

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



**Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas
Carrera Profesional de Administración de Empresas**

**INFLUENCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA CALIDAD
DE SERVICIO AL USUARIO EXTERNO EN EL HOSPITAL DE
ESSALUD, CAJAMARCA 2019.**

Bach. Clara Isabel Pando Portal

Asesora: Mg. Lucía Antonieta Small Ruíz

Cajamarca – Perú

2019

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



**Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas
Carrera Profesional de Administración de Empresas**

**INFLUENCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA CALIDAD
DE SERVICIO AL USUARIO EXTERNO EN EL HOSPITAL DE
ESSALUD, CAJAMARCA 2019.**

Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar el
Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas

Bach. Clara Isabel Pando Portal

Asesora: Mg. Lucía Antonieta Small Ruíz

Cajamarca – Perú

2019

COPYRIGHT © 2019 by
CLARA ISABEL PANDO PORTAL
Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBACIÓN DE TESIS PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL

INFLUENCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA CALIDAD DE
SERVICIO AL USUARIO EXTERNO EN EL HOSPITAL DE ESSALUD,
CAJAMARCA 2019

Presidente: Mg. Fernando Guerrero Figueroa

Secretario: Eco. David Boñón Díaz

Vocal: Dr. Carlos Anderson Puyén

A :

Dios por bendecirme y otorgarme el conocimiento y la sabiduría necesaria para crecer profesionalmente y llegar a este momento Inolvidable de mi vida.

La autora

AGRADECIMIENTO

- A mi Esposo, Hijo y a un amigo en especial, que me incentivaron para alcanzar mi sueño y seguir siempre adelante durante el transcurso del estudio e investigación y termino de esta tesis.
- A mi Institución EsSalud, por apoyarme y darme la oportunidad, las facilidades en todo momento dentro y fuera de ella.
- A la U.P.A.G.U, las oportunidades que me dio son incomparables, tras verme dentro de ella, me he dado cuenta que más allá de ser un reto, es una base no sólo para mi entendimiento en el campo en que me he vista inmersa; sinó para lo que concierne a la vida y a mi futuro.
- A mis docentes quienes compartieron sus sabias enseñanzas y experiencias en este camino profesional para que finalmente pudiera graduarme como profesional.

La autora

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
ÍNDICE GENERAL	iii
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	v
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
CAPITULO I: INTRODUCCIÓN	9
1.1 Planteamiento del problema.....	10
1.1.1 Descripción del problema	12
1.2 Formulación del problema	14
1.3 Justificación	15
1.4 Objetivos.....	16
1.4.1. Objetivo general.....	16
1.4.2. Objetivos específicos	16
1.5.1 Hipótesis general.....	16
1.5.2. Hipótesis específicas.....	17
1.5.3. Variables	17
1.5.4 Operacionalización de los componentes de las hipótesis.....	19
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	21
2.1. Antecedentes	22
2.2. Bases teóricas.....	27
2.3. Definición de términos básicos	53
CAPITULO III: METODOLÓGIA DE LA INVESTIGACION.....	55
3.1. Unidad de análisis, universo y muestra.....	56
3.2 Métodos de investigación	58
3.3 Técnicas de investigación	59
3.4 Instrumentos.....	59
3.5 Tecnicas de análisis de datos	59
CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	61
4.1. Presentación y discusión de resultados	62

4.2. Contratación de hipótesis	71
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	73
5.1. Conclusiones	74
5.2. Recomendaciones	74
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	76-77-78
ANEXOS:.....	79
Anexo A: Ficha de observación directa del Hospital de Essalud Cajamarca	79
Anexo B: Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital de Essalud Cajamarca	80
Anexo C: Cuestionario aplicado a los usuarios externos del Hospital de Essalud Cajamarca	83
Anexo D: Matriz de consistencia	86

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Cuadro de operacionalización de variables	19
Tabla 2: Influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio al usuario externo (pacientes) en el Hospital de EsSalud, Cajamarca 2019.....	62
Tabla 3: Situación actual de la gestión administrativa en el Hospital de EsSalud, Cajamarca 2019	64
Tabla 4: Situación actual de la calidad del servicio al usuario externo (pacientes) en el Hospital de EsSalud, Cajamarca 2019.....	66
Tabla 5: Influencia de la planeación de la gestión administrativa en las dimensiones de la calidad de servicio al usuario externo (pacientes) en el Hospital de EsSalud, Cajamarca 2019	69
Tabla 6: Influencia de la organización de la gestión administrativa en las dimensiones de la calidad de servicio al usuario externo (pacientes) en el Hospital de EsSalud, Cajamarca 2019	69
Tabla 7: Influencia de la dirección de la gestión administrativa en las dimensiones de la calidad de servicio al usuario externo (pacientes) en el Hospital de EsSalud, Cajamarca 2019	70
Tabla 8: Influencia del control de la gestión administrativa en las dimensiones de la calidad de servicio al usuario externo (pacientes) en el Hospital de EsSalud, Cajamarca 2019	70

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Elementos básicos del proceso de dirección estratégica	28
Figura 2: Los componentes de la organización como sistema	31
Figura 3: Ideograma de la teoría de Carlzon	34
Figura 4: El triángulo del servicio	36
Figura 5: Proceso administrativo	41
Figura 6: Influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio al usuario externo (pacientes) en el Hospital de EsSalud, Cajamarca 2019.....	62
Figura 7: Situación actual de la gestión administrativa en el Hospital de EsSalud, Cajamarca 2019	64
Figura 8: Situación actual de la calidad del servicio al usuario externo (pacientes) en el Hospital de EsSalud, Cajamarca 2019.....	67

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio al usuario externo en el Hospital de EsSalud ubicado en el departamento de Cajamarca; para tal efecto se realizó un diagnóstico de la institución a través de las dimensiones como planeamiento, organización, dirección y control, así como de los elementos tangibles, fiabilidad, tiempo de respuesta, seguridad y empatía del servicio ofrecido.

Este estudio es de tipo correlacional, no experimental y de corte transversal. Las técnicas utilizadas para la recopilación de los datos fueron la observación, el análisis documental y las encuestas a los trabajadores administrativos y pacientes de dicho hospital. Para la presentación (tablas y figuras), procesamiento, análisis e interpretación de la información se recurrió al Programa Microsoft Office Excel 2010 y al software SPSS 25.

Los resultados obtenidos demostraron que de acuerdo al coeficiente de correlación de Spearman, existe influencia significativa positiva directa entre la gestión administrativa en sus dimensiones: planeamiento, organización, dirección y control y la calidad del servicio al usuario externo en todas sus dimensiones. En conclusión, la gestión administrativa es deficiente y la calidad del servicio es mala en todas sus dimensiones. Esto supone que si mejora la gestión administrativa entonces mejora la calidad del servicio.

La hipótesis de este trabajo de investigación afirma que la gestión administrativa influye en la calidad de servicio al usuario externo en el Hospital de EsSalud, Cajamarca 2019.

Palabras claves: Gestión administrativa, calidad del servicio, sector salud.

ABSTRACT

The purpose of this research work is to determine the influence of administrative management on the quality of service to the external user in the EsSalud Hospital located in the department of Cajamarca; For this purpose, a diagnosis was made of the institution through the dimensions such as planning, organization, direction and control, as well as the tangible elements, reliability, response time, security and empathy of the service offered.

This study is correlational, non-experimental and cross-sectional. The techniques used for data collection were observation, documentary analysis and surveys of administrative workers and patients of said hospital. For the presentation (tables and figures), processing, analysis and interpretation of the information, the Microsoft Office Excel 2010 Program and the SPSS 25 software were used.

The results obtained showed that according to Spearman's correlation coefficient, there is a significant direct positive influence between administrative management in its dimensions: planning, organization, direction and control and the quality of service to the external user in all its dimensions. In conclusion, administrative management is poor and service quality is bad in all its dimensions. This means that if you improve the administrative management then you improve the quality of the service.

The hypothesis of this research paper states that administrative management influences the quality of service to the external user at the EsSalud Hospital, Cajamarca 2019.

Keywords: Administrative management, service quality, health sector.

CAPÍTULO I
INTRODUCCIÓN

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del problema

Estudios realizados en diferentes países latinoamericanos concuerdan en señalar que la calidad del servicio en los hospitales públicos enfrenta realidades parecidas y pese a los esfuerzos de los países por brindar un mejor servicio, los usuarios siguen manifestando insatisfacción por la atención que reciben. Entre otras razones principales se argumenta la carencia de una adecuada infraestructura, deficiencias administrativas y el mal trato al paciente.

El Perú no es ajeno a esta problemática, agregado a ello se suman otros problemas como la actual estructura de los sistemas de salud, que se encuentra fragmentada, el menor financiamiento comparado con los demás países de América Latina; así como la inadecuada gestión administrativa, lo que imposibilita generar servicios de salud que cubran todas las necesidades de la población, ocasionando insatisfacción y brechas de cobertura. Sumado a lo mencionado, el problema de recurso humano con escasa competencia y poca calificación en los puestos que desempeñan, los mismos que dificultan los procesos de atención.

Producto de las observaciones efectuadas durante los 31 años de labor en EsSalud, así como del estudio preliminar efectuado a nivel de diagnóstico, se ha podido determinar serias deficiencias en la calidad de servicio y, que constituyen a su vez las debilidades de la institución, lo cual siempre ha sido materia de preocupación, tanto por los usuarios internos como externos,

como son: la inadecuada gestión administrativa y la baja calidad de servicio al paciente y no paciente, cuyas causas priorizadas las constituyen en el primer caso, la falta de planificación estratégica, el inapropiado diseño organizacional, carencia de liderazgo por parte de la dirección y sobre todo, el desacertado sistema de control. En el segundo caso, se consideran a los elementos tangibles (instalaciones físicas y equipo), la fiabilidad (constancia en los procedimientos), tiempo de respuesta, seguridad y empatía.

Por ende, todo lo señalado conduce a que el Hospital de EsSalud de Cajamarca, no cuente con los elementos propios de gestión para conducir un proceso de racionalización en forma efectiva, lo que repercute contra la entidad y la población asegurada, quien finalmente es la que se ve más afectada. Por lo tanto, de mantenerse tal situación problemática, los efectos que se producirían son no solo mantener el descontento de los asegurados, sino que no se facilitaría el cumplimiento de los artículos 37 y 38 de la ley general de salud, la política nacional de calidad en salud (primera y séptima política) y la normatividad de EsSalud.

En tal propósito, se plantea como una alternativa viable de solución, el determinar cómo influye la gestión administrativa a través de sus dimensiones (planeación, organización, dirección y control) en la calidad de servicio al usuario externo, para propiciar una mejora en cada una de éstas, mediante una gestión administrativa por procesos y orientada a la mejora continua.

En consecuencia, acciones correctivas como una mejor programación de dotación de medicina en la farmacia, buen uso del equipamiento y provisión

de material médico, mejora de los procesos de atención y de un mecanismo de gestión en el personal asistencial, el cumplimiento de los objetivos institucionales, adecuado control y de una nueva estructura organizacional, entre otras, propiciará un mejor servicio asistencial e información, así como una mayor capacidad de respuesta en los procedimientos administrativos, disminuyendo las quejas y reclamos entre otros aspectos importantes.

1.1.1 Descripción del problema

Actualmente el Hospital de EsSalud Cajamarca ha recibido múltiples críticas a la actual gestión administrativa, tanto del personal administrativo y asistencial que labora en el local de la Avenida Hoyos Rubio como en el servicio de emergencia de la Avenida Mario Urteaga, a ello se agrega el descontento por parte de los usuarios externos quienes demandan un mejor servicio de atención en salud.

Por otro lado, la población asegurada de EsSalud crece cada vez más y la actual infraestructura que posee resulta insuficiente. Precisamente, de acuerdo al portal de transparencia por redes asistenciales a diciembre del 2018, el Hospital de EsSalud de Cajamarca, tenía una población asegurada activa de 103,975 en sus distintas modalidades de tipo de seguro, generando una necesidad de más atenciones en consulta externa, hospitalización, obstetricia, atención primaria, centro quirúrgico y emergencia. Es en este sentido, que la calidad del servicio se agravaría si es que no se posibilita la pronta construcción del nuevo local en la Vía de Evitamiento Sur, con Héroes del Cenepa; que se estima se empezará a construir en el año 2020,

con lo cual se espera mejore la capacidad de hospitalización, equipamiento y atención.

En lo que respecta a la actual gestión administrativa, los componentes o elementos del proceso administrativo (planeación, organización, dirección y control), no están siendo aplicados adecuadamente, pues la demanda del usuario por la mejora de los servicios de salud así lo expresa. Por consiguiente, se hace imprescindible la mejora de las instalaciones, mejor equipamiento, consistencia en los procedimientos, servicio rápido, seguridad y capacidad de comprensión (empatía) por parte del personal asistencial, administrativo y de servicios.

La presente investigación tiene por finalidad determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio al usuario externo en el Hospital de EsSalud Cajamarca, en el presente año, para lo cual se determinará previamente el nivel actual de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario externo, mediante encuestas a los trabajadores administrativos y a los pacientes y no pacientes, respectivamente; así como, determinar la influencia de cada dimensión de la gestión empresarial respecto a la calidad de servicio.

Se espera que nuestra investigación sirva para proponer nuevas estrategias de mejoras en los servicios de prestaciones de salud, económicas, sociales, integrales y de calidad, logrando alcanzar los propósitos del plan nacional de gestión de la calidad en salud.

El estudio se sustenta en las teorías de la administración estratégica, calidad total, mejora continua, el enfoque sistémico y de la gestión por procesos, así

como de la teoría de calidad de servicio al cliente de Jan Carlzon, el mismo que se enfoca dentro de un clima laboral adecuado. Es por ello que resulta de gran importancia medir la calidad del servicio que se brinda a los usuarios en el Hospital de EsSalud Cajamarca.

Finalmente, esta investigación permitirá obtener indicadores que faciliten un mejor desarrollo de la gestión administrativa y así brindar un servicio de calidad a los usuarios de la red en estudio, contribuyendo también en mejorar la calidad de vida de los asegurados, todo ello a través del desarrollo de un plan de actividades impartidas para una buena gestión administrativa.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera la gestión administrativa influye en la calidad de servicio al usuario externo en el Hospital de EsSalud, Cajamarca 2019?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿De qué manera la planeación, influye en la calidad de servicio al usuario externo en el Hospital de EsSalud, Cajamarca 2019?
- ¿De qué manera la organización, influye en la calidad de servicio al usuario externo en el Hospital de EsSalud, Cajamarca 2019?
- ¿De qué manera la dirección, influye en la calidad de servicio al usuario externo en el Hospital de EsSalud, Cajamarca 2019?
- ¿De qué manera el control, influye en la calidad de servicio al usuario externo en el Hospital de EsSalud, Cajamarca 2019?
-

1.3 Justificación de la investigación

La justificación de este trabajo se orienta desde varios puntos de vista, tales como teórica y aplicativa o práctica.

En el plano de la *justificación teórica*, nuestro trabajo se fundamenta teóricamente en la teoría de la administración estratégica, la teoría de sistemas y la gestión por procesos para la calidad. En el primer caso, contribuye al conocimiento del área de estudio en la medida que utiliza esta herramienta de diagnóstico, análisis y toma de decisiones, para que el Hospital de EsSalud Cajamarca, permita afrontar los desafíos del entorno y adecuarse a los cambios con un esfuerzo sistemático orientado a lograr mayor eficiencia y calidad del servicio.

En el segundo caso, el enfoque de sistemas aplicado a la gestión administrativa para la calidad concibe a la institución como sistema, en el que cada uno de sus componentes tiene sus objetivos determinados y limitados, por lo que el aporte de nuestro estudio se orienta a la mejora en la planeación y el control. La planeación considera todos los aspectos del sistema antes identificados: metas, objetivos, entorno, utilización de recursos y sus componentes o actividades. El control considera el examen y ejecución de planes para el cambio. Asociado al concepto de planeación y control se introduce el de realimentación o flujo de información.

En lo que se refiere a la *Justificación aplicativa o práctica*, nuestro estudio no solo servirá para mejorar la gestión administrativa del Hospital de EsSalud de Cajamarca sino de otras instituciones de salud local, identificando su problemática y dando respuesta a una mejora del proceso

administrativo, utilizando para ello herramientas de gestión, de modo tal que los organismos orientados a brindar servicios en salud, puedan responder de manera efectiva a la solución de la satisfacción de sus clientes internos y externos, contribuyendo de este modo a través de nuestro estudio, generar en los usuarios una corriente de opinión favorable y un mayor nivel de satisfacción.

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general

Determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio al usuario externo en el Hospital de EsSalud, Cajamarca 2019.

1.4.2 Objetivos específicos

- Determinar la influencia de la planeación en las dimensiones de la calidad de servicio al usuario externo en el Hospital de EsSalud, Cajamarca 2019.
- Determinar la influencia de la organización en las dimensiones de la calidad de servicio al usuario externo en el Hospital de EsSalud, Cajamarca 2019.
- Determinar la influencia de la dirección en las dimensiones de la calidad de servicio al usuario externo en el Hospital de EsSalud, Cajamarca 2019.
- Determinar la influencia del control en las dimensiones de la calidad de servicio al usuario externo en el Hospital de EsSalud, Cajamarca 2019.

1.5 Hipótesis y Variables

1.5.1 Hipótesis general

La gestión administrativa influye significativamente en la calidad de servicio al usuario externo en el Hospital de EsSalud, Cajamarca 2019.

1.5.2 Hipótesis específicas

- La planeación de la gestión administrativa influye significativamente en la calidad del servicio al usuario externo en el Hospital de Essalud, Cajamarca 2019.
- La organización de la gestión administrativa influye significativamente en la calidad del servicio al usuario externo en el Hospital de Essalud, Cajamarca 2019.
- La dirección de la gestión administrativa influye significativamente en la calidad del servicio al usuario externo en el Hospital de Essalud, Cajamarca 2019.
- El control de la gestión administrativa influye significativamente en la calidad del servicio al usuario externo en el Hospital de Essalud, Cajamarca 2019.

1.5.3 Variables

Variable independiente: Gestión administrativa

- Definición conceptual: “La gestión administrativa pública es la habilidad de utilizar los recursos disponibles para lograr las metas y objetivos de la institución” (Batet, 2016, p.12).
- Definición operacional: La gestión administrativa pública se define como el proceso de toma de decisiones realizado por los órganos de dirección, administración y control de una entidad pública, basado en los principios administrativos de planeación, organización, dirección y control.

Variable dependiente: Calidad de servicio

- Definición conceptual: Es la forma como es entregado el servicio y como

responde a las expectativas del cliente en el proceso de uso del servicio. Es decir, el servicio no solo “entrega” el beneficio básico procurado por el cliente, sino que, además, su prestación se convierte en una experiencia positiva y enriquecedor para el cliente (Horovitz, 2015, p.4)

- Definición operacional: Es la manera como se entrega el servicio al cliente y que responde a la valoración que hace este respecto a los elementos tangibles (apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento y personal), Fiabilidad (consistencia de los procedimientos realizados en el tratamiento al paciente), tiempo de respuesta (servicio rápido y oportuno), seguridad (libre de eventos adversos) y empatía (capacidad de comprensión del personal administrativo y asistencial respecto al trato y tratamiento del paciente, respectivamente).

1.5.4 Operacionalización de las variables

Tabla 1 Cuadro de operacionalización de variables

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	NIVELES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Gestión administrativa	La gestión administrativa pública es la forma en que se utilizan los recursos escasos para conseguir los objetivos deseados. Se realiza a través de 4 funciones específicas: planeación, organización, dirección y control (Rodríguez N. y Caballero, 2013, p.20).	Planeación	Linea de base y meta	Eficiente	* Análisis documental Ficha Documental * Encuesta Cuestionario *Entrevista Guía de entrevista
				Aceptable	
				Deficiente	
		Organización	Porcentaje de procesos de atención al usuario externo	Eficiente	
				Aceptable	
				Deficiente	
		Dirección	Capacidad de autofinanciamiento	Eficiente	
				Aceptable	
				Deficiente	
			Porcentaje de cumplimiento del presupuesto	Eficiente	
				Aceptable	
				Deficiente	
			N° de Conflictos solucionados	Eficiente	
				Aceptable	
				Deficiente	
Control	Grado de confiabilidad de la labor realizada	Eficiente			
	Problemas resueltos/ detectados	Aceptable			
	Prestaciones atendidas / usuarios	Deficiente			

VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	NIVELES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Calidad de servicio	Es la forma como es entregado el servicio y como responde a las expectativas del cliente en el proceso de uso del servicio. Es decir, el servicio no solo “entrega” el beneficio básico procurado por el cliente, sino que, además, su prestación se convierte en una experiencia positiva y enriquecedor para el cliente (Horovitz, 2015, p.4)	Elementos tangibles	* Apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento y personal - Satisfacción	Buena	* Análisis documental Ficha Documental * Encuesta Cuestionario *Entrevista Guía de entrevista
				Regular	
				Mala	
		Fiabilidad	* Consistencia de los procedimientos - Confianza	Buena	
				Regular	
				Mala	
		Tiempo de respuesta	* Servicio rápido - Cumplimiento	Buena	
				Regular	
				Mala	
		Seguridad	* Evento adverso - Riesgo	Buena	
				Regular	
				Mala	
		Empatía	* Capacidad de comprensión - Grado de empatía	Buena	
				Regular	
				Mala	

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

A continuación se presenta a manera de síntesis, una revisión bibliográfica importante a nivel internacional, nacional y regional, que han abordado el problema planteado, para considerar el conocimiento que se tiene sobre diversos aspectos del problema que se investiga.

A nivel internacional

Rodríguez y Caballero (2013) en la tesis: calidad de atención desde la perspectiva del usuario en el Centro de diagnóstico terapéutico del Hospital San Juan de Dios, en la Universidad Academia de Humanismo Cristiano, Santiago. Chile, en la misma pretende dar a conocer la opinión de los usuarios del Hospital en relación a la atención que reciben de parte del personal administrativo, técnico y médico. Los resultados demostraron una inadecuada gestión administrativa. La investigación llegó como conclusiones que en el Hospital se evidencia poca planificación y que la inapropiada atención al público provoca la molestia de los usuarios. Este trabajo contribuye a nuestro estudio con su basamento teórico.

García (2012) en la tesis denominada: Evaluación de la calidad y calidez de atención a los usuarios del Sub Centro de Salud “El bosque”. Propuesta gerencial de mejoramiento, periodo 2011, en la Universidad de Guataquil, Ecuador, en el estudio plantea como objetivo evaluar la calidad y la calidez de la atención a partir de la cual se elaboró la propuesta de mejoramiento. Los resultados de la encuesta efectuada a 393 pacientes, se determinó que el

25% considero que la atención era buena, el 55% regular y el 20% deficiente. La conclusión fundamental es que la calidad y calidez de atención es regular y que la propuesta gerencial radica en el mejoramiento del proceso administrativo. Este estudio posibilita recoger el aporte metodológico para nuestra investigación.

Bustos (2015) en la tesis: Sistema de gestión por resultados y su influencia en la prestación de servicios en el Hospital IESS Ambato, en la Universidad Autónoma de los Andes de Ecuador, en ella se propuso como objetivo proponer nuevos parámetros de calificación al sistema de gestión por resultados los cuales garanticen la eficacia de la prestación de servicios, para ello se fundamentó teóricamente el modelo de gestión por resultados, se realizó un diagnóstico actual del modelo, se seleccionó los parámetros adecuados y se validó la propuesta por expertos. Las conclusiones a que se arriba es que no existe el manejo verídico de la información, se ocultan cosas y datos para no perjudicar al servicio o al personal de salud, por lo que se recomienda delegar a una persona imparcial para el manejo adecuado de la información. Esta investigación fue tomada como referencia para la elaboración del diagnóstico de nuestro trabajo.

A nivel Nacional

Campos y Valencia (2017) en la tesis: Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la red asistencial ESSalud Tumbes, 2016, en la Universidad Nacional de Tumbes, donde proponen como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio mediante un estudio de tipo descriptivo correlacional, utilizando la

técnica de la encuesta a una muestra de 39 trabajadores de la red asistencial. Los resultados obtenidos muestran que existe relación significativa entre las variables de estudio; vale decir, la aplicación de una adecuada gestión administrativa es fundamental para brindar un servicio de calidad. Por consiguiente, la conclusión fundamental es que mediante el coeficiente de correlación de Pearson se comprueba la existencia de una relación directa moderada desde la perspectiva del trabajador administrativo. La utilidad de esta investigación para nuestro estudio estriba en la parte metodológica y en el tratamiento estadístico.

Tola (2015) en la tesis: Influencia de la gestión administrativa en los servicios de salud de los hospitales III de EsSalud de la Región Puno-2012, en la Universidad Andina de Juliaca, donde se propuso estudiar la forma en que la gestión administrativa influye en el colaborativo de mejoramiento de los servicios de salud en los pacientes respecto a las estrategias de gestión y las políticas internas. Los resultados determinaron que el 27% manifiesta tener conocimiento de las políticas del hospital, el 21% opina que no se busca la excelencia institucional, el 36% juzga que se da poca importancia a la capacitación por competencias, entre otras. La conclusión fundamental parte por considerar que los directores de áreas de salud de los Hospitales III de EsSalud de la Región Puno, no implementan cambios y rediseños de procesos mediante el colaborativo de mejoramiento. Este estudio es utilizado para el aspecto metodológico.

Gil (2016) en la tesis: Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la oficina de referencia del Hospital I EsSalud

Juanjui, 2016, en la Universidad Cèsar Vallejo de San Martìn, donde se planteó como objetivo principal conocer la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario de la institución en estudio. El diseño fue descriptivo correlacional; se trabajó con una muestra representativa de 58 asegurados que hicieron uso de la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui. Los resultados obtenidos determinaron que existe relación entre el recurso humano capacitado, trabajo en equipo y respuesta al cliente con la satisfacción al usuario. El estudio concluye, indicando que existe relación entre ambas variables, al encontrar una correlación lineal de Pearson de $r = 0.911$, lo que indica que existe una alta correlación positiva entre ambas variables. Además, se obtiene un coeficiente de determinación (0.831), el mismo que explica que aproximadamente el 83% de la satisfacción del usuario se da por la gestión administrativa. Este trabajo contribuye para el análisis estadístico de nuestro estudio.

Jiménez (2017) en la tesis: Efectos de la gestión en la calidad del servicio a usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS) - Lima, en la Universidad Garcilazo de la Vega, donde se propuso demostrar los efectos de la gestión que inciden en la calidad del servicio a pacientes y/o usuarios del SIS. El tipo de investigación fue descriptivo y el nivel aplicativo, con dos muestras: 265 profesionales de la salud y 291 pacientes y/o usuarios, con un muestreo probabilístico de probabilidad del 95% de confianza y con un margen de error de 5%. La técnica utilizada fue la encuesta con la prueba estadística del chi cuadrado. La conclusión fue que los datos obtenidos y

posteriormente contrastados permitieron demostrar que los efectos de la gestión inciden significativamente en la calidad del servicio a pacientes y/o usuarios del SIS. Esta investigación favorece el análisis de la variable dependiente de nuestro trabajo.

Huarcaya (2015) en la tesis: Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, 2015, en la Universidad Nacional José María Arguedas de Apurímac, donde presenta la realidad de EsSalud en Andahuaylas respecto a determinar la percepción de la calidad de atención, caracterizada por las constantes quejas de los usuarios que reflejan la falta de calidad de atención en salud. Metodológicamente es un estudio cuantitativo de tipo descriptivo-transversal; con una muestra de 269 usuarios que se atendieron en ese año en el servicio de emergencias. Los resultados obtenidos de acuerdo al objetivo general determinaron que el 50,5% de los usuarios tienen una percepción regular, el 37,5% mala y solo el 12% consideran que la atención fue buena; respecto a la dimensión estructura, el 59,5% señaló como regular, el 27% como mala y el 13,5% como buena; en la dimensión proceso, el 52% considera mala, el 38% regular y un 10% buena; finalmente, en la dimensión resultado, el 55% la define como regular, 32% mala y el 13% como buena. Este trabajo posibilita formular de mejor manera el instrumento.

A nivel regional

Huamán (2014) en la tesis: Percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencias del Hospital General I “José Soto Cadenillas” de

Chota, 2014, en la Universidad Cèsar Vallejo de Chiclayo, donde se propuso determinar mediante un estudio cuantitativo la calidad de atención, siguiendo el Modelo de Donabedian, quién hace énfasis en las dimensiones: estructura (atributos materiales, así como los recursos humanos y financieros), proceso (apoyo médico) y resultado (nivel de satisfacción del paciente por la atención recibida). Los resultados demostraron que el 55% de los trabajadores asistenciales y el 37% de los pacientes, señalan que la calidad del servicio de emergencia es regular. La principal conclusión es que la percepción en el servicio de emergencia en cuanto a la calidad del servicio se puede catalogar como regular, recomendándose una mejor gestión administrativa por parte de los funcionarios y los trabajadores del servicio asistencial, para revertir tales resultados. Este trabajo es de suma utilidad para nuestro estudio, en la medida que permite profundizar el análisis e indicadores de la variable dependiente.

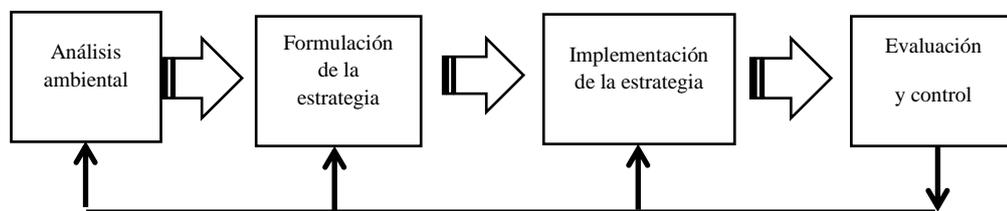
2.2 Bases teóricas

2.2.1 Teoría de la administración estratégica: Elementos y beneficios

Según Tompson y otros (2017), la administración estratégica es un conjunto de decisiones y acciones administrativas que determinan el rendimiento a largo plazo de una institución. Incluye el análisis ambiental (tanto externo como interno), la formulación de la estrategia (planificación estratégica a largo plazo), implementación de la estrategia, así como la evaluación y el control. Por lo tanto, el estudio de la administración estratégica hace hincapié en la vigilancia y la evaluación de oportunidades y amenazas externas a la luz de las fortalezas y debilidades de una institución. Conocida

originalmente como política empresarial, la administración estratégica incorpora temas como la planificación estratégica, análisis ambiental y análisis de la empresa.

Por otro lado, para Tompson y otros (2017), el modelo de administración estratégica consta de cuatro elementos básicos: Análisis ambiental, formulación de la estrategia, implementación de la estrategia y la evaluación y control. La figura 1, ilustra la manera en que interactúan estos cuatro elementos.



*Figura 1. Elementos básicos del proceso de dirección estratégica
Fuente: Tompson y otros (2017)*

De acuerdo a la figura 1, el análisis ambiental implica la vigilancia, evaluación y difusión de información desde los ambientes externo e interno hasta el personal clave de la institución. Tompson y otros (2017) mencionan que: “ Su propósito es identificar los factores estratégicos, es decir, los elementos externos e internos que determinarán el futuro de la institución. La forma más sencilla de conducir el monitoreo ambiental es a través del análisis FODA” (p.6). Asimismo, los autores afirman que la formulación de la estrategia es el desarrollo de planes a largo plazo para administrar de manera eficaz las oportunidades y amenazas ambientales con base en las fortalezas y debilidades institucionales. Incluye la definición de la misión, la especificación de objetivos alcanzables, el desarrollo de estrategias y el establecimiento de directrices de política.

La implementación de la estrategia por otra parte, es un proceso mediante el cual las estrategias y políticas se ejecutan a través del desarrollo de programas, presupuestos y procedimientos. Según Thompson y otros (2017, p.8), “este proceso podría implicar cambios en la cultura general, en la estructura o en el sistema administrativo de toda la organización. Sin embargo, excepto cuando estos cambios institucionales drásticos son necesarios, los administradores de niveles medio e inferior conducen la implementación de la estrategia, con la supervisión de la administración de alto nivel. Para los autores, la implementación de la estrategia, denominada en ocasiones planificación operativa, implica con frecuencia la toma diaria de decisiones en la distribución de recursos.

Finalmente, la evaluación y control es un proceso en el que se supervisan las actividades institucionales y los resultados del desempeño de tal manera que el rendimiento real se compare con el rendimiento deseado. Según (Thompson y otros, 2017), los administradores de todos los niveles utilizan la información que obtienen para tomar medidas correctivas y resolver problemas. Aunque la evaluación y control es el último elemento importante de la administración estratégica, también puede señalar las debilidades de planes estratégicos implantados anteriormente y estimular así todo el proceso para comenzar de nuevo.

En lo que se refiere a los beneficios de la administración estratégica (Thompson y otros, 2017, p.10), señalan que los tres beneficios más fundamentales son: un sentido más claro de la visión estratégica de la empresa, un enfoque más definido de lo que es importante estratégicamente y una mejor comprensión de un ambiente rápidamente cambiante. Sin embargo, para ser eficaz la administración

estratégica no siempre necesita conformar un proceso formal, sino que puede empezar con algunas preguntas sencillas: ¿Dónde se encuentra la organización ahora?, sino se realizan los cambios, ¿Dónde estará en un año, dos o en 10 años? Si las respuestas no son aceptables, ¿qué acciones específicas debe llevar a cabo la administración? y ¿Cuáles son los riesgos y las recompensas involucradas?

2.2.2 La teoría de sistemas aplicada a la administración

Para Bertalanffy (2015), cuando se refiere a la organización como sistema manifiesta que: “Un sistema se define como un conjunto de partes cuya interacción produce determinados resultados” (p.21). Lo fundamental en este tipo de relación es que exista la interrelación, pues de esta forma se logran rendimientos superiores, lo que permite alcanzar objetivos en forma eficiente. De esta manera, la teoría de sistemas entrega una forma simple para analizar las organizaciones, poniendo énfasis en el estudio de su estructura y en las interrelaciones entre sus componentes.

Según Bertalanffy (2015, p.23), las partes que componen una organización desde un punto de vista sistémico son:

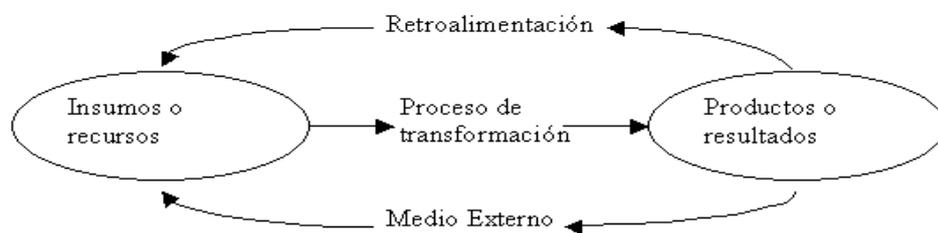
1º Los insumos que utiliza la empresa y que corresponden a personas, recursos e instrumentos tecnológicos, entre otros.

2º Los procesos de transformación que ocurren al interior de la institución. Su naturaleza es variada y pueden ser explicados a través de las actividades que se realizan al interior de ella. Algunas de estas actividades son finanzas, operaciones y adquisiciones, entre otras.

3º Los resultados de la institución incluyen productos y servicios, utilidades, satisfacción de necesidades de usuarios y colaboradores, experiencia y

aprendizaje, entre otros. En esta perspectiva, los demandantes de los resultados de la institución no son solamente sus usuarios, sino también los empleados, los directivos y los proveedores.

Además de los componentes anteriores, es necesario considerar el papel del entorno de la institución y los procesos de retroalimentación del sistema, para comprender mejor la forma en que se relacionan estos componentes, se muestran:



*Figura 2. Los componentes de la organización como sistema
Fuente: Bertalanffy (2015).*

De la figura 2, se desprende que los insumos o recursos que utiliza la institución son de naturaleza muy variada, en el caso del proceso y de los resultados la institución debe velar por la eficiencia, pues ambos influyen de una u otra forma en el resto del sistema. Adaptado de Bertalanffy (2015). Esto pone en evidencia el hecho que muchos resultados vuelven a entrar en la forma de insumos al proceso de transformación.

2.2.3 La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente

Bajo este enfoque, la estructura organizativa vertical clásica, eficiente a nivel de funciones, se orienta hacia estructuras de tipo horizontal, tal como lo define Pérez (2016) quien sostiene que no hay contraposición entre modelos, y que cada empresa debe buscar su equilibrio en función de sus propias necesidades y posibilidades. Así el modelo de gestión por procesos, se orienta a desarrollar la misión de la institución, mediante la satisfacción

de las expectativas de sus stakeholders -clientes, proveedores, empleados y sociedad- y a qué hace la institución para satisfacerlos, en lugar de centrarse en aspectos estructurales como cuál es su cadena de mandos y la función de cada departamento. Pero este cambio de enfoque no es consecuencia de una mera idea, sino que refleja los resultados de la experiencia de las organizaciones que se han orientado en esta dirección.

Pérez (2016) manifiesta que las empresas líderes aplicaron el cambio organizativo, individualizando sus procesos, eligiendo los procesos relevantes, analizándolos y mejorándolos y finalmente, utilizando este enfoque para transformar sus organizaciones. Luego de los buenos resultados logrados, aplicaron la experiencia obtenida para optimizar el resto de sus procesos en toda la organización. El nuevo tipo de organización enfocada a los procesos, contiene no obstante, a la anterior forma de organización estructural, sumándole el concepto del agregado de valor para un destinatario (cliente interno o externo) y exige atender, no sólo a los factores internos del sistema (técnicos, etc.), sino también los requerimientos de dicha producción de valor.

En este nuevo contexto de gestión de sistemas generadores de valor, Pérez (2016), indica que: “La concepción de la organización por procesos no se apoya en una estructura previa, sino que presupone que la misma deberá surgir de las exigencias de los procesos” (p.10). Se conceptualiza entonces a la estructura como infraestructura que contiene o sostiene a los procesos. Por ello es necesario distinguir esta nueva manera de plantear el tema organizacional, frente a las formas tradicionales, ya que en general, la

estructura sigue siendo vista casi siempre como superior al proceso, y la estabilidad valorada como superior al flujo dinámico.

Según Pérez (2016), no todas las actividades que se realizan en las organizaciones son procesos. Por consiguiente, el autor manifiesta que para determinar si una actividad es un proceso tiene que cumplir con los siguientes aspectos:

- La actividad debe tener una misión o propósito claro.
- Contiene entradas y salidas.
- Se pueden identificar los clientes, proveedores y el producto final.
- Debe ser susceptible de descomponerse en operaciones o tareas.
- Puede ser estabilizada mediante la aplicación de la metodología de gestión por procesos (tiempos, recursos y costos).
- Se puede asignar la responsabilidad del proceso a una persona.

Los beneficios de la gestión por procesos según Pérez (2016), al establecer un riguroso diseño de cada proceso, el rendimiento aumenta porque no se malgastan recursos ni tiempo en esfuerzos inútiles. La gestión por procesos también aporta beneficios mediante la alineación para alcanzar un objetivo común orientado al cliente, brindando un marco para el rediseño del trabajo (reingeniería). Así el éxito de una institución en definitiva, dependerá de la correcta ejecución de sus procesos bien diseñados.

En conclusión, puede afirmarse que dentro de los múltiples enfoques existentes para su aplicación a la administración en el ámbito de las instituciones, la gestión basada en los procesos se presenta como una adecuada herramienta, que puede considerarse como fundamental para

orientar a una organización hacia el logro de sus objetivos. Su aplicación genera el análisis detallado de los procesos en organizaciones de todo tipo, incluyéndose aquellas prestadoras de servicios, las cuales pueden modelar su forma de operación, permitiendo mejorar la gestión de cada proceso y del conjunto de procesos, para optimizar las prestaciones hacia los clientes internos y externos.

2.2.4 Teoría de calidad de servicio al cliente de Carlzon

Según Vargas y Aldana (2016), esta teoría se basa en los fundamentos y estrategias de servicio al cliente, tal como se muestra en la figura 3.

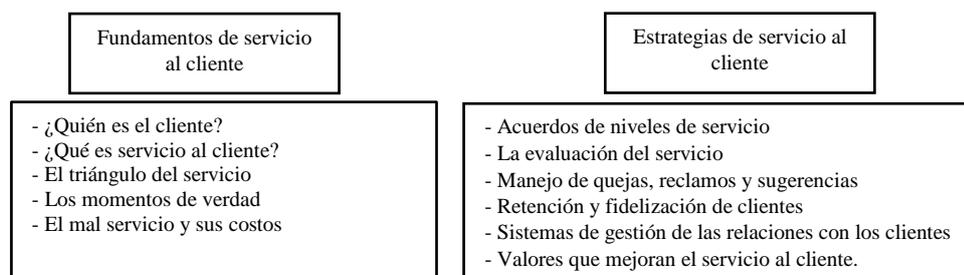


Figura 3. Ideograma de la teoría de Carlzon
Fuente: Vargas y Aldana (2016)

Los fundamentos de servicio al cliente

Para Carlzon (2016, p.26), la “excelencia del servicio” se fundamenta en siete principios para definir al cliente:

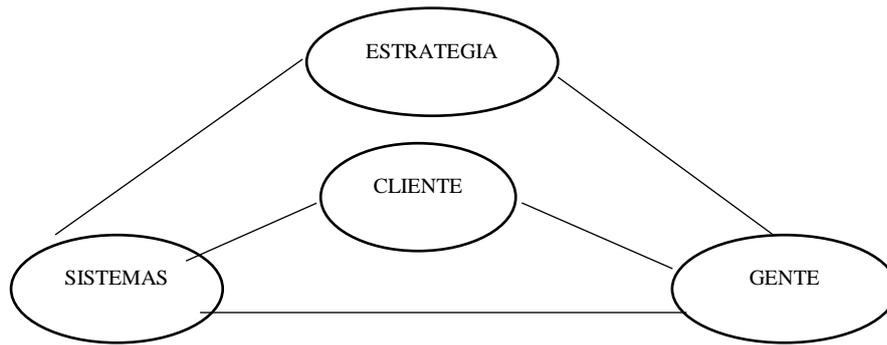
1. Un cliente es la persona más importante en cualquier organización.
2. Un cliente no depende de nosotros. Nosotros dependemos de él.
3. Un cliente no es una interrupción de nuestro trabajo. Es un objetivo.
4. Un cliente nos hace un favor cuando llega. No le estamos haciendo un favor atendándolo.
5. Un cliente es una parte esencial de nuestra organización, no es ningún extraño.

6. Un cliente es un ser humano con sentimientos y merece un tratamiento respetuoso.

7. El cliente es el alma del negocio.

De otro lado, el servicio al cliente según la teoría es todo esfuerzo encaminado a atender al cliente y a resolver sus inquietudes, sugerencias, dudas o reclamos. Es decir, el servicio al cliente es todo momento de contacto entre el cliente y la institución. Es más, en 2016 Carlzon diferencia entre atención al cliente y servicio al cliente. Según Carlzon (2016, p.26), “la atención al cliente se refiere al trato que le damos al cliente cuando interactuamos con él. El servicio al cliente es la articulación sistemática y armoniosa de los procesos y acciones que buscan lograr la satisfacción del cliente”. Vale decir, el servicio es más que amabilidad y gentileza, es disposición a servir con efectividad.

Carlzon (2016) por otra parte, ilustró mediante un triángulo la filosofía del servicio y definió cada uno de sus componentes: el cliente, la estrategia (una interna y otra externa), la gente que trabaja en la institución y los sistemas (el sistema gerencial, el sistema de normas y procedimientos, el sistema técnico y el sistema humano), tal como se muestra en la figura 4 :



*Figura 4. El triángulo del servicio
Fuente: Carlzon (2016)*

En lo que se refiere a “los momentos de verdad” Carlzon (2016), plantea que estos momentos son cualquier instante en el que cliente e institución entran en contacto, y que, con base en ese instante, el cliente se forma una idea de la institución hasta la calidad del servicio. Igualmente, para hablar del mal servicio y sus costos según el autor, debemos tener en cuenta los momentos de verdad, donde el cliente toma una determinación acerca de la calidad del servicio ofrecido por la institución.

Estrategias de servicio al cliente

Para Carlzon (2016), el cliente es en la actualidad el centro en torno al cual gravitan todos los intereses de una organización. Según Carlzon (2016, p.28), “hoy, no solo es indispensable estudiar sus características, necesidades, expectativas, deseos, etc., también es necesario que la organización cree estrategias y programas para el análisis y la resolución de sus quejas, sugerencias e inquietudes y para mejorar el servicio ofrecido”. A continuación, presentaremos una serie de estrategias, técnicas y métodos que usan las instituciones en su objetivo de ofrecer al cliente una experiencia positiva e inolvidable.

Un acuerdo de nivel de servicio según Carlzon (2016), es un acuerdo negociado entre dos partes donde una de ellas es el cliente y la otra un proveedor de servicios. Para Carlzon (2016, p.31), “este acuerdo tiene por objeto fijar el nivel acordado para la calidad del servicio comprometido”. La evaluación del servicio a decir del autor, es útil para conocer la opinión de los clientes en procura de lograr entregar a los clientes lo que ellos están pidiendo en materia de servicio. En tal sentido, es indispensable para el manejo de quejas, reclamos y sugerencias, crear estrategias y programas para el análisis y la resolución de sus quejas, sugerencias e inquietudes, para retener y fidelizar a los clientes desde dos puntos de vista: cualitativo y cuantitativo.

Los sistemas de gestión de las relaciones con los clientes persiguen como objetivo principal lograr que la institución actúe de forma coordinada y sistémica para garantizar que el cliente viva una experiencia que sobrepase sus expectativas. Según Carlzon (2016, p.32), “los sistemas de gestión de las relaciones con los clientes son un conjunto de estrategias, procesos y políticas empresariales que se enfocan en la satisfacción del cliente y conllevan a que toda actividad de la institución gire alrededor de él”. Estos sistemas son eficaces para la retención y fidelización de los clientes actuales y también para la vinculación de nuevos clientes, basándose en todas las técnicas posibles para lograr un alto nivel de servicio.

Finalmente, los valores que mejoran el servicio al cliente son la columna vertebral donde se soporta el conjunto de la organización y su identidad. Carlzon (2016) menciona que: “Una buena definición de valores muestra las

fortalezas de la organización, da seguridad a los clientes y sirve para generar confianza y respaldo” (p.34). Algunos de los valores que son fundamentales en la prestación de un excelente servicio al cliente según el autor, son: el sentido de pertenencia (se da en la medida en que una persona genera arraigos, sentimientos de apego y de conexión hacia un lugar o grupo de personas), orientación al cliente (donde lo más importante es centrar la atención en el cliente), comunicación asertiva (habilidad de expresar ideas y deseos con equilibrio entre ser amable y franco, en forma adecuada) y el trabajo en equipo (que debe caracterizarse por una actitud de ayuda y confianza mutua, una responsabilidad compartida, y un sentimiento de colaboración entre todos sus miembros; todo esto apoyado en una base de comunicación y respeto mutuo).

2.2.5 La gestión administrativa pública: significado, objetivos e importancia

Burgos (2015) señala que en la administración moderna se le está dando gran importancia a la calidad de la gestión administrativa con que se desarrollan las funciones más importantes de la administración pública, porque se considera que la gestión pública va más allá de cumplir una simple función, pues el logro de los objetivos está directamente relacionada con un asunto de actitud hacia la gestión, la forma de gestionar los recursos necesarios para llevar a cabo los planes y sobre todo el compromiso que se debe tener para cumplir la función de la gestión. De acuerdo a Burgos (2015) la gestión administrativa pública es un término que abarca un

conjunto de técnicas que se aplican en la administración dependiendo el tamaño de la institución.

Según Batet (2016), la gestión administrativa pública es la habilidad de utilizar los recursos disponibles para lograr las metas u objetivos de la institución. Para el autor la gestión administrativa pública es la forma en que se utilizan los recursos escasos para conseguir los objetivos deseados y se realiza a través de cuatro funciones específicas: planeación, organización, dirección y control. De acuerdo a López (2016), la gestión administrativa pública se define como el proceso de toma de decisiones realizado por los órganos de dirección, administración y control de una entidad pública, basado en los principios y métodos de administración, así como en su capacidad corporativa.

Para López (2016, p.12), “la gestión administrativa pública es muy importante para una institución, porque contribuye a llevar un proceso lógico y ordenado que permita cumplir planes, plazos y obtener resultados”.

Lo antes dicho deja claro que la gestión administrativa pública es una actividad clave para alcanzar los objetivos estratégicos institucionales, ya que la gestión pública se ubica entre la estrategia y los objetivos que deben estar alineados con relación a la misión y visión organizacional, valores y políticas; la aplicación de las técnicas descritas es vital para las operaciones fundamentales porque fortalecen su inter-fase de gerenciamiento y promueven una organización más eficiente. Por lo que en las organizaciones al aplicar la gestión administrativa adecuadamente se obtiene un mayor

control de los recursos y la potencialidad que estos generan en cuanto a calidad y productividad.

Su objetivo principal consiste en suscitar la sinergia e implementar las metas de la organización de una manera profesional, sistemática, transparente y responsable.

López (2016, p.18) señala que son objetivos de la gestión administrativa pública:

1º Mejorar la productividad, sostenibilidad y competitividad, asegurando la viabilidad de las instituciones públicas a largo plazo

2º Proporcionar servicios de calidad

3º Desarrollar la responsabilidad en el bienestar de la sociedad

4º Estar gestionada de acuerdo con el interés de los usuarios.

5º Determinar las necesidades internas de información, relativas a las funciones, actividades y procesos administrativos de la institución y a su satisfacción.

6º Perfeccionar en forma efectiva el flujo organizacional de la información y el nivel de comunicación, dentro y fuera de la institución.

7º Contribuir a modernizar o perfeccionar las actividades organizativas y sus procesos administrativos.

2.2.6 Dimensiones de la gestión administrativa

Respecto a las funciones de la gestión administrativa, Chiavenato (2016), manifiesta que los elementos de la administración, tomados en conjunto, constituyen el proceso administrativo y que éste es la actividad principal para cualquier organización independientemente del tamaño, ya que orienta

los elementos importantes que lo constituyen y que deben ser aplicados en cualquier nivel jerárquico.

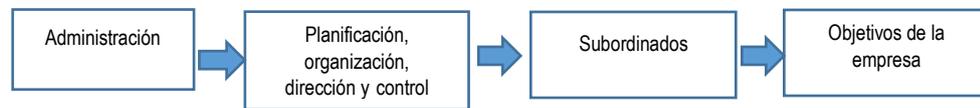


Figura 5. Proceso administrativo
Fuente: Chiavenato (2016).

De la figura 5 se desprende que el éxito que puede tener la organización al alcanzar sus objetivos y lograr la satisfacción de sus necesidades empresariales, depende en gran medida de cómo sus gerentes aplican correctamente cada etapa del proceso administrativo y como ellos logran una sincronización adecuada para alcanzar los parámetros establecidos. Si los gerentes realizan debidamente su trabajo, la organización alcanzará sus metas, por lo tanto se puede decir que el desempeño gerencial se mide de acuerdo al grado en que los gerentes cumplen la secuencia del proceso administrativo, logrando una estructura organizacional que la diferencia de otras organizaciones.

Para Loaffat (2016, p.32), el proceso administrativo está comprendido por las siguientes etapas:

1° **Planeación:** Es el conjunto ordenado de pasos que permite definir los objetivos de una organización, las políticas y estrategias que dirigirán la adquisición, uso y disposición de recursos para cumplir dichos objetivos. Es en esta función administrativa, según el autor, que se deben realizar ciertas actividades necesarias tales como:

- Aclarar, amplificar y determinar los objetivos
- Pronosticar

- Establecer las condiciones y suposiciones bajo las cuales se hará el trabajo
- Seleccionar y declarar las tareas para lograr los objetivos
- Establecer un plan general de logros enfatizando la creatividad para encontrar medios nuevos y mejoras en el desempeño del trabajo.
- Establecer políticas, procedimientos y métodos de desempeño.
- Anticipar los posibles problemas futuros.
- Modificar los planes a la luz de los resultados del control.

2º Organización: consiste según Loaffat (2016), es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos. Se trata de determinar que recurso y que actividades se requieren para alcanzar los objetivos de la organización. La función administrativa que se debe realizar según el autor, están encaminadas a realizar ciertas actividades necesarias, tales como:

- Determinar las obligaciones operativas para cada cargo.
- Reunir los puestos operativos en unidades manejables y relacionadas.
- Describir los requisitos mínimos de cada cargo.
- Seleccionar y colocar a personal en el puesto adecuado.
- Proporcionar facilidades personales y demás recursos a cada uno de las áreas.

3º Dirección: consiste según Loaffat (2016), es la ejecución diaria de las actividades detalladas, teniendo como características el conducir al elemento humano hacia la eficiencia productiva, encaminar a los empleados al espíritu de cooperación, inspirar confianza en el trabajo, estimular el trabajo individual y colectivo y conectar diversas actividades, recursos y personal adecuado.

4° **Control:** Según Loaffat (2016), el control puede definirse como el proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas. En tal sentido, todos los gerentes deben participar en la función de control, aun cuando sus unidades estén desempeñándose como se proyectó. Esto significa que los gerentes no pueden saber en realidad si sus unidades funcionan como es debido hasta haber evaluado qué actividades se han realizado y haber comparado el desempeño real con la norma deseada. Un sistema de control efectivo asegura que las actividades se terminen de manera que conduzcan a la consecución de las metas de la organización.

En consecuencia, de acuerdo a lo contemplado anteriormente, la gestión administrativa moderna ocupa una importancia primordial para la realización de los objetivos institucionales. Este hecho acontece con mayor significación en la administración pública dado su importante papel o rol social.

2.2.7 Calidad de servicio al paciente

Vargas y Aldana (2016), manifiestan que calidad y servicio son dos conceptos indisolubles cuando se trata de la relación directa que establecen las organizaciones con los clientes. Según los autores, cuando lo que se ofrece a las personas es salud, la connotación de la calidad del servicio que se presta al cliente que acude para restablecer su estado de salud, requiere de una serie de acciones que tiendan no tan solo a confortarlas y aliviarlas físicamente, también incluye una serie de transacciones de emociones y necesidades, importando mucho la atención del personal administrativo, el

tratamiento especializado médico que el paciente requiere, la connotación integral de lo que es servir y tratar a las personas amablemente, con asertividad, responsabilidad, rapidez, oportunidad, higiene, profesionalismo y tecnología adecuada, entre otros elementos a considerarse.

En consecuencia, para Vargas y Aldana (2016), la calidad de servicio es un conjunto de elementos tangibles, fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía, que perciben los pacientes clientes de las entidades públicas y privadas de salud, en concordancia con el nivel de satisfacción que obtienen de todas sus expectativas. Dada la especializada literatura relacionada con ambas variables y la necesidad de su inclusión, gran parte de esta se ha incorporado textualmente y se han especificado con citas las que intervienen en el estudio.

Gestión de la calidad de servicio

Según Vargas y Aldana (2016), es el conjunto de actividades que las instituciones de salud determinan como política de calidad, los objetivos y las responsabilidades proporcionando de forma consistente, una calidad de servicio superior a la de la competencia. De acuerdo a los autores, la gestión de la calidad de servicio implica el establecimiento adecuado del proceso administrativo: la planificación de la calidad, la organización de la calidad, la dirección, el control de la calidad y la mejora de la calidad. La clave reside en igualar o superar las expectativas de los pacientes en cuanto a calidad de servicio, que se forman en base a la publicidad de las instituciones de salud. Los consumidores quienes son los únicos que pueden emitir estas valoraciones, comparan el servicio percibido con sus

expectativas de servicio, es decir si la percepción de calidad del servicio del personal y de los médicos es inferior a las expectativas de los pacientes, perderán interés en atenderse en estas entidades; mientras si se alcanza o supera, estarán dispuestos a frecuentarlas.

Principios en los que descansa la calidad de servicio al paciente

Vargas y Aldana (2016, p.18), mencionan que las organizaciones que buscan ofrecer calidad deben tener una serie de principios de calidad, independientemente del tipo de producto o servicio que ofrezcan, estos principios son:

a) Fortalecer los sistemas y procesos.- Una organización que posee sistemas y procesos de trabajo interdependientes, permite responder con mayor rapidez y eficacia a las demandas del mercado y los clientes a los que se dirige la institución. Actualmente, las instituciones poseen mayor capacidad de respuesta ante la competencia ya que se han preocupado de optimizar sus procedimientos, utilizar tecnología de vanguardia y contar con trabajadores competentes.

b) Motivar la participación del personal y el trabajo en equipo.- Todos los empleados pueden garantizar la buena calidad del servicio. Aquellos trabajadores que están en contacto directo con los clientes conocen cuáles son sus necesidades, recogen sus sugerencias u opiniones y pueden realizar propuestas de mejora en cuanto al funcionamiento del servicio. Además, si la institución trabaja bajo la cultura de servicio, el trabajo en equipo es fundamental para conseguir que surjan ideas de trabajo o innovación con respecto a la oferta que realiza la institución a sus clientes.

c) Mejorar la coordinación y la comunicación.- El personal en los diversos niveles de administración, unidades e instalaciones puede trabajar en conjunto para mejorar la calidad si comparte la información libremente y coordina sus actividades. Para los autores, una adecuada política de comunicación por parte de la institución, donde la información fluya a todos los niveles, existe la posibilidad de compartir conocimientos y aprendizajes y se escuche las opiniones de los trabajadores, es el elemento clave para lograr este objetivo.

d) Demostrar compromiso por parte del liderazgo.- Cuando los líderes de una organización se comprometen para prestar servicios de buena calidad, los empleados lo aceptan como un principio fundamental para su propio trabajo. Los directivos y líderes de la institución se convierten en un modelo a seguir, son los primeros que demuestran con su desempeño un trabajo de calidad e invitan a los trabajadores hacer lo mismo por la institución.

Calidad de atención en salud

De acuerdo a las conclusiones de algunos estudios sobre la calidad de atención en salud, se dice que existe calidad en la atención de salud cuando los resultados o efectos de este proceso, satisfacen los requisitos de los clientes externos e internos y, además, cumplen las normas, procedimientos y reglamentos institucionales y del sistema. En tal propósito, Essalud en su Plan Anual de Gestión de la Calidad y Seguridad del Paciente, 2016-2017, define la calidad de atención en salud como: la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y

equitativa, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios.

Por otro lado, Horovitz (2015, p.20) considera que la calidad debe tener en cuenta: a) La tecnología dura “equipos e instrumental”, blanda “estandarización de procedimientos científicos, administrativos y financieros”; b) El control de la calidad mediante la “auditoria médica”, y la satisfacción de los usuarios tanto de los prestatarios de los servicios preventivos-asistenciales. Un sector de servicio que enfrenta una presión continúa por mejorar la calidad y que se interesa cada vez más en la calidad y la excelencia en el desempeño, es la del cuidado de la salud.

Según este autor, para el paciente, por ejemplo, aspectos tales como la amabilidad y disponibilidad de tiempo del prestador, las características físicas del sitio en donde recibe la atención, el tiempo que transcurre entre el momento en que solicita el servicio y efectivamente lo recibe, y los resultados y las complicaciones del proceso, son características que puede evaluar fácilmente y que, por lo tanto, determinan su valoración de la calidad. Por el contrario, la idoneidad del prestador y el nivel de actualización de la tecnología empleada durante su atención, son aspectos que no puede evaluar.

Sin embargo para el prestador del servicio, sin desconocer la importancia de lo anterior, la valoración de la calidad se soporta en los aspectos que podríamos denominar científicos, técnicos y tecnológicos involucrados en el proceso, tales como credenciales y experiencia de los profesionales y

tecnología disponible que contribuirá en la prestación de una mejor atención en salud.

Los seis pilares de la calidad de atención en salud

Tschohl (2015, p.12), menciona seis elementos importantes de la calidad, los cuales se definen a continuación:

1. Eficacia.- Eficacia es la capacidad de la ciencia y el arte de atención sanitaria para conseguir mejoras en la salud y el bienestar. Significa la mejor actuación posible, en las condiciones más favorables, según el estado del paciente y en unas circunstancias inalterables.

2. Efectividad.- La efectividad, a diferencia de la eficiencia, es la mejora de salud alcanzada, o que espera conseguir en las circunstancias normales de la práctica cotidiana. En la definición y evaluación de la calidad, la efectividad puede especificarse de manera más precisa, como el grado en el que la atención cuya evaluación de la calidad se está realizando, alcanza el nivel de mejora de salud, como los estudios de eficacia han fijado como alcanzables.

3. Eficiencia.- La eficiencia no es más que el costo que representa cualquier mejora en la salud. Si existen dos estrategias de asistencias igualmente eficaces o efectivas, la menos costosa es la más eficiente.

4. Optimización.- La optimización se convierte en un tema cuando los efectos de la atención no se valoran en términos absolutos, sino relativos al coste de asistencia.

5. Aceptabilidad.- Se asume la aceptabilidad como la adaptación de la atención a los deseos, expectativas y a los valores de los pacientes y sus familias. Obviamente los pacientes tienen una expectativa a cerca de los

efectos de la asistencia sobre su propia salud y bienestar, y la manera de conseguir estos efectos. Podemos decir pues, que en gran medida, la aceptabilidad depende de las valoraciones subjetivas del paciente en cuanto a efectividad, eficiencia y optimización aunque no de manera absoluta.

6. Legitimidad.- En una sociedad democrática, cabe esperar que todas las características de la atención importante para el individuo, sean también asuntos de relevancia social; de eso se trata. No obstante, en un ámbito social, además de la preocupación de los individuos, existe también la preocupación por el bienestar general. Por consiguiente lo que algunos individuos o sus médicos podrían considerar como la mejor atención, es distinto del bien común.

Aspectos sobre los cuales se basa el usuario externo para evaluar la calidad de servicio de salud

En los últimos años el tema de la evaluación de la calidad ha sido motivo de intensas e interesantes discusiones, ya que cada autor, prestador e instituciones prestadoras del servicio de salud, están buscando siempre evaluar la calidad de atención en salud. Según Brenke (2015), la tendencia actual es la de considerar la calidad de atención como una propiedad compleja, que puede ser sometido a un análisis sistemático y a una evaluación aceptable, que lejos de ser perfecta, es suficiente para los propósitos prácticos de generar información que permita la toma de decisiones, dirigidas a proporcionar una atención de buena calidad para los usuarios de los sistemas de seguridad social en salud.

Para evaluar la calidad de servicio es necesario conocer los distintos enfoques que se tienen para definir esta propiedad. De acuerdo con Brenke (2015, p.22), “en la conceptualización del problema se han identificado tres enfoques, a saber: *el técnico-científico, el lógico y el óptimo de la calidad*”. El primero se refiere al contenido del saber médico y a la tecnología médica disponible; corresponde a la oferta de lo mejor para el paciente en términos del saber médico y la tecnología. En el segundo, la calidad se define en función de la eficiencia con la cual se utiliza la información para la toma de decisiones conducentes a mejorar la prestación de los servicios. El enfoque óptimo es la respuesta a distintas alternativas, por ejemplo, prioridad entre la prevención y la curación, entre programas ambulatorios y hospitalarios, atención con personal profesional o auxiliar, etc.

Para Brenke (2015), Los principales aspectos sobre los cuales se basa el cliente para evaluar la calidad de servicio son: Imagen, expectativas y percepciones acerca de la calidad, la manera como se presenta un servicio y la extensión o la prolongación de sus satisfacción.

Dimensiones de la calidad de servicio de salud

Vargas y Aldana (2016), consideran que la calidad percibida, por tanto, es considerada como una variable multidimensional, siendo estas dimensiones comunes a los juicios sobre cualquier tipo de servicio. Propusieron como dimensiones subyacentes integrantes del constructo “calidad de servicio en salud” las siguientes dimensiones:

- **Los elementos tangibles.** Según Vargas y Aldana (2016), están relacionados con la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal

y material de comunicación. Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización. Cuestiones tales como limpieza y modernidad son evaluadas en los elementos personas, infraestructura y objetos. Podemos entonces decir que es la ubicación y acceso a los consultorios, la información que brinda el médico, el equipo que emplea durante la consulta y el material de comunicación.

- **La fiabilidad.** Para Vargas y Aldana (2016), es la habilidad de prestar el servicio de forma precisa y evitando el riesgo mínimo. En consecuencia es la capacidad para identificar los problemas, disminuir errores y buscar soluciones con la finalidad de evitar riesgos; mediante la mejora de los procesos, innovación de la tecnología y capacitación del personal, el abastecimiento de los insumos, ejecutándose el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. La fiabilidad es claramente un factor esencial en la seguridad de un producto que asegure un adecuado rendimiento de los objetivos funcionales.

- **La capacidad de respuesta (responsabilidad).** Vargas y Aldana (2016), menciona que la capacidad de ayuda a los clientes y de servirles de forma rápida, vale decir con responsabilidad. Vale decir, la responsabilidad es la capacidad de sentirse obligado a dar una respuesta o cumplir un trabajo sin presión externa alguna. La responsabilidad es un valor moral que está en la conciencia de la persona, que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, con la disposición de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido. Tiene dos vertientes: individual y colectiva: Individualmente es la capacidad que tiene una persona de

conocer y aceptar las consecuencias de sus actos libres y conscientes. Colectivamente es la capacidad de influir en lo posible en las decisiones de una colectividad, al mismo tiempo que respondemos de las decisiones que se toman como grupo social en donde estamos incluidos.

- **La seguridad.** Vargas y Aldana (2016), el conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados, junto a su habilidad para transmitir confianza al cliente. Según Horovitz (2015) es el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza; Vale decir, es el conocimiento de servicio y la cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar buena fe y confianza. En consecuencia, la seguridad es una cualidad, habilidad y aptitud del conocimiento de las personas para brindar la información acerca del servicio que se ofrece de una manera fácil, sencilla y precisa. Del mismo modo es la capacidad de transmitir confianza a las personas para que ellas nos puedan indicar sus necesidades, para así poder brindar la ayuda que requiera.

- **La empatía.** La empatía es brindar a los clientes atención individualizada y cuidadosa. Para Tschohl (2014) la empatía es la habilidad cognitiva, propia de un individuo. Vale decir, una experiencia adquirida a partir de las emociones de los demás a través de las perspectivas tomadas de estos y de la simpatía, definida como un componente emocional de la empatía. Para que esta habilidad pueda desarrollarse de la mejor manera se deben tomar en consideración algunas capacidades del comportamiento tales como: la calidad de interrelación, el desarrollo moral, buena comunicación y el altruismo (generosidad). También debemos tener en cuenta las respuestas

emocionales, el bienestar que orientamos hacia las otras personas y algunos sentimientos empáticos (simpatía, compasión y ternura). Por consiguiente la empatía es un valor propio del ser humano que le permite ponerse en el lugar de otras personas, de ese modo poder entender los problemas que lo aquejan y así ayudarlo de una manera más eficiente.

2.3 Definición de términos básicos

Administración. Ciencia social compuesta de principios, técnicas y prácticas, cuya aplicación a conjuntos humanos permiten establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo, para alcanzar propósitos comunes que individualmente no es factible lograr.

Calidad del servicio (desde la perspectiva del cliente). Es aquella que depende de la calidad técnica (resultado) y de la funcionalidad (cómo se da, amabilidad, cortesía), que tienen que con el desempeño técnico de la prestación del servicio y con el tratamiento dispensado al usuario.

Calidad. Conjunto de propiedades y características de un producto o proceso que satisfaga las necesidades establecidas del cliente.

Capacidad de respuesta. Disposición y voluntad de los empleados para ayudar al usuario y proporcionar el servicio.

Cliente. Hace referencia tanto a los entes ajenos a la organización como a los clientes internos que interactúan en ella y dan servicio a otros integrantes de la institución.

Dirección. Es la acción y efecto de dirigir (llevar algo hacia un término o lugar, guiar, encaminar las operaciones a un fin, regir, dar reglas, aconsejar u orientar).

Empatía. Habilidades para inspirar credibilidad y confianza.

Estructura organizacional. Disposición formal de los puestos de trabajo dentro de una organización.

Fiabilidad. Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.

Gestión. Realización de diligencias o desarrollo de funciones conducentes al logro de los objetivos y metas de una organización.

Percepción. Son las creencias de los demandantes relativos al servicio recibido.

Recursos. Son medios que las instituciones poseen para lograr sus objetivos y realizar sus tareas: son bienes y servicios consumidos en la realización de las actividades institucionales y constituyen los insumos o entradas necesarios para elaborar el servicio prestado.

Satisfacción del cliente (usuario externo). Es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un servicio con sus expectativas.

Seguridad. Conocimiento y atención mostrados por los empleados.

Servicio al usuario externo. Es la ejecución de todos los medios posibles para dar satisfacción por algo que una persona adquirió.

Servicios. Los servicios son actividades intangibles e identificables por separado, que proporcionan la satisfacción deseada cuando se ofrecen a los usuarios.

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación es de tipo correlacional, no experimental y de corte transversal.

- Es correlacional porque existe una relación directa entre la variable independiente gestión administrativa y la variable dependiente calidad del servicio.
- No experimental porque el estudio se realizó sin la manipulación deliberada de las variables.
- De corte transversal porque se recolectaron datos en el Hospital de EsSalud en un momento y tiempo definido.

Finalmente, el alcance de la investigación es correlacional (causa-efecto). Según Hernández (2015, p.93), “este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular”.

3.1 Unidad de análisis, universo y muestra

3.1.1 Unidad de análisis

Los trabajadores administrativos de los órganos de apoyo y los usuarios externos (pacientes) del Hospital de Essalud, Cajamarca.

3.1.2 Población

El universo o población objeto de estudio está conformado por 90 trabajadores administrativos que laboran en los órganos de administración interna (apoyo) y de usuarios externos (pacientes) que acudieron al Hospital en un promedio mensual de 193, desde el mes de enero al mes de mayo del presente año (según datos de la oficina de estadística).

3.1.3 Muestra

Para ambos casos se determina el tamaño de su muestra aplicando la fórmula:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{e^2 (N-1) + Z^2 PQ}$$

- **Muestra de usuarios externos (pacientes)**

Dónde:

N: 193 pacientes (promedio mensual de enero a mayo)

Z: Es igual a 1.645 a un nivel de confianza del 90%.

P: Proporción de pacientes que manifestaron que existe calidad en el servicio debido a la gestión (se asume P=0.5).

Q: Proporción de pacientes que manifestaron que no existe calidad en el servicio debido a la gestión (Q = 0.5), valor asumido debido al desconocimiento de Q.

e: Margen de error 10%

n: Tamaño óptimo de la muestra.

Reemplazando por sus valores:

$$n = \frac{(1.645)^2 (0.5) (0.5) (193)}{(0.1)^2 (193-1) + (1.645)^2 (0.5) (0.5)}$$

n = 50 usuarios externos

- **Muestra de trabajadores administrativos:**

En idéntica forma que en el caso anterior, para N= 90 se tiene:

$$n = \frac{(1.645)^2 (0.5) (0.5) (90)}{(0.1)^2 (90-1) + (1.645)^2 (0.5) (0.5)}$$

n = 39 trabajadores administrativos

3.2 Métodos de investigación

Los métodos que se utilizarán en esta investigación son:

Análisis: Es un procedimiento mental mediante el cual un todo complejo se descompone en sus diversas partes y cualidades. El análisis permite la división mental del todo en sus múltiples relaciones y componentes.

Síntesis: Establece mentalmente la unión entre las partes previamente analizadas y posibilita descubrir las relaciones esenciales y características generales entre ellas. La síntesis se produce sobre la base de los resultados obtenidos previamente en el análisis.

Abstracción: Mediante ella se destaca la propiedad o relación de las cosas y fenómenos tratando de descubrir el nexo esencial oculto e inasequible al conocimiento empírico.

Por medio de la abstracción el objeto es analizado en el pensamiento y descompuesto en conceptos; la formación de los mismos es el modo de lograr un nuevo conocimiento concreto.

Inductivo: Procedimiento mediante el cual a partir de hechos singulares se pasa a proposiciones generales, lo que posibilita desempeñar un papel fundamental en la formulación de la hipótesis.

Deductivo: Es un procedimiento que se apoya en las aseveraciones y generalizaciones a partir de las cuales se realizan demostraciones o inferencias particulares. Las inferencias deductivas constituyen una cadena

de enunciados cada uno de los cuales es una premisa o conclusión que se sigue directamente según las leyes de la lógica.

3.3 Técnicas de investigación

Para recopilar los datos de la presente investigación se utilizó, la técnica de la encuesta; la misma que permitió recoger información, tanto de los trabajadores administrativos, como de los usuarios externos; mediante un conjunto de preguntas escritas por dimensiones.

3.4 Instrumentos

Para ambas encuestas se utilizó como instrumento el cuestionario. En el caso de la aplicación para los trabajadores (anexo 2) consta de 20 preguntas y respecto a los usuarios externos (anexo 3) el número de preguntas es de 25. En ambos instrumentos no se tiene restricción alguna; vale decir no habrá ningún tipo de exclusión.

Para la validez y confiabilidad de los instrumentos se recurrió al juicio de expertos.

3.5 Técnicas de análisis de datos (estadísticas)

Luego de realizadas las encuestas, los datos fueron recogidos de forma manual y trasladados a una hoja de Excel, para luego ser procesados mediante el programa estadístico SPSS 25, a través del cual se obtuvieron los resultados mediante tablas y figuras, para posteriormente ser presentadas y analizadas.

Para contrastar la hipótesis y sub hipótesis se utilizó el software SPSS 25 para posteriormente ver la influencia significativa que existe entre ambas

variables y entre las dimensiones de la variable independiente y la variable dependiente.

Con respecto a los clientes externos (pacientes) y a los trabajadores administrativos, la aplicación de las encuestas se efectuó atendiendo a la ética de la investigación; vale decir, con el consentimiento y aprobación de los mismos.

CAPÍTULO IV
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Presentación y discusión de resultados

Tabla 2 Influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio al usuario externo (pacientes) en el Hospital de ESSALUD, Cajamarca 2019.

Calidad de Servicio		Gestión Administrativa			Total
		Ineficiente	Aceptable	Eficiente	
Malo	Recuento	30	16	0	46
	% del total	34,0%	18,0%	0,0%	52,0%
Regular	Recuento	18	8	4	30
	% del total	20,0%	9,0%	5,0%	34,0%
Bueno	Recuento	0	0	13	13
	% del total	0,0%	0,0%	14,0%	14,0%
Total	Recuento	48	24	17	89
	% del total	54,0%	27,0%	19,0%	100,0%

Medidas simétricas

		Error estándar			
		Valor	asintótico	Aprox. S	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Gamma	,825	,127	4,008	,000
N de casos válidos		89			

Por elaboración propia en base a la aplicación del cuestionario.

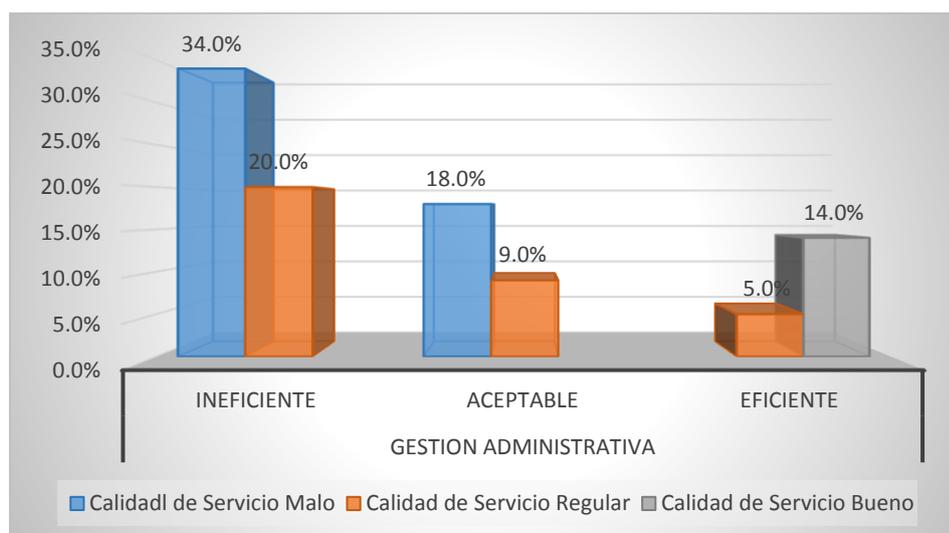


Figura 6: Influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio al usuario externo (pacientes) en el Hospital de ESSALUD, Cajamarca 2019.

Fuente: Resultados de la aplicación del cuestionario.

De acuerdo a la tabla 2, según el recuento del porcentaje total en lo que se refiere a la gestión administrativa el 54% es ineficiente, el 27% es aceptable y el 19% es eficiente. Respecto a la calidad de servicio el 52% indica que es malo, el 34% es regular y el 14% es bueno. La figura 6 muestra en cambio que de los que manifiestan que es ineficiente también indican respecto a la calidad de servicio que es 34% malo y el 20% regular. De la misma manera, de los que opinan que es aceptable, el 18% indica que la calidad de servicio es malo y el 9% es regular. Finalmente, de los que revelan que es eficiente el 5% indica que es regular y el 14% que es bueno.

La prueba Gamma esta definido por la función de probabilidad (p).

Discusión de los resultados de la tabla 2 y figura 6

La tabla de medidas simétricas muestra que el valor de la prueba Gamma para variables ordinales es altamente significativo ($p < 0.01$). Por lo tanto existe influencia positiva de la gestión administrativa en la calidad de servicio al usuario externo (pacientes). Además, podemos inferir que la relación entre ambas variables es directa, esto supone que a una mejor gestión administrativa es mejor el servicio al usuario externo (pacientes). Según Rodríguez y Caballero (2013) la calidad del servicio depende de la gestión administrativa; por tanto, en la mayoría de centros hospitalarios debe mejorarse pues inadecuada. Esto concuerda con lo encontrado en esta investigación, la diferencia con nuestro trabajo está en que estos autores no toman en cuenta para nada las dimensiones de las variables.

Tabla 3. Situación actual de la gestión administrativa en la calidad de servicio al usuario externo (pacientes) en el Hospital de ESSALUD, Cajamarca 2019.

Gestión Administrativa		Frecuencia	Porcentaje
Gestión Administrativa	Ineficiente	48	54%
	Aceptable	24	27%
	Eficiente	17	19%
Planeación	Ineficiente	50	56%
	Aceptable	29	33%
	Eficiente	10	11%
Organización	Ineficiente	49	55%
	Aceptable	26	29%
	Eficiente	14	16%
Dirección	Ineficiente	51	57%
	Aceptable	25	28%
	Eficiente	13	15%
Control	Ineficiente	54	61%
	Aceptable	28	31%
	Eficiente	7	8%

Por elaboración propia en base a la aplicación del cuestionario.

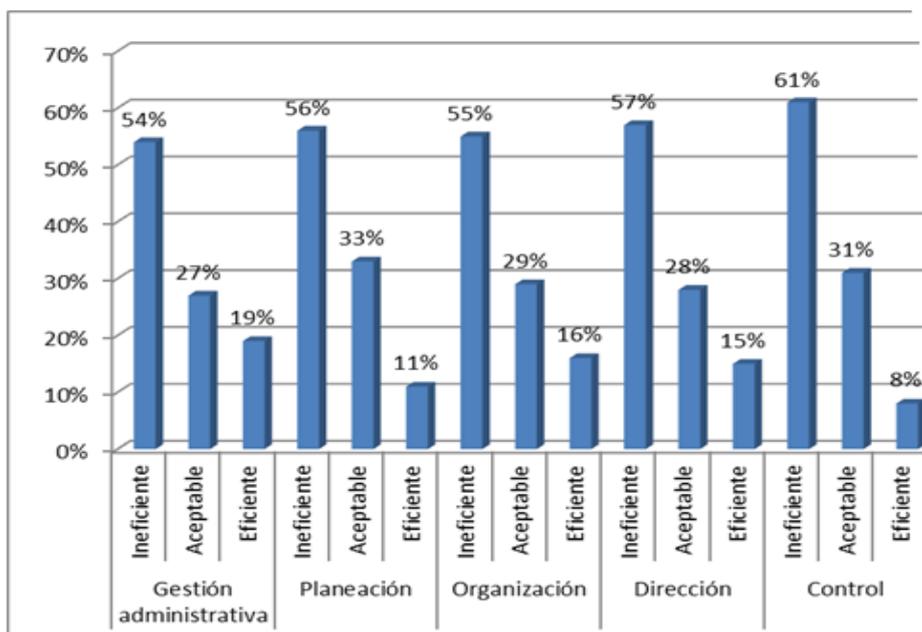


Figura 7: Situación actual de la gestión administrativa en el Hospital de ESSALUD, Cajamarca 2019

Por resultados de la aplicación del cuestionario.

De acuerdo a lo mostrado en la tabla 3, la situación actual de la gestión administrativa es ineficiente en un 54%, aceptable 27% y eficiente 19%. Por dimensiones es mayormente ineficiente en un 61% respecto al control,

seguido de un 57% de dirección, 56% de planeación y 55% de organización; mientras que en relación a lo aceptable, la dimensión planeación cuenta con el 33%, seguido del control con 31%, la organización con 29% y la dirección con 28%; finalmente, en lo que respecta al indicador eficiente, el mayor porcentaje pertenece a la dimensión organización con 16%, seguido de un 15% en dirección, planeación con 11% y el 8% en la dimensión control.

Por otra parte, la figura 7, muestra en forma resumida, que la gestión administrativa en relación a la dimensión planeación, solo el 56% de los entrevistados manifiesta que es ineficiente, el 33% que es aceptable y el 11% eficiente, mientras que en la dimensión organización, el 55% manifiesta que es ineficiente, el 29% aceptable y el 16% eficiente; respecto a la dimensión dirección, el 57% señala que es ineficiente, el 28% aceptable y el 15% es eficiente; finalmente, en la dimensión control, el 61% sostiene que es ineficiente, el 31% es aceptable y apenas el 8% es eficiente.

Discusión de los resultados de la tabla 3 y figura 7

De acuerdo a los resultados mostrados tanto en la tabla 3 como en la figura 7, al parecer la dimensión más posesionada resulta ser la organización, esto se entiende en la forma estructural jerárquica como la institución está organizada, a lo que hay que agregar que si bien cuenta con sus documentos de gestión y su correspondiente determinación de funciones, sin embargo, en la práctica esto no se ve reflejado en cuanto a la toma de decisiones oportunas y adecuadas en favor del hospital. Esto se explica por los altos

índices de ineficiencia que se muestra en cuanto a la planeación, dirección y el control.

Tabla 4. *Situación actual de la calidad de servicio al usuario externo (pacientes) en el Hospital de ESSALUD, Cajamarca 2019.*

Calidad de servicio		Frecuencia	Porcentaje
Calidad de servicio	Malo	46	52%
	Regular	30	34%
	Bueno	13	14%
Elementos tangibles	Malo	44	49%
	Regular	28	32%
	Bueno	17	19%
Fiabilidad	Malo	48	54%
	Regular	30	34%
	Bueno	11	12%
Tiempo de respuesta	Malo	55	62%
	Regular	24	27%
	Bueno	10	11%
Seguridad	Malo	40	45%
	Regular	32	36%
	Bueno	17	19%
Empatía	Malo	52	58%
	Regular	20	23%
	Bueno	17	19%

Por elaboración propia en base a la aplicación del cuestionario

Respecto a los resultados encontrados en nuestra investigación, estos son corroborados por García (2012), quien demuestra que el servicio al usuario en los hospitales es regular en un 55%; sin embargo, este indicador no es relevante para países como el nuestro donde es mayormente mala la atención.

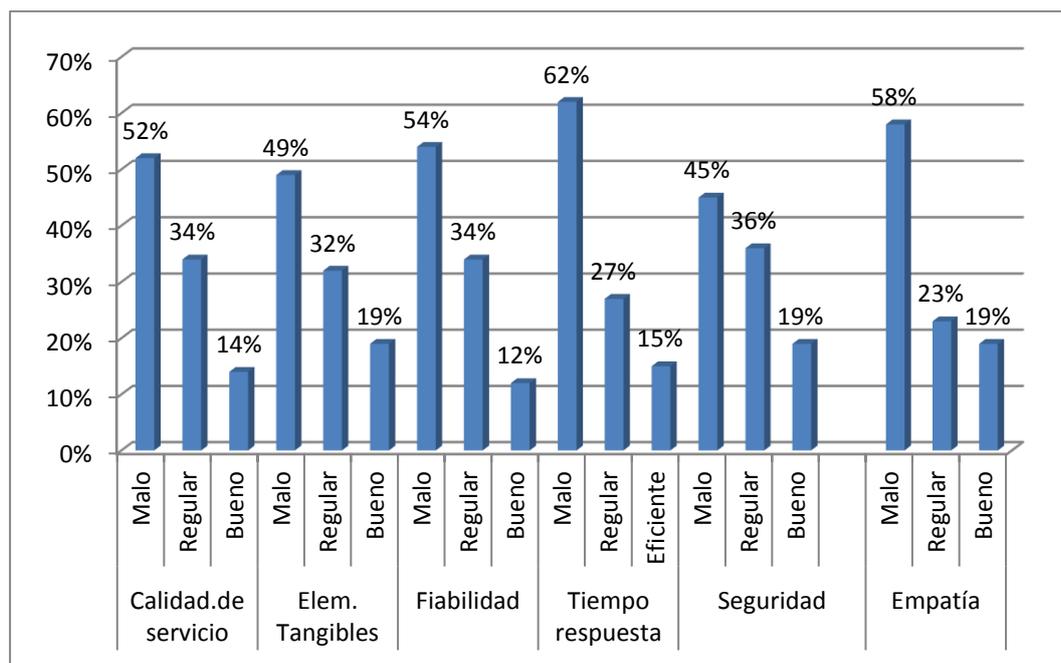


Figura 8: Situación actual de la calidad de servicio al usuario externo (pacientes) en el Hospital de ESSALUD, Cajamarca 2019.
 Por resultados de la aplicación del cuestionario

De acuerdo a lo expuesto en la tabla 4, la situación actual de la calidad de servicio al usuario externo (pacientes) es malo en un 52%, regular en un 34% y bueno en un 14%. Por dimensiones es malo en un 62% respecto al tiempo de respuesta, seguido de la empatía en un 58%, 54% de fiabilidad, 49% de elementos tangibles y 45% de seguridad; mientras que en relación a la nivel de atención regular, la dimensión seguridad cuenta con el 36%, seguido de la fiabilidad con 34%, elementos tangibles con 32% , tiempo de respuesta 27% y empatía 23%; finalmente, en lo que respecta al indicador bueno, el mayor porcentaje pertenece a las dimensiones elementos tangibles, seguridad y empatía con 19%, seguido de la fiabilidad con 12% y el 11% en lo concerniente al tiempo de respuesta.

Por otra parte, la figura 8, muestra en forma resumida, que la calidad del servicio en relación a los elementos tangibles, el 49% de los entrevistados

manifiesta que es malo, el 32% que es regular y el 19% bueno, mientras que en la dimensión fiabilidad, el 54% manifiesta que es malo, el 34% regular y el 12% bueno; respecto a la dimensión tiempo de respuesta, el 62% señala que es malo, el 27% regular y el 11% es bueno; en la dimensión seguridad, 45% malo, 36% regular y 19% bueno; finalmente, en la dimensión empatía, el 58% sostiene que es malo, el 23% regular y el 19% que es bueno.

Discusión de los resultados de la tabla 4 y figura 8

De lo mostrado, las dimensiones tiempo de respuesta y empatía tienen una especial relevancia por la naturaleza del servicio. Al parecer, por un lado el servicio no se brinda en su oportunidad y por otro, se nota la indolencia del personal asistencial en dedicarle al paciente una atención adecuada.

PRUEBAS DE NORMALIDAD

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestion_Administrativa	,276	89	,000	,781	89	,000
Calidad_Servicio al usuario externo	,300	89	,000	,767	89	,000

Como el valor de las pruebas de normalidad de Shapiro-Wilk es altamente significativo ($p < 0.01$). Por lo tanto las correlaciones se trabajaron con el coeficiente de correlación de Spearman.

La prueba de Shapiro-Wilk es cuando la muestra es como máximo de tamaño 50.

El coeficiente de correlación de Spearman es una medida de correlación entre dos variables aleatorias (tanto continuas como discretas).

Tabla 5. *Influencia de la planeación de la gestión administrativa en las dimensiones de la calidad de servicio al usuario externo (pacientes) en el Hospital de ESSALUD, Cajamarca 2019.*

Calidad de servicio al usuario externo (pacientes)		Planeación
Elementos tangibles	Coefficiente de correlación	,728**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	89
Fiabilidad	Coefficiente de correlación	,723**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	89
Tiempo de respuesta	Coefficiente de correlación	,813**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	89
Seguridad	Coefficiente de correlación	,719**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	89
Empatía	Coefficiente de correlación	,747**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	89

Por elaboración propia en base a la aplicación del cuestionario

Tabla 6. *Influencia de la organización de la gestión administrativa en las dimensiones de la calidad de servicio en el Hospital de ESSALUD, Cajamarca 2019.*

Calidad de servicio al usuario (pacientes)		Organización
Elementos tangibles	Coefficiente de correlación	,801**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	89
Fiabilidad	Coefficiente de correlación	,799**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	89
Tiempo de respuesta	Coefficiente de correlación	,825**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	89
Seguridad	Coefficiente de correlación	,810**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	89
Empatía	Coefficiente de correlación	,787**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	89

Por elaboración propia en base a la aplicación del cuestionario

Tabla 7. *Influencia de la dirección de la gestión administrativa en la calidad de servicio al usuario externo (pacientes) en el Hospital de ESSALUD, Cajamarca 2019.*

Calidad de servicio al usuario externo (pacientes)		Dirección
Elementos tangibles	Coefficiente de correlación	,764**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	89
Fiabilidad	Coefficiente de correlación	,843**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	89
Tiempo de respuesta	Coefficiente de correlación	,832**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	89
Seguridad	Coefficiente de correlación	,857**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	89
Empatía	Coefficiente de correlación	,791**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	89

Por elaboración propia en base a la aplicación del cuestionario.

Tabla 8. *Influencia del control de la gestión administrativa en las dimensiones de la calidad de servicio al usuario externo (pacientes) en el Hospital de ESSALUD, Cajamarca 2019.*

Calidad de servicio al usuario externo (pacientes)		Control
Elementos tangibles	Coefficiente de correlación	,776**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	89
Fiabilidad	Coefficiente de correlación	,783**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	89
Tiempo de respuesta	Coefficiente de correlación	,866**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	89
Seguridad	Coefficiente de correlación	,800**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	89
Empatía	Coefficiente de correlación	,779**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	89

Por elaboración propia en base a la aplicación del cuestionario.

Discusión de los resultados de las tablas del 5 al 8

En las tablas del 5 al 8 se observa que el valor de la prueba del coeficiente de correlación de Spearman es altamente significativo ($p < 0.01$). Esto indica que existe influencia de las dimensiones planeación, organización, dirección y control de la gestión administrativa en las dimensiones de la calidad de servicio al usuario externo (pacientes).

Por otro lado, se nota que la influencia mayor de la planeación, organización y el control se ve reflejado en el tiempo de respuesta, mientras que en la dimensión control es la seguridad.

Por consiguiente, de los resultados se puede inferir que la relación entre ambas variables es directa en sus dimensiones. Esto supone que si mejora la planeación, organización, dirección y el control, es lógico suponer que mejorarían los elementos tangibles, la fiabilidad o confianza, la capacidad del tiempo de respuesta y fundamentalmente, la empatía.

4.2 Contrastación de la hipótesis

- La gestión administrativa influye significativamente en la calidad de servicio al usuario externo en el Hospital de EsSalud, Cajamarca 2019. En la tabla 2 se observa que el valor de la prueba Gamma para variables ordinales es altamente significativo ($p < 0,01$); por lo tanto se acepta la hipótesis a un nivel de confiabilidad del 99%.
- La planeación influye significativamente en la calidad del servicio al usuario externo en el Hospital de Cajamarca, 2019. En la tabla 5 se observa que, el valor de la prueba del Coeficiente de Correlación de Spearman es altamente

significativo ($p < 0.01$); por lo tanto se acepta la hipótesis a un nivel de confiabilidad del 99%.

- La organización influye significativamente en la calidad del servicio al usuario externo en el Hospital de Cajamarca, 2019. En la tabla 6 se observa que, el valor de la prueba del Coeficiente de Correlación de Spearman es altamente significativo ($p < 0.01$); por lo tanto se acepta la hipótesis a un nivel de confiabilidad del 99%.

- La dirección influye significativamente en la calidad del servicio al usuario externo en el Hospital de Cajamarca, 2019. En la tabla 7 se observa que, el valor de la prueba del Coeficiente de Correlación de Spearman es altamente significativo ($p < 0.01$); por lo tanto se acepta la hipótesis a un nivel de confiabilidad del 99%.

- El control influye significativamente en la calidad del servicio al usuario externo en el Hospital de Cajamarca, 2019. En la tabla 8 se observa que, el valor de la prueba del Coeficiente de Correlación de Spearman es altamente significativo ($p < 0.01$); por lo tanto se acepta la hipótesis a un nivel de confiabilidad del 99%.

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- Existe influencia significativa ($p < 0.01$) positiva entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario externo en el Hospital de EsSalud, Cajamarca 2019.
- Existe influencia significativa ($p < 0.01$) positiva entre la planeación de la gestión administrativa en las dimensiones de la calidad de servicio al usuario externo en el Hospital de EsSalud, Cajamarca 2019.
- Existe influencia significativa ($p < 0.01$) positiva entre la organización de la gestión administrativa en las dimensiones de la calidad de servicio al usuario externo en el Hospital de EsSalud, Cajamarca 2019
- Existe influencia significativa ($p < 0.01$) positiva entre la dirección de la gestión administrativa en las dimensiones de la calidad de servicio al usuario externo en el Hospital de EsSalud, Cajamarca 2019
- Existe influencia significativa ($p < 0.01$) positiva entre el control de la gestión administrativa en las dimensiones de la calidad de servicio al usuario externo en el Hospital de EsSalud, Cajamarca 2019.

5.2 Recomendaciones

- Por la influencia significativa positiva entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario externo en el Hospital de EsSalud Cajamarca, 2019, se recomienda a la dirección de la institución adoptar medidas conducentes a mejorar la gestión administrativa y la calidad de servicio.
- Dado a que existe influencia significativa positiva entre el planeamiento de la gestión administrativa en las dimensiones de la calidad de servicio al

usuario externo en el Hospital de EsSalud Cajamarca, 2019, se recomienda a la dirección de la institución aplicar el planeamiento estratégico.

- Merced a que existe influencia significativa positiva entre la organización de la gestión administrativa en las dimensiones de la calidad de servicio al usuario externo en el Hospital de EsSalud Cajamarca, 2019, se recomienda a la dirección de la institución implementar un nuevo diseño organizacional a fin de reestructurar las funciones y competencias de los colaboradores.
- Como quiera que existe influencia significativa positiva entre la dirección de la gestión administrativa en las dimensiones de la calidad de servicio al usuario externo en el Hospital de EsSalud Cajamarca, 2019, se recomienda reestructurar la administración por resultados.
- Basados en que existe influencia significativa positiva entre el control de la gestión administrativa en las dimensiones de la calidad de servicio al usuario externo en el Hospital de EsSalud Cajamarca, 2019 , se recomienda monitorear permanentemente los servicios asistenciales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Batet, M. (2016). *Gestión administrativa*. España, Universitat Jaume.
- Bertalanffy, L. (2015). *Teoría general de sistemas*. 3era. edición. México, FCE.
- Brenke, J. (2015). *Calidad de servicio en las organizaciones de salud privada en Venezuela*. 3era.ed. Venezuela, EAE.
- Burgos, F. (2015). *Principios de gestión administrativa pública*. España, edebé.
- Bustos, J. (2015). *Sistema de gestión por resultados y su influencia en la prestación de servicios en el Hospital IESS Ambato*. Tesis, Universidad regional Autónoma de los Andes, Ecuador.
- Campos, L. y Valencia, S. (2017). *Gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en la red asistencial EsSalud – Tumbes, 2016*. Tesis, Universidad de Tumbes, Perú.
- Carlzon, J. (2016). *La excelencia del servicio*. 5ta ed. México, SQI.
- Chiavenato, I. (2016). *Administración. Proceso administrativo. Técnica, proceso y práctica*. 5° ed. México, Mg Graw Hill.
- García, J. (2012). *Evaluación de la calidad y calidez de atención a los usuarios del Sub Centro de Salud “El Bosque”. Propuesta gerencial de mejoramiento periodo 2011*. Tesis, Universidad de Guayaquil, Ecuador.
- Gil, C. (2016). *Relación administrativa entre la gestión y la satisfacción del usuario en la oficina de referencia del Hospital I EsSalud, Juanjui, 2016*. Tesis, Universidad César Vallejo, San Martín, Perú.
- Girela, B. (2014). *Gestión administrativa de la asistencia sanitaria en el sistema nacional*. Tesis, Universidad de Granada, España.
- Hernández, R. y Baptista, P. (2015). *Metodología de la investigación*. 6° edición, México, Mg Graw Hill.
- Horovitz, J. (2015). *La calidad del servicio*. México, Mg Graw Hill.
- Huamán, S. (2014). *Percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencias del Hospital General I “José Soto Cadenillas”, Chota, 2014*. Universidad César Vallejo, Chiclayo, Perú.
- Huarcaya, R. (2015). *Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, 2015*. Tesis. Universidad Nacional José María Arguedas, Apurímac, Perú.
- Jiménez, E. (2017). *Efectos de la gestión en la calidad del servicio a usuarios del seguro integral de salud (SIS), Lima*. Tesis, Universidad Garcilaso de la Vega, Perú.
- Loaffat, E. (2016). *Administración: Fundamentos del proceso administrativo*. Buenos Aires, CENGAGE.
- López, M. (2016). *Principios de gestión administrativa pública*. España, Algaida.
- Pérez, J. (2016). *Gestión por procesos*. 5° ed. España, ESIC.

- Rodríguez, N. y Caballero (2013). *Calidad de atención desde la perspectiva del usuario en el centro de diagnóstico terapéutico del Hospital San Juan de Dios*. Tesis, Universidad Academia de Humanismo cristiano. Santiago, Chile.
- Thompson, A. y otros (2017). *Administración estratégica. Teoría y casos*. 20° edición. México, Mg Graw Hill.
- Tola, I. (2015). *Influencia de la gestión administrativa en los servicios de salud de los Hospitales III de EsSalud de la Región Puno- 2012*. Tesis, Universidad Andina, Juliaca, Perú.
- Tschohl, J. (2014). *Servicio al cliente. Técnicas, estrategias y una verdadera cultura para generar beneficios*. 3era. ed. México, SQI.
- Vargas, M. y Aldana (2016). *Calidad y servicio*. Colombia, ECOE.

ANEXOS

Anexo A. Ficha de observación directa de EsSALUD Cajamarca

LUGAR: Hospital EsSalud Cajamarca				
TEMA: Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario				
Investigadora: Clara Isabel Pando Portal				
Fecha: 06-02-2019.				
INDICADORES		VALORACIÓN		OBSERVACIONES Y/O PROPUESTAS DE MEJORA
Planeamiento, organización, dirección y control				
1	Falta de Planificación	Si		Proponer un plan estratégico
2	Organización inadecuada	Si		Diseñar una nueva estructura orgánica y funcional
3	Falta de liderazgo	Si		Incapacidad para solucionar problemas
4	Inadecuado control	Si		Carencia de monitoreo (asistencial y administrativa)
Deficiencias en la calidad de servicio al usuario externo				
5	Elementos tangibles	Si		Mejora de la infraestructura física y equipamiento
6	Fiabilidad	Si		Mejora de los procedimientos
7	Tiempo de respuesta	Si		Mayor responsabilidad y cumplimiento
8	Seguridad	Si		Capacidad para disminuir el riesgo
9	Empatía	Si		Mayor comprensión al paciente
Causas que generan las deficiencias en la gestión administrativa				
9	Desconocimiento de herramientas de gestión	Si		Incapacidad gerencial
10	Centralismo	Si		Limitaciones en las decisiones
11	Carencia de iniciativas	Si		Generar iniciativas para resolver los problemas
12	Apoyo asistencial y del personal administrativo	Si		Falta de liderazgo
Causas que generan las deficiencias en la calidad de servicio al usuario externo				
13	Información y comunicación al usuario	Si		Mejor información y comunicación al usuario
14	Tratamiento al paciente	Si		Mejor trato y comprensión
15	Monitoreo permanente	Si		Evaluación constante al personal
16	Incentivos al personal	Si		Desmotivación del personal
17	Capacitación	Si		Incluir cursos de capacitación al personal
18	Infraestructura	Si		Gestionar la construcción de la nueva sede
Clima organizacional		No favorable		

Anexo B. Cuestionario aplicado al personal administrativo del hospital de Essalud de Cajamarca - 2019.

I. Datos informativos:

Tiempo de servicios..... Profesión.....

Area donde desarrolla sus actividades

II. Objetivo: El presente cuestionario tiene por objetivo medir el nivel de gestión administrativa por parte del personal adscrito a la entidad para fines estrictamente académicos.

III. Instrucciones: A continuación se presenta una serie de preguntas agrupadas según su definición operacional: Planeación, organización, dirección y control. Para cada una de estas, marque con una X dentro del rectángulo la respuesta que a su criterio considere que es la correcta. Le agradecemos su colaboración.

1. Planeación

¿Utiliza la dirección a la planeación estratégica como un sistema integrado del proceso administrativo?

a) SI b) SI PARCIALMENTE c) NO

¿Aplica la institución los niveles de la planeación corporativa, funcional y operativa?

a) SI b) SI PARCIALMENTE c) NO

Respecto a los cuatro pasos típicos de la planeación: análisis del entorno, formulación, programación y ejecución ¿se cumplen en la institución?

a) SI b) SI PARCIALMENTE c) NO

¿El programa de trabajo y los indicadores de gestión (programático-presupuestal) son difundidos entre el personal?

a) SI b) SI PARCIALMENTE c) NO

¿Los sistemas de información implementados aseguran la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información?

a) SI b) SI PARCIALMENTE c) NO

2. Organización

¿La empresa tiene un organigrama escrito, conocido y acatado por toda la institución?

a) SI b) SI PARCIALMENTE c) NO

¿El manual de organización de la unidad administrativa está actualizado y corresponde con la estructura organizacional autorizada?

a) SI b) SI PARCIALMENTE c) NO

¿Las demás disposiciones normativas y de carácter técnico para el desempeño de las funciones de la unidad administrativa están actualizadas y se difunden?

a) SI b) SI PARCIALMENTE c) NO

¿El manual de procedimientos está actualizado y corresponde a las atribuciones de la unidad o área administrativa?

a) SI b) SI PARCIALMENTE c) NO

¿Se establecen mecanismos para atraer, desarrollar y retener a servidores públicos competentes, alineados con los objetivos institucionales?

a) SI b) SI PARCIALMENTE c) NO

3. Dirección

¿La dirección de la institución se caracteriza por su liderazgo, motivación y comunicación con los empleados?

a) SI b) SI PARCIALMENTE c) NO

¿El personal conoce el objetivo general, las atribuciones y los principales procesos y proyectos a cargo de la unidad administrativa?

a) SI b) SI PARCIALMENTE c) NO

¿La dirección realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?

a) SI b) SI PARCIALMENTE c) NO

¿Se promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación del personal responsable de los procesos?

a) SI b) SI PARCIALMENTE c) NO

¿Los principales procesos y proyectos de la unidad administrativa están soportados en sistemas de información?

a) SI b) SI PARCIALMENTE c) NO

4. Control

¿La dirección demuestra compromiso con los principios que rigen el servicio público y los valores del código de ética?

a) SI b) SI PARCIALMENTE c) NO

¿Se supervisa en forma permanente el desempeño del control interno institucional?

a) SI b) SI PARCIALMENTE c) NO

¿Se establecen las estructuras, líneas de mando, niveles de autoridad y de responsabilidad; los procedimientos y la base normativa, y los mecanismos de control y evaluación apropiados para la consecución de los objetivos institucionales, la transparencia y rendición de cuentas?

a) SI b) SI PARCIALMENTE c) NO

¿Se evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control implementadas?

a) SI b) SI PARCIALMENTE c) NO

¿Se demuestra compromiso, participación y responsabilidad para el adecuado funcionamiento del control interno institucional?

a) SI b) SI PARCIALMENTE c) NO

GRACIAS POR SU COLABORACION

Valoración: No = 0 ; Si parcialmente = 1 ; Si = 2.

Baremo analítico para medir el nivel de gestión administrativa

Niveles	Puntaje
Eficiente	27-40
Aceptable	13-26
Deficiente	0-12

Baremo analítico por dimensiones del nivel de gestión administrativa

Baremo analítico de la dimensión planeación

NIVELES	PUNTAJE
Eficiente	8-10
Aceptable	5-7
Deficiente	0-4

Baremo analítico de la dimensión organización

NIVELES	PUNTAJE
Eficiente	8-10
Aceptable	5-7
Deficiente	0-4

Baremo analítico de la dimensión dirección

Niveles	Puntaje
Eficiente	8-10
Aceptable	5-7
Deficiente	0-4

Baremo analítico de la dimensión control

Niveles	Puntaje
Eficiente	8-10
Aceptable	5-7
Deficiente	0-4

Anexo C. Cuestionario aplicado a los usuarios externos del hospital de Essalud de Cajamarca - 2019.

I. Datos informativos:

Edad ()

Sexo ()

Paciente ()

No paciente ()

II. Objetivo: El presente cuestionario tiene por objetivo medir la calidad del servicio que se presta en Hospital Nivel II de Essalud por parte de los pacientes y no pacientes para fines estrictamente académicos.

III. Instrucciones: A continuación se presenta una lista de 25 Items agrupados según su definición operacional: Elementos tangibles, fiabilidad, tiempo de respuesta, seguridad y empatía, de acuerdo a sus indicadores. Para cada uno de estos, marque con un círculo la respuesta que a su criterio considere que es la correcta. Le agradecemos su colaboración.

Elementos tangibles

¿Las instalaciones (sala de espera, baños, sillas, etc.) están limpias?

a) Nunca b) A veces c) Siempre

¿Los letreros, avisos, de la consulta externa son adecuados para orientar a los pacientes?

a) Nunca b) A veces c) Siempre

¿La ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados para su atención?

a) Nunca b) A veces c) Siempre

¿Los alimentos le entregan a temperatura adecuada y de manera higiénica?

a) Nunca b) A veces c) Siempre

¿Los ambientes de hospitalización son cómodos, ventilados, limpios y seguros?

a) Nunca b) A veces c) Siempre

Fiabilidad

¿El médico mantiene suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?

a) Nunca b) A veces c) Siempre

¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?

a) Nunca b) A veces c) Siempre

¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?

a) Nunca b) A veces c) Siempre

¿Al alta, a usted le orienta el personal asistencial y administrativo de la institución sobre los cuidados para su salud en casa?

a) Nunca b) A veces c) Siempre

¿Su historia clínica se encuentra disponible en el consultorio para su atención?

a) Nunca b) A veces c) Siempre

Tiempo de respuesta

¿El tiempo que esperó para pasar a consulta con el médico especialista a partir de su hora de cita le parece que no es respetado?

a) Nunca b) A veces c) Siempre

¿Los trámites para el alta son rápidos?

a) Nunca b) A veces c) Siempre

¿La atención en farmacia y para tomarse exámenes (laboratorio, radiológicos, etc.) son rápidos?

a) Nunca b) A veces c) Siempre

¿Los pacientes son atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socio económica y de ser asegurado?

a) Nunca b) A veces c) Siempre

¿Los trámites para su hospitalización son rápidos?

a) Nunca b) A veces c) Siempre

Seguridad

¿La información que proporciona a la institución es manejada de forma confidencial?

a) Nunca b) A veces c) Siempre

¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites a seguir para la atención en consulta externa?

a) Nunca b) A veces c) Siempre

¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?

a) Nunca b) A veces c) Siempre

¿Usted comprende la explicación que el médico le brinda sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamento, dosis y efectos adversos?

a) Nunca b) A veces c) Siempre

¿La visita de sus familiares es autorizada por el personal de seguridad?

a) Nunca b) A veces c) Siempre

Empatía

¿Recibe un trato digno por parte de la persona que otorga la cita médica?

a) Nunca b) A veces c) Siempre

¿El personal asistencial le explica detalladamente en qué consistiría su tratamiento?

a) Nunca b) A veces c) Siempre

¿El médico que atiende su problema de salud le inspira confianza porque muestra interés en su solucionar su problema de salud?

a) Nunca b) A veces c) Siempre

¿El personal de consulta externa lo trata con amabilidad, respeto y paciencia?

a) Nunca b) A veces c) Siempre

¿La consulta externa cuenta con personal idóneo para informar y orientar a los pacientes y acompañantes?

a) Nunca b) A veces c) Siempre

GRACIAS POR SU COLABORACION

Valoración: Nunca = 0 ; A veces = 1 ; Siempre = 2.

Baremo analítico para medir la calidad del servicio

NIVELES	PUNTAJE
Buena	36-50
Regular	21-35
Mala	0-20

Baremo analítico fiabilidad

Baremo analítico elementos tangibles

NIVELES	PUNTAJE	NIVELES	PUNTAJE
Buena	8-10	Buena	8-10
Regular	5-7	Regular	5-7
Mala	0-4	Mala	0-4

**Baremo analítico
Tiempo de respuesta**

**Baremo analítico
Seguridad**

Niveles	Puntaje
Buena	8-10
Regular	5-7
Mala	0-4

Niveles	Puntaje
Buena	8-10
Regular	5-7
Mala	0-4

**Baremo analítico
Empatía**

Niveles	Puntaje
Buena	8-10
Regular	5-7
Mala	0-4

Anexo D

Matriz de consistencia

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	DISEÑO	TÉCNICAS E INSTRUMENTO	ESTADÍSTICA
<p>Pregunta general ¿De qué manera la gestión administrativa influye en la calidad de servicio al usuario externo en el Hospital de EsSalud, Cajamarca 2019?</p>	<p>Objetivo general Determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio al usuario externo en el Hospital de EsSalud, Cajamarca 2019.</p>	<p>Hipótesis General La gestión administrativa influye significativamente en la calidad de servicio al usuario externo en el Hospital de EsSalud, Cajamarca 2019.</p>	<p>Variable 1 Gestión administrativa</p>	<p>Población: 90 trabajadores y 193 usuarios externos.</p>	<p>Método: * Análítico</p> <p>Nivel investigativo:</p>	<p>Técnicas: * Análisis documental * Entrevista * Encuesta</p>	SPSS 25
<p>Preguntas Específicas</p> <p>¿De qué manera la planeación de la gestión administrativa influye en la calidad de servicio al usuario externo en el Hospital de EsSalud, Cajamarca 2019?</p> <p>¿De qué manera la organización de la gestión administrativa influye en la calidad de servicio al usuario externo en el Hospital de EsSalud, Cajamarca 2019?</p> <p>¿De qué manera la dirección de la gestión administrativa influye en la calidad de servicio al usuario externo en el Hospital de EsSalud, Cajamarca 2019?</p> <p>¿De qué manera el control de la gestión administrativa influye en la calidad de servicio al usuario externo en el Hospital de EsSalud, Cajamarca 2019?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>*Determinar la influencia de la planeación, en las dimensiones de la calidad de servicio al usuario externo en el Hospital de EsSalud, Cajamarca 2019. * Determinar la influencia de la organización, en las dimensiones de la calidad de servicio al usuario externo en el Hospital de EsSalud, Cajamarca 2019. * Determinar la influencia de la dirección, en las dimensiones de la calidad de servicio al usuario externo en el Hospital de EsSalud, Cajamarca 2019. * Determinar la influencia del control, en las dimensiones de la calidad de servicio al usuario externo en el Hospital de EsSalud, Cajamarca 2019.</p>	<p>Hipótesis Específicas</p> <p>*La planeación de la gestión administrativa influye significativamente en la calidad de servicio al usuario externo en el Hospital de EsSalud, Cajamarca 2019. * La organización de la gestión administrativa influye significativamente en la calidad de servicio al usuario externo en el Hospital de EsSalud, Cajamarca 2019. *La dirección de la gestión administrativa influye significativamente en la calidad de servicio al usuario externo en el Hospital de EsSalud, Cajamarca 2019. * El control de la gestión administrativa influye significativamente en la calidad de servicio al usuario externo en el Hospital de EsSalud, Cajamarca 2019.</p>	<p>Variable 2 Calidad de servicio</p>	<p>Muestra: 50 usuarios y 39 trabajadores.</p>	<p>* Descriptivo * Explicativo</p> <p>Tipo de investigación:</p> <p>Enfoque cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental-transversal y correlacional</p>	<p>Instrumentos: - Cuestionario</p>	



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 **Apellidos y nombres del experto:** Mg. Karen Tatiana Dávila García
- 1.2 **Institución donde labora:** Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo
- 1.3 **Título de la Investigación:** INFLUENCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EXTERNO EN EL HOSPITAL DE ESSALUD CAJAMARCA, 2019.
- 1.4 **Autor del instrumento:** Bach. Clara Isabel Pando Portal
- 1.5 **Nombre del instrumento:** Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital nivel II de Essalud de Cajamarca - 2019

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.			50		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.			50		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.			60		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				70	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				65	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				75	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				70	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				75	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.				70	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.			60		
SUB TOTAL				220	425	
TOTAL						645

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 64.5
 VALORACION CUALITATIVA:
 OPINIÓN DE APLICABILIDAD: EL INSTRUMENTO ES APLICABLE

Cajamarca, 05 de junio del 2019

Mg. Karen Tatiana Dávila García



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 **Apellidos y nombres del experto:** Mg. Karen Tatiana Dávila García
- 1.2 **Institución donde labora:** Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo
- 1.3 **Título de la Investigación:** INFLUENCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EXTERNO EN EL HOSPITAL DE ESSALUD CAJAMARCA, 2019.
- 1.4 **Autor del instrumento:** Bach. Clara Isabel Pando Portal
- 1.5 **Nombre del instrumento:** Cuestionario aplicado a los usuarios externos del Hospital nivel II de Essalud de Cajamarca - 2019

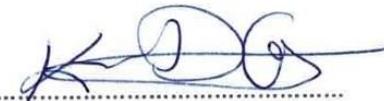
INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.			55		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.			60		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.			60		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				70	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				65	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				75	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				70	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				75	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.				70	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.			60		
SUB TOTAL				235	425	
TOTAL			660			

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 66

VALORACION CUALITATIVA:

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: EL INSTRUMENTO ES APLICABLE

Cajamarca, 05 de junio del 2019



Mg. Karen Tatiana Dávila García



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 **Apellidos y nombres del experto:** Mg. Karen Tatiana Dávila García
- 1.2 **Institución donde labora:** Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo
- 1.3 **Título de la Investigación:** INFLUENCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EXTERNO EN EL HOSPITAL DE ESSALUD CAJAMARCA, 2019.
- 1.4 **Autor del instrumento:** Bach. Clara Isabel Pando Portal
- 1.5 **Nombre del instrumento:** Ficha de Observación directa de Essalud, Cajamarca 2019.

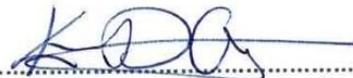
INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.			45		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.			55		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.			50		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				65	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				75	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				75	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				80	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				80	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				70	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.			60		
SUB TOTAL				210	445	
TOTAL			655			

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 65.5

VALORACION CUALITATIVA:

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: EL INSTRUMENTO ES APLICABLE

Cajamarca, 05 de junio del 2019


 Mg. Karen Tatiana Dávila García



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 **Apellidos y nombres del experto:** Dr. Segundo Wilmar García Celis
- 1.2 **Institución donde labora:** Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo
- 1.3 **Título de la investigación:** INFLUENCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EXTERNO EN EL HOSPITAL DE ESSALUD CAJAMARCA, 2019.
- 1.4 **Autor del instrumento:** Bach. Clara Isabel Pando Portal
- 1.5 **Nombre del instrumento:** Cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital nivel II de Essalud de Cajamarca - 2019

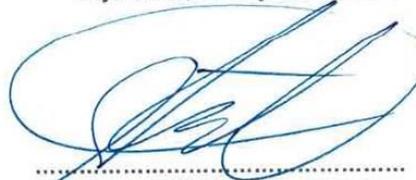
INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.			45		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.			60		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.			60		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				70	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				80	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				80	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				75	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				80	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.			60		
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.			60		
SUB TOTAL				285	385	
TOTAL			670			

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 67.0

VALORACION CUALITATIVA:

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

Cajamarca, 15 de junio del 2019



 Dr. Segundo Wilmar García Celis



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 **Apellidos y nombres del experto:** Dr. Segundo Wilmar García Celis
- 1.2 **Institución donde labora:** Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo
- 1.3 **Título de la Investigación:** INFLUENCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EXTERNO EN EL HOSPITAL DE ESSALUD CAJAMARCA, 2019.
- 1.4 **Autor del instrumento:** Bach. Clara Isabel Pando Portal
- 1.5 **Nombre del instrumento:** Cuestionario aplicado a los usuarios externos del Hospital nivel II de Essalud de Cajamarca - 2019

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.			45		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.			60		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.			60		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				75	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				80	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				80	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				70	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				75	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.			60		
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.			60		
SUB TOTAL				285	380	
TOTAL						665

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 66.5

VALORACION CUALITATIVA:

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

Cajamarca, 15 de junio del 2019



 Dr. Segundo Wilmar García Celis



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 **Apellidos y nombres del experto:** Dr. Segundo Wilmar García Celis
- 1.2 **Institución donde labora:** Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo
- 1.3 **Título de la Investigación:** INFLUENCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EXTERNO EN EL HOSPITAL DE ESSALUD CAJAMARCA, 2019.
- 1.4 **Autor del instrumento:** Bach. Clara Isabel Pando Portal
- 1.5 **Nombre del instrumento:** Ficha de Observación directa de Essalud, Cajamarca 2019.

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.			50		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.			60		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.			60		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				70	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				75	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				80	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				75	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				80	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.			60		
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.			60		
SUB TOTAL				290	380	
TOTAL						670

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 67.0

VALORACION CUALITATIVA:

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

Cajamarca, 15 de junio del 2019


 Dr. Segundo Wilmar García Celis