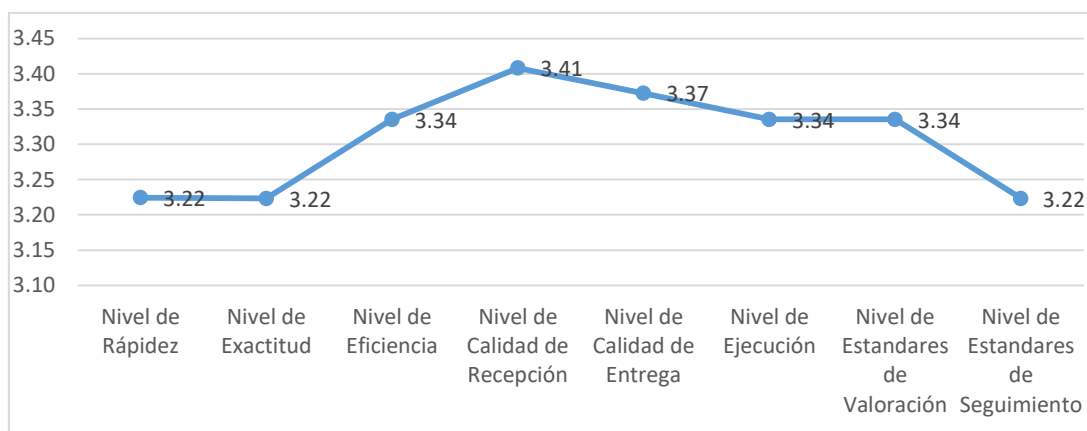


Nota: Escala Ordinal

La interpretación de la figura 04 podemos visualizar que el nivel máximo es 4.50 equivalente a la categoría “Muy alta” y el mínimo 1.00 equivalente a la categoría “Muy Bajo”. La media es de 3.34 que equivale a la categoría “Alta”. Asimismo, la mediana es 4.00 que significa que el 50% de encuestados valora el nivel de la Eficacia de Gestión con una cifra menor a 4.00 y el otro 50% mayor a ésta. Dicho de otro modo, de acuerdo a la cantidad de encuestados la mitad valora la Eficacia de Gestión.

Figura 7

Nivel de la Eficacia de Gestión según los Indicadores de un Instituto Clínico de Medicina Legal, Lima, 2022

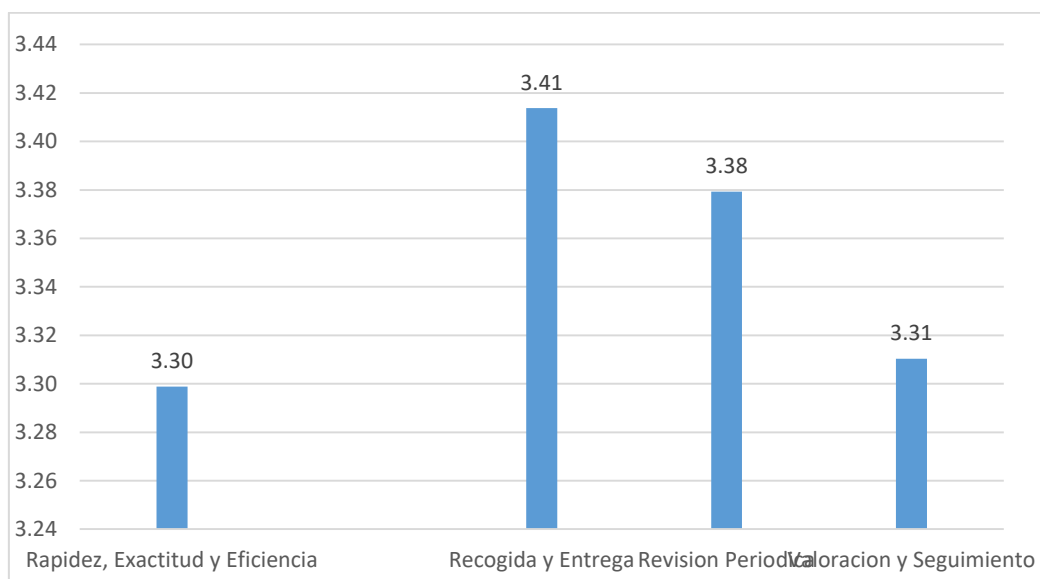


Nota: Escala Ordinal

La interpretación de la figura 05 podemos visualizar que el nivel máximo es 3.41 equivalente a la categoría “Alta” correspondiente al indicador “Nivel de Calidad de Recepción” y el nivel mínimo es 3.22 “Alta” correspondiente al indicador “Nivel de Exactitud” de la misma manera vemos una igualdad de 3.22 “Alta” el indicador “Niveles de Estándares de Seguimiento”. Dicho de otro modo en una escala del 1 al 5 siendo 1 (muy baja) y 5 (muy alta) de acuerdo a la cantidad de encuestados el 3.41% consideran de suma importancia la calidad de los documentos recepcionados y entregados por la entidad en mención, sin embargo, el nivel de exactitud como resultados más exactos y el cumplimiento de los procesos operativos, como el rápido flujo de las atenciones vale decir estándares de seguimiento son de menor valoración debido a la burocracia que a veces existe entre entidades.

Figura 8

Nivel de la Eficacia de Gestión según los Indicadores de un Instituto Clínico de Medicina Legal, Lima, 2022 (Escala Ordinal)



La interpretación de la figura 06 podemos visualizar que el nivel máximo es 3.41 equivalente a la categoría “Alta” correspondiente a la Dimensión “Recogida y Entrega” y el nivel mínimo es 3.31 “Alta” correspondiente a la Dimensión “Rapidez, Exactitud y eficiencia”. Dicho de otro modo en una escala del 1 al 5 siendo 1 (muy baja) y 5 (muy alta) de acuerdo a la cantidad de encuestados el 3.41% consideran que el recojo y entrega de documentos es lo más importante si hablamos de eficacia de gestión mientras que consideran de menos interés darle seguimiento de los procesos operativos que el área brinda.

Respecto al Objetivo (c) Determinar la relación entre el Proceso Administrativo y la Planeación con la Eficacia de Gestión en la Guardia Medica de un Instituto de Medicina Legal, Lima 2022.

Tabla 5*Correlación de Spearman de Planeación y la Eficacia de Gestión*

		Correlaciones		
			Planeación	Eficacia de Gestión
Rho de Spearman	Planeación	Coeficiente de correlación	1,000	,811**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	29	29
	Eficacia de Gestión	Coeficiente de correlación	,811**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	29	29

Nota: **. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: Los resultados de la prueba estadística de Rho de Spearman demuestran que existe relación entre las variables estudiadas, con una significancia menor al 1% y con una certeza del 99%. Asimismo, el coeficiente de correlación arroja un valor de 81.1%, por esa razón, se afirma que la correlación es “alta positiva”, indicando de esta manera, que el proceso administrativo y la Planeación es una dimensión que viene afectando a la Eficacia de Gestión de la entidad en mención.

Respecto al Objetivo (d) Determinar la relación entre el Proceso Administrativo y la Organización con la Eficacia de Gestión en la Guardia Medica de un Instituto de Medicina Legal, Lima 2022.

Tabla 6*Correlación de Spearman de Organización y la eficacia de gestión*

		Correlaciones		
			Organización	Eficacia de Gestión
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1,000	,765**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	29	29
	Eficacia de Gestión	Coeficiente de correlación	,765**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	29	29

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

Interpretación: Los resultados de la prueba estadística de Rho de Spearman demuestran que existe relación entre las variables estudiadas, con una significancia menor al 1% y con una certeza del 99%. Asimismo, el coeficiente de correlación arroja un valor de 76.5%, por esa razón, se afirma que la correlación es “alta positiva”, indicando de esta manera, que en el proceso administrativo la Organización es una dimensión que viene afectando a la Eficacia de Gestión de la entidad en mención.

Respecto al Objetivo (e) Determinar la relación entre el Proceso Administrativo y la Dirección con la Eficacia de Gestión en la Guardia Medica de un Instituto de Medicina Legal, Lima 2022.

Tabla 7

Correlación de Spearman de la Dirección y la Eficacia de Gestión.

		Correlaciones		
			Dirección	Eficacia de Gestión
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1,000	,743**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	29	29
	Eficacia de Gestión	Coeficiente de correlación	,743**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	29	29

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

Interpretación: Los resultados de la prueba estadística de Rho de Spearman demuestran que existe relación entre las variables estudiadas con una significancia menor al 1% y con una certeza del 99%. Asimismo, el coeficiente de correlación arroja un valor de 74.3%, por esa razón, se afirma que la correlación es “alta positiva”, indicando de esta manera, que en el proceso administrativo la Dirección es una dimensión que viene afectando a la Eficacia de Gestión de la entidad en mención.

Respecto al Objetivo (f) Determinar la relación entre el Proceso Administrativo y el Control con la Eficacia de Gestión en la Guardia Medica de un Instituto de Medicina Legal, Lima 2022.

Tabla 8*Correlación de Spearman de Control y la Eficacia de Gestión*

		Correlaciones		
			Control	Eficacia de Gestión
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1,000	,769**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	29	29
	Eficacia de Gestión	Coeficiente de correlación	,769**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	29	29

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

Interpretación: Los resultados de la prueba estadística de Rho de Spearman demuestran que existe relación entre las variables estudiadas, con una significancia menor al 1% con una certeza del 99%. Asimismo, el coeficiente de correlación arroja un valor de 76.9%, por esa razón, se afirma que la correlación es “alta positiva”, indicando de esta manera, que en el proceso administrativo el Control es una dimensión que viene afectando a la Eficacia de Gestión de la entidad en mención.

Respecto al Objetivo General Determinar la relación del Proceso Administrativo y la Eficacia de Gestión en la Guardia Médica-Administrativa de un Instituto Médico, Lima, 2022.

Tabla 9**Contrastar hipótesis de relación entre el Proceso Administrativo y la Eficacia de Gestión.**

		Correlaciones		
		Proceso Administrativo	Eficacia de Gestión	
Rho de Spearman	Proceso Administrativo	Coeficiente de correlación	1,000	,881**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	29	29
	Eficacia de Gestión	Coeficiente de correlación	,881**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	29	29

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

Interpretación: Los resultados de la prueba estadística de Rho de Spearman demuestran que existe relación entre las variables estudiadas, con una significancia menor a 1% y con una certeza del 99%. Asimismo, el coeficiente de correlación arroja un valor de 88.1%, por esa razón se afirma que es “alta positiva”, aceptamos la hipótesis “El nivel de relación del Proceso Administrativo y la Eficacia de Gestión es alta”.

Tabla 10**Correlación de Spearman de Proceso administrativo y la Eficacia de Gestión**

		Correlaciones		
		Proceso Administrativo	Eficacia de Gestión	
Rho de Spearman	Proceso Administrativo	Coeficiente de correlación	1,000	,881**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	29	29
	Eficacia de Gestión	Coeficiente de correlación	,881**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	29	29

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

Interpretación: Los resultados de la prueba estadística de Rho de Spearman demuestran que existe relación entre las variables estudiadas, con una significancia menor a 1% y con una certeza del 99%. Asimismo, el coeficiente de correlación arroja un valor de 88.1%, por esa razón se afirma que es “alta positiva”, aceptamos la hipótesis “La relación del Proceso Administrativo y la de Eficacia de Gestión es Directa”.

V. DISCUSIÓN

En este capítulo presentaremos los resultados obtenidos, asimismo, los antecedentes, las teorías que sirvieron de base para la presente investigación, así como se detalla a continuación:

Objetivo(a): Estimar el nivel del Proceso Administrativo en la Guardia Medica de un Instituto de Medicina Legal, Lima 2022.

Lo referido por Fernández (2019), en su tesis sobre el proceso administrativo y la productividad de los trabajadores de una empresa Peruana en el 2019; resume en su conclusión que se relaciona de manera significativa estas dos variables de los colaboradores. Confirmando esta conclusión la presente indagación, la mediana es 4.00 que significa que el 50% de encuestados valora el nivel del Proceso Administrativo con una cifra menor a 4.00 y el otro 50% mayor a ésta. Asimismo, Chiavenato (2018), asegura que la particularidad del proceso administrativo encuentran relación con el manejo de dirigir de manera eficiente las los procesos de la entidad, mediante el cual obtendremos mayor rapidez y simplificación de las tareas de la organización de la misma manera realizar las medidas correctivas que se encuentren pertinentes.

Objetivo(b): Estimar el nivel de la Eficacia de Gestión en la Guardia Medica de un Instituto de Medicina Legal, Lima 2022.

Lo referido por Dávila (2020). En su investigación: Procesos administrativos y desempeño laboral de trabajadores de una empresa de Telecomunicaciones, 2019, señala que los procesos administrativos están significativamente relacionados como recomendación nos muestra que se deben mejorar los procesos para el mejor rendimiento de los empleados y por consecuencia el usuario sea el beneficiado. Confirmando esta conclusión la presente indagación, la mediana es 4.00 que significa que el 50% de encuestados valora el nivel del Proceso Administrativo con una cifra menor a 4.00 y el otro 50% mayor a ésta, asimismo, Díaz (1997), define eficacia de gestión como habilidad para gestionar adecuadamente los recursos de la empresa para obtener rápidamente los resultados es decir si se ejecutan actividades en un determinado plazo se

cumplirán las metas a corto o largo plazo. Por lo tanto; se ratifica la hipótesis “El nivel del Eficacia Eficaz en la Guardia Médica-Administrativa de un Instituto Médico, Lima, 2022, es alto”.

Objetivo(c): Determinar la relación entre el Proceso Administrativo y la Planeación con la Eficacia de Gestión en la Guardia Medica de un Instituto de Medicina Legal, Lima 2022.

Lo referido por Bendezú (2018), realizó un estudio sobre el proceso administrativo y su influencia en la eficacia administrativa en la SUNARP, resume en su conclusión el resultado de la gran influencia entre estas dos variables puestas a estudio. Confirmando esta conclusión la presente indagación, la relación de la Planificación y la variable Eficacia de Gestión es “alta” con un 81.1% de datos asociados. El grado de error o nivel de significancia es de 0.00. Ratificando esta conclusión la presente indagación donde nos hace referencia que una buena gestión es cuando se encamina las actividades con un personal de confianza; además, existen puntos clave: como una buena planeación, un organizar correcto, así como saber cómo direccionar y controlar una organización fomentar la creatividad de los empleados para renovar las funciones con ideas innovadoras para la mejora y simplificación de los procesos. Por lo tanto; se confirma la hipótesis que “Existe relación del Proceso Administrativo con la Planeación en la Guardia Médica-Administrativa de un Instituto Médico, Lima, 2022, y es alto”, ya que de acuerdo a nuestros resultados es positiva considerable.

Objetivo(d): Determinar la relación entre el Proceso Administrativo y la Organización con la Eficacia de Gestión en la Guardia Medica de un Instituto de Medicina Legal, Lima 2022.

Lo referido por Pariacuri (2019), en su investigación denominada Eficacia de gestión en relación con el nivel de satisfacción de los empleados de una empresa en Lambayeque. 2019, resume en su conclusión que si hay una mayor eficacia de gestión habrá una mayor satisfacción del usuario, Confirmando esta conclusión la presente indagación, la relación de la Organización es “alta” donde indica el 76.5% de datos asociados. El grado de error o nivel de significancia es

de 0.0. Ratificando esta conclusión la presente indicación, así también, Chiavenato (2014), sostiene que el saber organizar es la correcta forma de disponer y reintegrar la organización para conseguir los objetivos y la manera de aprovechar los recursos en las actividades. Asimismo, se mantiene en orden la distribución los puestos para la reducción de gastos innecesarios. Por lo tanto; se confirma la hipótesis que “Existe relación del Proceso Administrativo con la Organización en la Guardia Médica-Administrativa de un Instituto Médico, Lima, 2022, y es alto”, ya que de acuerdo a nuestros resultados es positiva considerable.

Objetivo(e): Determinar la relación entre el Proceso Administrativo y la Dirección con la Eficacia de Gestión en la Guardia Medica de un Instituto de Medicina Legal, Lima 2022.

Lo referido por Neyra (2018), en su investigación sobre el proceso administrativo y la productividad en una empresa de Carabayllo, 2018 resume en su conclusión que las dos variables se encuentran en una relación directa teniendo una correlación alta positiva, por lo tanto, esto nos indica que si una de las variables sube por consiguiente la otra variable hará lo mismo. Confirmando esta conclusión la presente indagación, la relación de la Organización es “alta” donde indica el 74.3% de datos asociados. El grado de error o nivel de significancia es de 0.0. Ratificando esta conclusión la presente indicación, así también, según la teoría de Administración (Ander-Egg, 1995). Es la Dirección, la cual hace referencia a una etapa de acción, es decir se desarrollan los planes y los procedimientos, considerando las funciones de los participantes para lograr los objetivos de la organización. Por lo tanto; se confirma la hipótesis que “Existe relación del Proceso Administrativo con la Dirección en la Guardia Médica-Administrativa de un Instituto Médico, Lima, 2022, y es alto”, ya que de acuerdo a nuestros resultados es positiva considerable.

Objetivo(f): Determinar la relación entre el Proceso Administrativo y el Control con la Eficacia de Gestión en la Guardia Medica de un Instituto de Medicina Legal, Lima 2022.

Lo referido Mediver (2018), en su investigación llamada modelo para la mejora del desempeño organizacional mediante una gestión de calidad, de conocimiento y liderazgo en una universidad privada, Lima, resume en su conclusión que se encuentran considerablemente afectada una con la otra. Confirmando esta conclusión la presente indagación, la relación de la Organización es “alta” donde indica el 76.9% de datos asociados. El grado de error o nivel de significancia es de 0.0. Ratificando esta conclusión la presente indagación, así también, según teoría de gestión por resultados (Makón, 2000), están direccionados a los indicadores sociales para medir los aumentos o disminuciones de las ejecuciones realizadas por los trabajadores, está vinculado con su productividad (Contreras, 2018). Además, la gestión por resultados hace sus veces de guía para la administración de las entidades del sector público; es decir, la gestión de una empresa posee pasos a seguir, dónde el empleado asume un compromiso para efectuar su labor en un tiempo determinado, consiguiendo resultados favorables para la institución. Por lo tanto; se confirma la hipótesis que “Existe relación del Proceso Administrativo con el Control en la Guardia Médica-Administrativa de un Instituto Médico, Lima, 2022, y es alto”, ya que de acuerdo a nuestros resultados es positiva considerable.

Objetivo(g): Contrastar hipótesis de relación entre el Proceso Administrativo y la Eficacia de Gestión.

Lo referido por Mavaré (2011), realizó una investigación, Procesos Administrativos y toma de decisiones en la empresa de telecomunicaciones de la región Zuliana, Maracaibo, resume en su conclusión que los resultados estadísticos indicaron que efectivamente hay una relación alta positiva de manera que si aumenta una variable la otra lo hará de igual manera. Confirmando esta conclusión la presente indagación, la relación entre el Proceso Administrativo y Eficacia de Gestión con un grado de correlación alta positiva con el 88.1% de datos asociados. El nivel de significancia es de 0.0. Ratificando esta conclusión la presente indicación, Por lo tanto; se confirma la hipótesis que “Existe relación entre el Proceso Administrativo y la Eficacia de Gestión en la Guardia Médica-Administrativa de un Instituto Médico, Lima, 2022, y es alto”, ya que de acuerdo a nuestros resultados es positiva considerable.

Respecto al objetivo general: Determinar la relación entre el proceso administrativo y la eficacia de gestión en la Guardia Medica de un Instituto de Medicina Legal, Lima 2022.

Lo referido por Díaz (2017), realizó una investigación sobre el proceso administrativo y desempeño laboral los procesos administrativos y el desempeño Laboral de la dirección de trabajo y promoción del empleo en la ciudad de Tarapoto, 2016, resume en su conclusión que existe relación directa entre estas dos variables puestas arrojando un 88.1% indicando un nivel de asociación “alta”. El grado de error o nivel de significancia o error es de 0.000. Ratificando esta conclusión la presente indagación, *la relación entre el Proceso Administrativo y Eficacia de Gestión* así también Chiavenato (2018), afirma que las particularidades de todo proceso administrativo encuentran relación en cómo manejar con eficiencia todas las funciones de las respectivas áreas lo cual conlleva a obtener mayor rapidez a causa de la simplificación de las mismas todo a su vez que en el camino se hagan las modificaciones que se requiera. *Por lo tanto; se confirma la hipótesis que “Existe relación entre el Proceso Administrativo y la Eficacia de Gestión en la Guardia Médica-Administrativa de un Instituto Médico, Lima, 2022.*

VI. CONCLUSIONES

Respecto al Objetivo Específico (a): Estimar el nivel del Proceso Administrativo en la Guardia-Médica Administrativa de un Instituto de Medicina Legal, Lima, 2022.

Se concluye que la media es 3.94 “alto”. Asimismo, la mediana es 4.00 que significa que el 50% de encuestados valora el nivel del Proceso Administrativo con una cifra menor a 4.00 y el otro 50% mayor a ésta. La respuesta a ¿Cuál es el nivel del Proceso Administrativo en la Guardia Médica-Administrativa de un Instituto de Medicina Legal, Lima, 2022? Es directa. Se confirma la hipótesis “el nivel del Proceso Administrativo en la Guardia Médica-Administrativa de un Instituto de Medicina Legal, Lima, 2022 es alta”.

Respecto al Objetivo Específico (b): Estimar el nivel de la Eficacia de Gestión en la Guardia-Médica Administrativa de un Instituto de Medicina Legal, Lima, 2022.

Se concluye que la media es 3.94 “alto”. Asimismo, la mediana es 4.00 que significa que el 50% de encuestados valora el nivel de la Eficacia de Gestión con una cifra menor a 4.00 y el otro 50% mayor a ésta. La respuesta a ¿Cuál es el nivel de la Eficacia de Gestión en la Guardia Médica-Administrativa de un Instituto de Medicina Legal, Lima, 2022? Es medio. Se confirma la hipótesis “El nivel de la Eficacia de Gestión en la Guardia Médica-Administrativa de un Instituto de Medicina Legal, Lima, 2022 es alta”.

Respecto al Objetivo Específico (c): Determinar la relación entre el Proceso Administrativo y la Planeación de un Instituto de Medicina Legal, Lima, 2022.

Se concluye que el nivel de asociación es “Positiva Alta” con un 88.1% y un nivel de significancia igual a 0; siendo menor al 0.05 es estadísticamente significativa existiendo relación entre ambas variables. La respuesta a ¿Cuál es la relación del Proceso Administrativo y la Planeación en la Guardia Médica-Administrativa de un Instituto de Medicina Legal, Lima, 2022? Se confirma la

hipótesis “La relación del Proceso Administrativo y la Planeación en la Guardia Médica-Administrativa de un Instituto de Medicina Legal, Lima, 2022 es alta”.

Respecto al Objetivo Específico (d): Determinar la relación entre el Proceso Administrativo y la Organización de un Instituto de Medicina Legal, Lima, 2022.

Se concluye que el nivel de asociación es “Positiva Alta” con un 76.5% y un nivel de significancia igual a 0; siendo menor al 0.05 es estadísticamente significativa existiendo relación entre ambas variables. La respuesta a ¿Cuál es la relación del Proceso Administrativo y la Organización en la Guardia Médica-Administrativa de un Instituto de Medicina Legal, Lima, 2022? Se confirma la hipótesis “La relación del Proceso Administrativo y la Organización en la Guardia Médica-Administrativa de un Instituto de Medicina Legal, Lima, 2022 es alta”.

Respecto al Objetivo Específico (d): Determinar la relación entre el Proceso Administrativo y la Dirección de un Instituto de Medicina Legal, Lima, 2022.

Se concluye que el nivel de asociación es “Positiva Alta” con un 74.3% y un nivel de significancia igual 0; siendo menor al 0.05 es estadísticamente significativa existiendo relación entre ambas variables. La respuesta a ¿Cuál es la relación del Proceso Administrativo y la Dirección en la Guardia Médica-Administrativa de un Instituto de Medicina Legal, Lima, 2022? Se confirma la hipótesis “La relación del Proceso Administrativo y la Dirección en la Guardia Médica-Administrativa de un Instituto de Medicina Legal, Lima, 2022 es alta”.

Respecto al Objetivo Específico (e): Determinar la relación entre el Proceso Administrativo y el Control de un Instituto de Medicina Legal, Lima, 2022.

Se concluye que el nivel de asociación es “Positiva Alta” con un 76.9% y el nivel de significancia igual a 0; siendo menor al 0.05 es estadísticamente significativa existiendo relación entre ambas variables. La respuesta a ¿Cuál es la relación del Proceso Administrativo y el Control en la Guardia Médica-Administrativa de un Instituto de Medicina Legal, Lima, 2022? Se confirma la hipótesis “La relación del Proceso Administrativo y el Control en la Guardia Médica-Administrativa de un Instituto de Medicina Legal, Lima, 2022 es alta”.

Respecto al Objetivo Específico (f): Contrastar hipótesis de relación entre el Proceso Administrativo y la Eficacia de Gestión.

Se concluye que el nivel de asociación es “Positiva Alta” con un 88.1% y un nivel de significancia igual a 0; siendo menor al 0.05 es estadísticamente significativa existiendo relación entre ambas variables. La respuesta a ¿Cuál es la contrastación de hipótesis en relación al Proceso Administrativo y la Eficacia de Gestión en la Guardia Médica-Administrativa de un Instituto de Medicina Legal, Lima, 2022? Se confirma la hipótesis “La relación del Proceso Administrativo y la Eficacia de Gestión en la Guardia Médica-Administrativa de un Instituto de Medicina Legal, Lima, 2022 es alta”.

Respecto al Objetivo General: Determinar la relación entre el Proceso Administrativo y la Eficacia de Gestión de un Instituto de Medicina Legal, Lima, 2022.

Se concluye que la relación entre las variables proceso administrativo y eficacia de gestión es “Positiva Alta” donde con un 88.1%, y un grado de certidumbre o nivel de significancia o error igual a 0.000. La respuesta a ¿Qué relación existe entre el Proceso Administrativo y la Eficacia de Gestión en un Instituto de Medicina Legal, Lima, 2022?, es alta. Se acepta la hipótesis "La relación del proceso administrativo y la eficacia de gestión de un Instituto de Medicina Legal, Lima, 2022, es directa".

VII. RECOMENDACIONES

En este capítulo se elabora considerando el diseño de la investigación, hipótesis nuevas, nuevos problemas y señalando a quien se recomienda considerando su jerarquía.

1. Respecto al diseño de la investigación dirigidos a futuros investigadores del campo de la administración.

Podríamos enfocar en un nuevo diseño; pasar del diseño no experimental a otro a otro experimental manteniendo las mismas variables *Proceso Administrativo y Eficacia de Gestión*. Aquí tendríamos otro enfoque para comparar con el diseño de la presente investigación. Manipulando la variable *Proceso Administrativo para impactar en la variable Eficacia de Gestión*.

2. Respecto a nuevos problemas dirigidos a investigadores del campo de la administración.

Se recomienda plantear problemas desde el punto de vista descriptivo tales como describir cada una de las dimensiones de cada una de las variables a fin de cuantificar el nivel o la métrica que midan el Proceso Administrativo y Eficacia de Gestión. Permitiendo conocer el nivel de cada dimensión que compone a cada una de las variables de nuestra investigación.

3. Respecto a nuevas hipótesis dirigidos a investigadores del campo de la administración.

Se recomienda plantear hipótesis desde "Existe relación directa entre el Proceso Administrativo y Eficacia de Gestión en la Guardia Administrativa de Gestión en la Guardia Médica Administrativa de un Instituto de Medicina Legal".

REFERENCIAS

- Acevedo, B., y Linares, C. (2013). *Eficacia y eficiencia de las decisiones en entornos sistémicos complejos*.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81629469014>
- Anaya, J. (2011). *Almacenes: análisis, diseño y organización*.
https://books.google.com.pe/books?id=BauMCgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Ander Egg, E. (1995). *Diccionario del trabajo social*. Editorial Lumen.
http://www.trabajosocial.unlp.edu.ar/uploads/docs/guia_de_elaboracion_de_citas_y_referencias.pdf.
- Bacha, A., Rocha, G., y Pollini, S. (2015). Job satisfaction of nursing staff in a university hospital *Revista Brasileira de Enfermagem*. 68(6).
<https://www.redalyc.org/pdf/2670/267043114019.pdf>
- Barrera, M. (2018). *Análisis 01 del Procesos Administrativo de la empresa Construservicios, ubicada en el municipio de Jutiapa [Universidad Rafael Landívar*.
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/01/01/Barrera-Marlen.pdf>
- Bendezu, P. (2018). *El proceso administrativo y su influencia en la eficacia administrativa en la SUNARP, Jesús María - 2018* . Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43736>
- Bernardino, L., Alvarez, G., Bautista, M., Ortega, M., Mancilla, J., y Amaya, A. (2020). Body dissatisfaction and quality of life: contribution to the occurrence of anomalous eating behaviors in administrative personnel in hospitals . <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=79868104003>
- Briones, W., Guanín, E., Morales, F., y Bajaña, F. (2019). Gestión de los procesos administrativos en extractoras de palma africana .
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181559111001>
- Cano, C. (2017). La administración y el proceso administrativo.

- Cardozo, A. (2021). The cover image is based on the Original Article Nursing Assistants' Desired Roles, Perceptions of Nurses' Expectations, and Effect on Team Participation: A Cross-Sectional Study by Masatoshi Saiki . <https://doi.org/10.1111/jon>
- Castellano, H. (2010). *La planificación* (Cuarta ed.). Vadell Hermanos Editores. <https://es.slideshare.net/yeseniadeveraa/planificacin55384824>
- Castro, M., y Aquino, T. (2020). *Dimensions that influence the innovation process in justice organizations*. Innovation & Management Review 17(2). Noviembre 28, 2021
- Chiavenato, I. (2001). *Administración Proceso Administrativo* (Tercera ed.). McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración* (Septima ed.). McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración: Procesos Administrativos*. Mc Graw-Hill/ Interamericana Editores S.A.
- Chiavenato, I. (2016). *Administración en los nuevos tiempos* . Mc Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2018). *Administración: proceso administrativo* (Septima ed.). Mc Graw-Hill.
- Contreras, A. (2018). *Results based management in policies to overcome poverty in Chile* (Vol. 16). República de Chile. http://www.revistaenfoques.cl/index.php/revista-uno/article/view/472/pdf_73
- Cordova, R. (2012). *Proceso Administrativo*. Red Tercer Milenio.
- Dávila, J. (2020). *Procesos administrativos y desempeño laboral de trabajadores en el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, 2019*.
- Díaz, C. (2017). *Los Procesos Administrativos y el Desempeño Laboral en la Oficina Zonal de San Martín de la Dirección Regional de Trabajo y*

Promoción del Empleo en la ciudad de Tarapoto, año 2016. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/30394>

Díaz, G. (1997). *La Gestión eficaz.* <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=fBVXAkHnZvkC&oi=fnd&pg=PR9&dq=eficacia+de+gestion&ots=SiETm0hiiX&sig=ErBAK8fuceWwCBbtp96PGBqZZCo#v=onepage&q=eficacia%20de%20gestion&f=false>

Draheim, M. S. (2021). *On the effectiveness of case management for people with disabilities.* (Vol. 55). Journal for Labour Market Research, <https://doi.org/10.1186/s12651-021-00299-9>

Fayol, H. (1916). *Administración industrial y general.* <https://s3a2.me/2012/03/11/henry-fayol-y-la-teoria-clasica-de-la-administracion/>

Fernandez, J. (2019). *Proceso Administrativo y Productividad de los trabajadores de la empresa MACHEN PERU S.A.C., Callao – 2019.* Universidad César Vallejo, Lima. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/55484>

Grández, L. (2018). *Procesos administrativos y su influencia en la gestión empresarial en la empresa inversiones pe|squeras kraken S.A.C., Callao, 2018.* Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/19380>

Harol, K., y Wehrich, H. (1998). *Administración: Una perspectiva Global* (11a ed.). McGraw Hill Interamericana Editores. http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/ortiz_m_a/capitulo2.pdf

Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, Cualitativa y mixta.* McGraw Hill Interamericana. McGraw Hill Interamericana

Hernández, R., Fernández, C., y M., B. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). McGraw Hill Interamericana.

- Herrera, M. (2016). *“Proceso Administrativo y su incidencia en la rentabilidad de los comerciales “aguirre” “expohogar” y “expomueble” de la ciudad de babahoyo en el año 2016.* Universidad técnica de Babahoyo. Repositorio Institucional
<https://http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/2586/P-UTB-FCJSE-CADM-000016.pdf;jsessionid=7C34E4304B7C75BFEC0F1B0CF5A2E240?sequence=1>
- Koontz, W. C. (2012). *Administración. Una perspectiva global y empresarial* (14a ed.). Mc Graw Hill.
- La Cruz, P. (2019). *Eficacia de gestión en relación con el nivel de satisfacción del usuario interno. Almacén general* . Universidad César Vallejo. Lambayeque : GERESA . Retrieved from <https://hdl.handle.net/20.500.12692/58198>
- Lehmann, J., Schwarz, E., Rahmani, Z., Gritzka, S., Seifried-Dübon, T., Diebig, M., Gast, M., Kilian, R., Nater, U., Jarczok, M., Kessemeier, F., Braun, S., Balint, E., Rothermund, E., Junne, F., Angerer, P., y Gündel, H. (2021). *Effectiveness and cost effectiveness of a stress management training for leaders of small and medium sized enterprises – study protocol for a randomized controlled trial.* BMC Public Health, 21, 1–16.
<https://doi.org/10.1186/s12889-021-10398-4>
- Makón . (2000). *The results-based management model in the organisms of the national public administration, document presented at the V International Congress of CLAD on the Reform of the State and Public Administration.*
<https://www.redalyc.org/pdf/3575/3575>
- Marilú, P. C., y Tomas, A. G. (2020). *Dimensions that influence the innovation process in justice organizations.* (Vol. 17). Innovation & Management Review. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=537563771006>

- Marín, K., y Atencio, E. (2008). Proceso Académico-Administrativo de la Revista Científica y Ética del Investigador: estudio de un caso. *Omnia*. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=73711121009>
- Mediver, C. (2018). *Modelo para la mejora del desempeño organizacional a través de las prácticas de la gestión de la calidad, gestión del conocimiento y liderazgo transformacional en una universidad privada*. Universidad peruana la unión. <https://www.redalyc.org/journal/4676/467657107004/>
- Molins, M. (2007). *Teoría de la planificación*. Ediciones de la Biblioteca. <https://es.slideshare.net/naypinto1/gerencia-41880442>
- Munch, L. (2014). *Fundamentos de administración* (Segunda ed.). Pearson.
- Neyra, G. (2018). *Proceso administrativo y la productividad en la empresa Novaceram Corporation SAC, Carabayllo, 2018*. Universidad César Vallejo, Carabayllo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/35353>
- Ocando, C., y Himarly, Y. (2017). *La supervisión educativa como elemento clave para alcanzar la calidad educativa en las escuelas públicas*. Universidad del Zulia de Venezuela. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=73754947004>
- Otacoma, V. (2015). *Estudio de los procesos administrativos y forma de organización de la empresa Solaint S.A.* Universidad de Guayaquil, Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10616/1/TESIS%20%20VANESA%20XIOMARA%20OTACOMA%20ASENCIO.pdf>
- Pariacuri, P. (2019). *Eficacia de gestión en relación con el nivel de satisfacción del usuario interno. Almacén general*. Universidad César Vallejo. Lambayeque : GERESA. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/58198>
- Pecoraro, F., Clemente, F., y Luzi, D. (2020). *The efficiency in the ordinary hospital bed management in Italy: An in-depth analysis of intensive care*

- unit in the areas affected by COVID-19 before the outbreak. PLoS ONE, 15(9).* <https://doi.org/10.1371/JOURNAL.PONE.0239249>
- Pham, V., y Le, T. (2021). *Utilization of information technology: An effective means of public investment management at autonomous universities in Vietnam considering the covid-19 pandemic.* (Vol. 5). International Journal of Data and Network Science .
- Pūraitė, A., Zuzevičiūtė, V., Bereikienė, D., Skrypko, T., y Shmorgun, L. (2020). *Algorithmic governance in public sector: is digitization a key to effective management* (Vol. 11). Independent Journal of Management & Production, supl. Special Edition (Baltic States) . <https://doi.org/10.14807/ijmp.v11i9.1400>
- Rodríguez Ponce, E. R. (2007). *Gestión del conocimiento y eficacia de las organizaciones: un estudio empírico en instituciones públicas.* (Vol. 32). Interciencia. Retrieved Noviembre 30, 2021, from <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33913504>
- Salgado Lévano, C. (2018). *Manual de investigación Teoría y práctica para hacer la tesis según la metodología cuantitativa* . Universidad Marcelino Champagnat.
- Sánchez, H., y Reyes, C. (2015). *Metodología y diseños de la investigación científica.* Business Support.
- Santilán, J., y Villanueva, D. (2013). *Propuesta de Sistema de Gestión Administrativo para la Compañía POISON S.A.* . <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/119>
- Uribe, d., y Saldarriaga, J. (2018). *Propuesta de un plan de gestión administrativa para la empresa green soluciones prácticas y frescas de la ciudad de Pereira.* Universidad Tecnológica de Pereira, Pereira. <https://repositorio.utp.edu.co/server/api/core>

Wisniewski, D., S., S., Eraldo, M. E., D., Y., & Misue, L. (n.d.). *the professional satisfaction of the nursing team vs. work conditions and relations: a relational study* (Vol. 24). *Texto & Contexto Enfermagem*.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=71442216029>

Zhu, Y., y Xie, Y. (2014). *Employee participation and the influence on job satisfaction of the 'new generation' of Chinese employees, Sydney, Australia*. University of Cambridge.
https://www.academia.edu/33843333/Employee_participation_and_the_influence_on_job_satisfaction_of_the_new_generation_of_Chinese_employees

ANEXOS

Anexo A: Matriz de Consistencia

Título del proyecto: “El Proceso Administrativo y la Eficacia de Gestión en la Guardia Médica-Administrativa de un Instituto de Medicina Legal, Lima, 2022”.

	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables		Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicador	Categorías de respuesta	Escala de medición	Instrumento de Recolección de datos
				Tipo	Nombre							
General	P ¿Qué relación existe entre el Proceso Administrativo y la Eficacia de Gestión en la Guardia Médica-Administrativa de un Instituto de Medicina Legal, Lima, 2022?	Determinar la relación del Proceso Administrativo y la Eficacia de Gestión en la Guardia Médica-Administrativa de un Instituto Médico, Lima, 2022.	H0: “La relación del Proceso Administrativo y la Eficacia de Gestión en la Guardia Médica-Administrativa de un Instituto Médico, Lima, 2022, es directa”.	1	Proceso administrativo	Las necesidades del afirma que el proceso administrativo es el conjunto funciones que se desarrolla en cualquier actividad de la administración y está compuesto por la planeación, organización, dirección y control (Chiavenato, 2006).	Se elaborará una encuesta con 16 ítems para medir las siguientes dimensiones: planeación, organización, dirección y control	Planeación	Misión	(1)Muy baja (2) Baja (3)Regular (4) Alta 5) Muy alta	Ordinal	Encuesta
									Visión			
									Objetivos			
									Organización			
Coordinación												
Dirección	Comunicación											
	Motivación											
	Liderazgo											
Control	Medición											
	Retroalimentación											
Específicos (as)	(a) ¿Cuál es la relación del Proceso Administrativo en la Guardia Médica-Administrativa de un Instituto de Medicina Legal, Lima, 2022?	(a) Determinar el nivel del Proceso Administrativo en la Guardia Médica-Administrativa de un Instituto Médico, Lima, 2022.	Ha: " El nivel del Proceso Administrativo en la Guardia Médica-Administrativa de un Instituto Médico, Lima, 2022?, es alta"	2	Eficacia de gestión	Capacidad de realizar los trámites administrativos con rapidez y eficacia, para entregar resultados exactos (Anaya, 2011).	Alcanzar los objetivos propuestos estableciendo indicadores de rapidez, exactitud, eficiencia de entrada y proceso.	Rapidez, exactitud y eficiencia	Nivel de rapidez	(1)Muy baja (2) Baja (3)Regular (4) Alta 5) Muy alta	Ordinal	Encuesta
	(b) ¿Cuál es la relación de la Eficacia de Gestión en la Guardia Médica-Administrativa de un de Medicina Legal, Lima, 2022?	(b) Determinar el nivel de la Eficacia de Gestión en la Guardia Médica-Administrativa de un Instituto Médico, Lima, 2022.	Hb: “El nivel de la Eficacia de Gestión en la Guardia Médica-Administrativa de un Instituto Médico, Lima, 2022?, es alta”						Nivel de exactitud			
									Nivel de eficiencia			
	(c) ¿Cuál es la relación entre el	(c) Determinar la relación entre el Proceso	Hc: “Existe relación entre el Proceso									

Anexo B: Matriz de Operacionalización de las Variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Proceso administrativo	Las necesidades del afirma que el proceso administrativo es el conjunto funciones que se desarrolla en cualquier actividad de la administración y está compuesto por la planeación, organización, dirección y control (Chiavenato, 2006).	Se elaborará una encuesta con 16 ítems para medir las siguientes dimensiones: planeación, organización, dirección y control.	Planeación	Misión	Ordinal (1)Muy baja (2) Baja (3)Regular (4) Alta (5) Muy alta
				Visión	
				Objetivos	
			Organización	División de trabajo	
				Coordinación	
			Dirección	Comunicación	
				Motivación	
				Liderazgo	
			Control	Medición	
Retroalimentación					
Eficacia de Gestión	Capacidad de realizar los trámites administrativos con rapidez y eficacia, para	Alcanzar los objetivos propuestos estableciendo indicadores de rapidez,	Rapidez, exactitud y eficiencia	Nivel de rapidez	Ordinal (1) Muy baja
				Nivel de exactitud	
				Nivel de eficiencia	

	entregar resultados exactos (Anaya, 2011).	exactitud, eficiencia de entrada y proceso.	Recogida y entrega	Nivel de calidad de recepción	(2) Baja (3) Regular (4) Alta (5) Muy alta
				Nivel de calidad de entrega	
			Revisión periódica	Nivel de ejecución	
			Valoración y seguimiento	Nivel de estándares de valoración	
				Nivel de estándares de seguimiento	

Anexo C: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario N° 01

MEDICIÓN: IMPLICANCIA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO					
Instrucciones: Por favor, usuario interno expresar su percepción en cada una de las preguntas siguientes, se guardará absoluta reserva de su identidad y contribuirá a fortalecer la investigación para efectos académicos.					
Marque sus respuestas con las alternativas:					
(1) Muy baja		(2) Baja		(3) Regular	
(4) Alta		(5) Muy alta			
Edad		Sexo			
Dimensión: PLANEACIÓN					
Indicador: Misión					
Preguntas					
		1	2	3	4 5
01	¿Cómo calificaría el proceso administrativo según la <i>misión de un Instituto de Medicina Legal</i> en relación a su eficacia de gestión?				
Indicador Visión					
02	¿Cómo calificaría el proceso administrativo según la <i>visión de un Instituto de Medicina Legal</i> en relación a su eficacia de gestión?				
Indicador Objetivos					
03	¿Cómo calificaría el proceso administrativo según los <i>objetivos de un Instituto de Medicina Legal</i> en relación a su eficacia de gestión?				
Dimensión: Organización					
Indicador: División del trabajo					
04	¿Cómo calificaría la organización del área según la <i>división del trabajo del personal</i> en relación a la eficacia de gestión de un Instituto de Medicina Legal?				
Indicador: Coordinación					
05	¿Cómo calificaría la organización del área según las <i>Coordinaciones de los empleados</i> en relación a la eficacia de gestión de un Instituto de Medicina Legal?				
Dimensión: DIRECCIÓN					
Indicador Comunicación					
06	¿Cómo calificaría la dirección del área según la <i>Comunicación de los empleados</i> en relación a la eficacia de gestión de un Instituto de Medicina Legal?				
Indicador: Motivación					
07	¿Cómo calificaría la dirección del área según la <i>Motivación de los empleados</i> en relación a la eficacia de gestión de un Instituto de Medicina Legal?				
Indicador: Liderazgo					
08	¿Cómo calificaría la dirección del área según el <i>liderazgo</i> en relación a la eficacia de gestión de un Instituto de Medicina Legal?				
DIMENSIÓN: CONTROL					
Indicador: Medición					
09	¿Cómo calificaría la <i>medición</i> de los servicios y atenciones en relación a la eficacia de gestión de un Instituto de Medicina Legal?				
Indicador: Retroalimentación					
10	¿Cómo calificaría la <i>retroalimentación</i> para el cumplimiento de los objetivos esperados en relación a la eficacia de gestión un Instituto de Medicina Legal?				

¡Muchas gracias por su participación, nos servirá para seguir fortaleciendo la investigación académica!

Cuestionario N° 02

MEDICIÓN: IMPLICANCIA DE LA EFICACIA DE GESTIÓN									
Instrucciones: Por favor, usuario interno expresar su percepción en cada una de las preguntas siguientes, se guardará absoluta reserva de su identidad y contribuirá a fortalecer la investigación para efectos académicos.									
Marque sus respuestas con las alternativas:									
(1) Muy baja (2) Baja (3) Regular (4) Alta (5) Muy alta									
Edad				Sexo					
Dimensión: RAPIDEZ EXACTITUD Y EFICIENCIA									
Indicador: Nivel de Rapidez									
Preguntas					1	2	3	4	5
1	¿Cómo calificaría la eficacia de gestión según el nivel de <i>Rapidez en relación al Proceso Administrativo de un Instituto de Medicina Legal?</i>								
Indicador: Nivel de Exactitud									
2	¿Cómo calificaría la eficacia de gestión según el nivel de <i>Exactitud en relación al Proceso Administrativo de un Instituto de Medicina Legal?</i>								
Indicador: Nivel de Eficiencia									
3	¿Cómo calificaría la eficacia de gestión según el nivel de <i>eficiencia en relación al Proceso Administrativo de un Instituto de Medicina Legal?</i>								
Dimensión: RECOGIDA Y ENTREGA									
Indicador: Nivel de Calidad de Recepción									
4	¿Cómo calificaría la eficacia de gestión según el nivel de <i>Calidad de recepción de los documentos en relación al Proceso Administrativo de un Instituto de Medicina Legal?</i>								
Indicador: Nivel de Calidad de Entrega									
5	¿Cómo calificaría la eficacia de gestión según el nivel de <i>Calidad de entrega de los resultados en relación al Proceso Administrativo de un Instituto de Medicina Legal?</i>								
Dimensión: REVISIÓN PERIÓDICA									
Indicador: Nivel de Ejecución									
6	¿Cómo calificaría la eficacia de gestión según el nivel de <i>Ejecución de los casos en relación al Proceso Administrativo?</i>								
Dimensión: VALIDACIÓN Y SEGUIMIENTO									
Indicador: Nivel de Estándares de Valoración									
7	¿Cómo calificaría la eficacia de gestión según el nivel de los <i>estándares de valoración de los pasos establecidos en relación al Proceso Administrativo de un Instituto de Medicina Legal?</i>								
Indicador: Nivel de Estándares de Seguimiento									
8	¿Cómo calificaría la eficacia de gestión según el nivel de los <i>estándares de seguimiento al tiempo estimado de respuesta de los documentos en relación al Proceso Administrativo de un Instituto de Medicina Legal?</i>								

¡Muchas gracias por su participación, nos servirá para seguir fortaleciendo la investigación académica!

Anexo D: CALCULO DE LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO PROCESO ADMINISTRATIVO MEDIANTE METODO ALFA DE CRONBACH

I	Preguntas										Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	3	3	5	4	2	4	4	4	7	55
2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	5	40
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	30
5	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	50
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	22
7	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	50
8	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
12	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	40
13	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	44
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	21
15	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	41
16	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	46
17	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	40
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46
19	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	40
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	36
21	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	50
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	42
23	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	11
24	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	43
25	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	37
26	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	33
27	3	3	2	2	2	2	2	1	3	3	31
28	4	4	3	5	3	4	3	3	4	5	23
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	38
VARIANZA	0.92	1.01	0.958	1.127	1.06	1.27	1.11	1.32	0.8	1.17	96.8
TOTAL	10.7										

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s^2}{ST^2} \right]$$

$$\alpha = \frac{10}{9} \left[1 - \frac{10.5}{93.6} \right]$$

$$\alpha = 1.111111 \left[1 - 0.112568086 \right]$$

$$\alpha = 1.111111 \left[0.887431914 \right]$$

α = 0.99

CALCULO DE LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO EFICACIA DE GESTIÓN MEDIANTE METODO ALFA DE CRONBACH

Sujetos	Preguntas								Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	4	4	4	4	5	3	3	4	31
2	3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	4	4	4	4	4	4	3	3	30
6	4	4	4	5	5	4	4	4	34
7	4	3	4	3	5	4	3	3	29
8	4	4	4	5	5	4	5	4	35
9	4	4	4	4	4	4	4	4	32
10	4	4	4	4	4	4	4	4	32
11	4	4	4	3	3	4	4	4	30
12	4	4	4	5	5	5	5	5	37
13	2	2	2	3	3	3	3	3	21
14	5	4	5	4	5	4	5	5	37
15	4	5	5	4	3	4	4	5	34
16	4	5	5	5	4	4	4	4	35
17	3	3	4	4	5	5	4	5	33
18	4	4	4	4	4	4	4	4	32
19	5	4	4	3	4	4	4	4	32
20	5	5	5	5	5	5	5	5	40
21	5	4	4	4	4	4	4	5	34
22	1	1	1	1	1	1	1	1	8
23	2	3	3	3	3	3	3	3	23
24	4	4	4	4	4	4	4	4	32
25	3	3	3	3	3	3	3	3	24
26	4	4	4	4	3	4	3	3	29
27	1	1	2	3	3	3	3	3	19
28	3	4	4	4	4	4	3	4	30
29	4	4	4	4	4	4	4	4	32
VARIANZA	1.11	0.97	0.832	0.763	0.89	0.63	0.75	0.81	42.7
TOTAL	6.8								

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s^2}{S_T^2} \right]$$

$$\alpha = \frac{8}{7} \left[1 - \frac{6.8}{42.7} \right]$$

$$\alpha = 1.142857 \left[1 - 0.15815844 \right]$$

$$\alpha = 1.142857 \left[0.841841563 \right]$$

α = 0.96

CALCULO DE LA CONFIABILIDAD DE AMBOS INSTRUMENTOS PROCESO ADMINISTRATIVO Y EFICACIA DE GESTIÓN MEDIANTE METODO ALFA DE CRONBACH

Sujetos	Preguntas																		Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
1	4	3	3	5	4	2	4	4	4	7	4	4	4	4	5	3	3	4	71
2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	58
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	62
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
5	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	52
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	84
7	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	5	4	3	3	77
8	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	83
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	70
12	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	81
13	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	42
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	78
15	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	80
16	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	75
17	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	5	5	4	5	79
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
19	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	5	4	4	3	4	4	4	4	68
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
21	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	76
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	19
23	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	2	3	3	3	3	3	3	3	66
24	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	69
25	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
26	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	60
27	3	3	2	2	2	2	2	1	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3	42
28	4	4	3	5	3	4	3	3	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	68
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
VARIANZA	0.9	1.01	1	1.1	1.06	1.3	1.11	1.32	0.81	1.17	1.111	0.973	0.832	0.763	0.892	0.625	0.75	0.81	227.01
TOTAL	17.5																		

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s^2}{ST^2} \right]$$

$$\alpha = \frac{18}{17} \left[1 - \frac{17.5}{227.0} \right]$$

$$\alpha = 1.058824 \left[1 - 0.07711406 \right]$$

$$\alpha = 1.058824 \left[0.92288594 \right]$$

α = 0.98

Índice de Confiabilidad

Confiabilidad del Instrumento del Proceso Administrativo

Resumen de Procesamiento de Casos

		N	%
Casos	Validos	30	100,0
	Excluidos	0	,0
	Total	30	100,0

Estadísticas de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de Elementos
,98	30


Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0 ; 0,5[Inaceptable
[0,5 ; 0,6[Pobre
[0,6 ; 0,7[Débil
[0,7 ; 0,8[Aceptable
[0,8 ; 0,9[Bueno
[0,9 ; 1]	Excelente


TABLA DE CALIFICACIÓN

De acuerdo con los siguientes indicadores de la tabla de calificación se dio opinión de jueces de expertos.


CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1	No cumple con el criterio, Los ítems no son suficientes para medir la dimensión
	2	Bajo Nivel. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total
	3	Moderado Nivel. Se debe incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.
	4	Alto Nivel. Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1	No cumple con el criterio. El ítem no es claro
	2	Bajo Nivel. El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3	Moderado Nivel. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem
	4	Alto Nivel. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1	No cumple con el criterio. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión que está midiendo
	2	Bajo Nivel. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.
	3	Moderado Nivel. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo
	4	Alto Nivel. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1	No cumple con el criterio. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2	Bajo Nivel. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este.
	3	Moderado Nivel. El ítem es relativamente importante.
	4	Alto Nivel. El ítem es muy relevante y debe ser incluido.


Anexo G:


MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE OBTENCION DE DATOS			
Título de la Investigación: Variables de Proceso Administrativo y Eficacia de Gestión			
Apellidos y Nombres de la investigación: Sánchez Barrantes Teresa Elvira			
Apellidos y Nombres del experto: MBA Diaz Torres William Ricardo			
ASPECTOS A EVALUAR		OPINION DEL EXPERTO	
Variable	Dimensiones	Indicadores	Item/ Pregunta
Proceso Administrativo	Planeacion	Misión	¿Cómo calificaría el proceso administrativo según la misión de IML en relación a su eficacia de gestión?
		Visión	¿Cómo calificaría el proceso administrativo según la visión de IML en relación a su eficacia de gestión?
		Objetivos	¿Cómo calificaría el proceso administrativo según los objetivos de IML en relación a su eficacia de gestión?
	Organización	División de Trabajo	¿Cómo calificaría la organización del área según la división del trabajo del personal en relación a la eficacia de gestión de IML?
		coordinación	¿Cómo calificaría la organización del área según las Coordinaciones de los empleados en relación a la eficacia de gestión de IML?
	Dirección	Comunicación	¿Cómo calificaría la dirección del área según la Comunicación de los empleados en relación a la eficacia de gestión de IML?
		Motivación	¿Cómo calificaría la dirección del área según la Motivación de los empleados en relación a la eficacia de gestión de IML?
		Liderazgo	¿Cómo calificaría la dirección del área según el liderazgo en relación a la eficacia de gestión de IML?
	Control	Medición	¿Cómo calificaría la medición de los servicios y atenciones en relación a la eficacia de gestión de IML?
		Retroalimentación	¿Cómo calificaría la retroalimentación para el cumplimiento de los objetivos esperados en relación a la eficacia de gestión?
Firma del Experto			<p align="center">Fecha: 05-12-2021</p>
Nota: Las Dimensiones e Indicadores, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación de las variables			x

MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE OBTENCION DE DATOS							
Título de la Investigación: Variables de Proceso Administrativo y Eficacia de Gestión							
Apellidos y Nombres de la investigación: Sánchez Barrantes Teresa Elvira							
Apellidos y Nombres del experto: MBA Diaz Torres William Ricardo							
ASPECTOS A EVALUAR			OPINION DEL EXPERTO				
Variable	Dimensiones	Indicadores	Item/ Pregunta	Escala	Si cumple	No cumple	Observaciones y/o Sugerencias
Eficacia de Gestión	Rapidez, Exactitud y Eficiencia	Nivel de rapidez	1 ¿Cómo calificaría la eficacia de gestión según el nivel de Rapidez en relación al Proceso Administrativo de IML?	(1) Muy Malo (2) Malo (3) Regular (4) Bueno (5) Muy Bueno	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Nivel de exactitud	2 ¿Cómo calificaría la eficacia de gestión según el nivel de Exactitud en relación al Proceso Administrativo de IML?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Nivel de eficiencia	3 ¿Cómo calificaría la eficacia de gestión según el nivel de eficiencia en relación al Proceso Administrativo de IML?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Recojo y entrega	Nivel de calidad de recepción	4 ¿Cómo calificaría la eficacia de gestión según el nivel de Calidad de recepción de los documentos en relación al Proceso Administrativo de IML?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Nivel de calidad de entrega	5 ¿Cómo calificaría la eficacia de gestión según el nivel de Calidad de entrega de los resultados en relación al Proceso Administrativo de IML?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Revisión Periódica	Nivel de ejecución	6 ¿Cómo calificaría la eficacia de gestión según el nivel de Ejecución de los casos en relación al Proceso Administrativo?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Nivel de estándares de Valoración	7 valoración de los pasos establecidos en relación al Proceso Administrativo de IML?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Valoración y seguimiento	Nivel de estándares de seguimiento	8 ¿Cómo calificaría la eficacia de gestión según el nivel de los estándares de seguimiento al tiempo estimado de respuesta de los documentos en relación al Proceso Administrativo de IML?		<input checked="" type="checkbox"/>		
Firma del Experto				Fecha: 05-12-2021			
Nota: Las Dimensiones e Indicadores, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación de las variables						<input checked="" type="checkbox"/>	

MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE OBTENCION DE DATOS							
Título de la Investigación: Variables de Proceso Administrativo y Eficacia de Gestión de la Guardia Médica-Administrativa de un Instituto de Medicina Legal, Lima,2022							
Apellidos y Nombres de la investigación: Sánchez Barrantes Teresa Elvira							
Apellidos y Nombres del experto: Mg. Edinson Antonio Fernández Vega							
ASPECTOS A EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
Variable	Dimensiones	Indicadores	Item/ Pregunta	Escala	Si cumple	No cumple	Observaciones y/o Sugerencias
Proceso Administrativo	Planeación	Misión	1 ¿Cómo calificaría el proceso administrativo según la misión de un Instituto de Medicina Legal en relación a su Eficacia de Gestión?	(1) Muy Malo (2) Malo (3) Regular (4) Bueno (5) Muy Bueno	X		
		Visión	2 ¿Cómo calificaría el proceso administrativo según la visión de un Instituto de Medicina Legal en relación a su Eficacia de Gestión?		X		
		Objetivos	3 ¿Cómo calificaría el proceso administrativo según los objetivos de un Instituto un Instituto de Medicina Legal en relación a su Eficacia de Gestión?		X		
	Organización	División de Trabajo	4 ¿Cómo calificaría la organización del área según la división del trabajo del personal en relación a la eficacia de gestión de un Instituto de Medicina Legal?		X		
		Coordinación	5 ¿Cómo calificaría la organización del área según las Coordinaciones de los empleados en relación a la eficacia de gestión de un Instituto de Medicina Legal?		X		
	Dirección	Comunicación	6 ¿Cómo calificaría la dirección del área según la Comunicación de los empleados en relación a la eficacia de gestión de un Instituto de Medicina Legal?		X		
		Motivación	7 ¿Cómo calificaría la dirección del área según la Motivación de los empleados en relación a la eficacia de gestión de un Instituto de Medicina Legal?		X		
		Liderazgo	8 ¿Cómo calificaría la dirección del área según el liderazgo en relación a la eficacia de gestión de un Instituto de Medicina Legal?		X		
	Control	Medición	9 ¿Cómo calificaría la medición de los servicios y atenciones en relación a la eficacia de gestión de un Instituto de Medicina Legal?		X		
		Retroalimentación	10 ¿Cómo calificaría la retroalimentación para el cumplimiento de los objetivos esperados en relación a la eficacia de gestión de un Instituto de Medicina Legal?				
Firma del Experto			Fecha: 18-03-2022				
Nota: Las Dimensiones e Indicadores, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación de las variables							

MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE OBTENCION DE DATOS							
Título de la Investigación: Variables de Proceso Administrativo y Eficacia de Gestión de la Guardia Médica-Administrativa de un Instituto de Medicina Legal, Lima,2022							
Apellidos y Nombres de la investigación: Sánchez Barrantes Teresa Elvira							
Apellidos y Nombres del experto: Mg. Edinson Antonio Fernández Vega							
ASPECTOS A EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
Variable	Dimensiones	Indicadores	Item/ Pregunta	Escala	Si cumple	No cumple	Observaciones y/o Sugerencias
Eficacia de Gestión	Rapidez, Exactitud y Eficiencia	Nivel de rapidez	1 ¿Cómo calificaría la eficacia de gestión según el nivel de Rapidez en relación al Proceso Administrativo de un Instituto de Medicina Legal?	(1) Muy Malo (2) Malo (3) Regular (4) Bueno (5) Muy Bueno	X		
		Nivel de exactitud	2 ¿Cómo calificaría la eficacia de gestión según el nivel de Exactitud en relación al Proceso Administrativo de un Instituto de Medicina Legal?		X		
		Nivel de eficiencia	3 ¿Cómo calificaría la eficacia de gestión según el nivel de eficiencia en relación al Proceso Administrativo de Instituto de Medicina Legal?		X		
	Recojo y entrega	Nivel de calidad de recepción	4 ¿Cómo calificaría la eficacia de gestión según el nivel de Calidad de recepción de los documentos en relación al Proceso Administrativo de un Instituto de Medicina Legal?		X		
		Nivel de calidad de entrega	5 ¿Cómo calificaría la eficacia de gestión según el nivel de Calidad de entrega de los resultados en relación al Proceso Administrativo de Instituto de Medicina Legal?		X		
	Revisión Periódica	Nivel de ejecución	6 ¿Cómo calificaría la eficacia de gestión según el nivel de Ejecución de los casos en relación al Proceso Administrativo de un Instituto de Medicina Legal?		X		
	Valoración y seguimiento	Nivel de estándares de Valoración	7 ¿Cómo calificaría la eficacia de gestión según el nivel de los estándares de valoración de los pasos establecidos en relación al Proceso Administrativo de un Instituto de Medicina Legal?		X		
		Nivel de estándares de seguimiento	8 ¿Cómo calificaría la eficacia de gestión según el nivel de los estándares de seguimiento al tiempo estimado de respuesta de los documentos en relación al Proceso Administrativo de un Instituto de Medicina Legal?		X		
Firma del Experto							
Fecha: 18-03-2022							
							
Nota: Las Dimensiones e Indicadores, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación de las variables							

MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE OBTENCION DE DATOS							
Título de la Investigación: Variables de Proceso Administrativo y Eficacia de Gestión de la Guardia Médica-Administrativa de un Instituto de Medicina Legal, Lima,2022							
Apellidos y Nombres de la investigación: Sánchez Barrantes Teresa Elvira							
Apellidos y Nombres del experto: Dr. Juan Roberto, Chávez Navarro							
ASPECTOS A EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
Variable	Dimensiones	Indicadores	Item/ Pregunta	Escala	Si cumple	No cumple	Observaciones y/o Sugerencias
Proceso Administrativo	Planeación	Misión	1 ¿Cómo calificaría el proceso administrativo según la misión de un Instituto Médico en relación a su eficacia de gestión?	(1) Mu yMalo (2) Malo (3) Regular (4) Bueno (5)Muy Bueno	X		
		Visión	2 ¿Cómo calificaría el proceso administrativo según la visión de IML en relación a su eficacia de gestión?		X		
		Objetivos	3 ¿Cómo calificaría el proceso administrativo según los objetivos de un Instituto Médico en relación a su eficacia de gestión?		X		
	Organización	División de Trabajo	4 ¿Cómo calificaría la organización del área según la división del trabajo del personal en relación a la eficacia de gestión de un Instituto Médico?		X		
		coordinación	5 ¿Cómo calificaría la organización del área según las Coordinaciones de los empleados en relación a la eficacia de gestión de un Instituto Médico?		X		
	Dirección	Comunicación	6 ¿Cómo calificaría la dirección del área según la Comunicación de los empleados en relación a la eficacia de gestión de un Instituto Médico?		X		
		Motivación	7 ¿Cómo calificaría la dirección del área según la Motivación de los empleados en relación a la eficacia de gestión de un Instituto Médico?		X		
		Liderazgo	8 ¿Cómo calificaría la dirección del área según el liderazgo en relación a la eficacia de gestión de un Instituto Médico?		X		
	Control	Medición	9 ¿Cómo calificaría la medición de los servicios y atenciones en relación a la eficacia de gestión de un Instituto Médico?		X		
		Retroalimentación	10 ¿Cómo calificaría la retroalimentación para el cumplimiento de los objetivos esperados en relación a la eficacia de gestión?		X		
Firma del Experto			Fecha: 24-03-2022				
							
Nota: Las Dimensiones e Indicadores, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación de las variables							

MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE OBTENCION DE DATOS							
Título de la Investigación: Variables de Proceso Administrativo y Eficacia de Gestión de la Guardia Médica-Administrativa de un Instituto de Medicina Legal, Lima,2022							
Apellidos y Nombres de la investigación: Sánchez Barrantes Teresa Elvira							
Apellidos y Nombres del experto: Dr. Juan Roberto, Chávez Navarro							
ASPECTOS A EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
Variable	Dimensiones	Indicadores	Item/ Pregunta	Escala	Si cumple	No cumple	Observaciones y/o Sugerencias
Eficacia de Gestión	Rapidez, Exactitud y Eficiencia	Nivel de rapidez	1 ¿Cómo calificaría la eficacia de gestión según el nivel de Rapidez en relación al Proceso Administrativo de un Instituto Médico?	(1) Muy Malo (2) Malo (3) Regular (4) Bueno (5) Muy Bueno	X		
		Nivel de exactitud	2 ¿Cómo calificaría la eficacia de gestión según el nivel de Exactitud en relación al Proceso Administrativo de un Instituto Médico?		X		
		Nivel de eficiencia	3 ¿Cómo calificaría la eficacia de gestión según el nivel de eficiencia en relación al Proceso Administrativo de un Instituto Médico?		X		
	Recojo y entrega	Nivel de calidad de recepción	4 ¿Cómo calificaría la eficacia de gestión según el nivel de Calidad de recepción de los documentos en relación al Proceso Administrativo de un Instituto Médico?		X		
		Nivel de calidad de entrega	5 ¿Cómo calificaría la eficacia de gestión según el nivel de Calidad de entrega de los resultados en relación al Proceso Administrativo de un Instituto Médico?		X		
	Revisión periódica	Nivel de ejecución	6 ¿Cómo calificaría la eficacia de gestión según el nivel de Ejecución de los casos en relación al Proceso Administrativo?		X		
	Valoración y seguimiento	Nivel de estándares de Valoración	7 ¿Cómo calificaría la eficacia de gestión según el nivel de los estándares de valoración de los pasos establecidos en relación al Proceso Administrativo de de un Instituto Médico?		X		
		Nivel de estándares de seguimiento	8 ¿Cómo calificaría la eficacia de gestión según el nivel de los estándares de seguimiento al tiempo estimado de respuesta de los documentos en relación al Proceso Administrativo de un Instituto Médico?		X		
Firma del Experto			Fecha: 24-03-2022				
							
Nota: Las Dimensiones e Indicadores, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación de las variables							

Anexo G:

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación es conducida por Teresa Elvira Sánchez Barrantes de la Facultad de Administración de la Universidad César Vallejo. La meta de este estudio es determinar la relación entre el Proceso Administrativo y la Eficacia de Gestión en la Guardia Médica-Administrativa, de un Instituto de Medicina Legal, Lima, 2022.

Si usted accede a participar en este estudio, se le brindarán todas las indicaciones para el desarrollo de los cuestionarios.

Si tiene alguna duda sobre lo solicitado, usted puede consultarlo en cualquier momento con la investigadora.

De solicitar información sobre este estudio, puede contactar a Teresa Elvira Sánchez Barrantes al teléfono (o correo): 991 349 161/ teresanchezbarrantes@gmail.com

Agradezco de antemano su participación.



Teresa Elvira Sánchez Barrantes

Acepto las condiciones solicitadas para la presente investigación, conducida por Teresa Elvira Sánchez Barrantes. He sido informado(a) del objetivo del estudio.

Nombre del trabajador:

Edad:

Fecha:



Firma del trabajador

Anexo H: Validación del instrumento

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: William Ricardo Díaz Torres

Asunto: VALIDACION DE INSTRUMENTOS A TRAVES DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del taller de elaboración de tesis de la escuela de Administración de la UCV en la sede de Lima Norte, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar por el título profesional de Administrador.

El título del proyecto de investigación es **“Proceso Administrativo y la Eficacia de Gestión en la Guardia Médica-Administrativa, de un Instituto de Medicina Legal, Lima, 2022.”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Matriz de consistencia.
- Definiciones conceptuales de las variables.
- Matriz de operacionalización de las variables.

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

Atentamente.



Teresa Elvira Sánchez Barrantes

DNI: 41955053