

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSE FAUSTINO SANCHEZ CARRION
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**



TESIS

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIOS A LOS
USUARIOS DEL HOSPITAL REGIONAL HUACHO, 2021**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN**

PRESENTADO POR:

BACH. MEZA PAZ, CARMEN ROSA

ASESOR:

MAG. JUANA ANSELMO ARRUNATEGUI

HUACHO – PERU

2022

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIOS A LOS USUARIOS DEL HOSPITAL REGIONAL HUACHO, 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

9%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	1%
2	www.researchgate.net Fuente de Internet	1%
3	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	www.scribd.com Fuente de Internet	1%
5	repositorio.udea.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Pineda Cruz Idalia. "Un modelo de capacitacion bajo los lineamientos de la norma internacional de aseguramiento de calidad ISO 9000 en una embotelladora mexicana", TESIUNAM, 2002 Publicación	1%
7	repositorio.utp.edu.pe Fuente de Internet	1%

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE
SERVICIOS A LOS USUARIOS DEL HOSPITAL
REGIONAL HUACHO, 2021**

CARMEN ROSA MEZA PAZ

TESIS DE PREGRADO

ASESOR:

MAG. JUANA ANSELMO ARRUNATEGUI

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSE FAUSTINO SANCHEZ CARRION
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION
HUACHO
2022**

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación se lo dedico a mis amados padres que están en el cielo, a mi hermana Alicia que me apoya en todas mis locuras y a Dios porque sin él no hubiera podido superar las pruebas que se me presentaron.

AGRADECIMIENTO

A todas las personas que directa e indirectamente me han ayudado para realiza este trabajo de investigación, pero sobre todo al R.P. Rómulo Rodríguez Delgado, por apoyarme, incentivar me, alentarme en mi vida diaria, y en mi trabajo, mil gracias a todos por formar parte de mi vida y por estar ahí a mi lado.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	3
AGRADECIMIENTO	4
RESUMEN.....	9
ABSTRACT	10
INTRODUCCIÓN	11
CAPITULO I.....	13
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
1.1. Descripción de la realidad problemática:.....	13
1.2. Formulación del problema:	16
1.2.1. Problema general:.....	16
1.2.2. Problemas específicos:.....	16
1.3. Objetivos de la investigación:	17
1.3.1. Objetivo general:	17
1.3.2. Objetivos específicos:	17
1.4. Justificación de la investigación:.....	18
1.5. Delimitación del estudio:	21
1.5.1. Delimitación espacial:	21
1.5.2. Delimitación temporal:	21
1.5.3. Delimitación social:.....	21
1.5.4. Delimitación conceptual:	21
1.5.5. Delimitación social:.....	22
1.6. Viabilidad del estudio:.....	22
CAPITULO II.....	23
MARCO TEORICO.....	23
2.1. Antecedentes de la investigación:	23
2.1.1. Investigaciones internacionales:.....	23
2.1.2. Investigaciones nacionales:.....	26
2.2. Bases teóricas:.....	29
2.2.1. Definiciones:	31
2.2.2. Importancia de la Gestión Administrativa:	33
2.3. Bases filosóficas:.....	53
2.3.1. Bases filosóficas de Gestión Administrativa:.....	53
2.3.2. Bases filosóficas de Calidad de servicios:	55
2.4. Definición de términos básicos:	58
2.5. Hipótesis de investigación:	63

2.5.1. Hipótesis general:	63
2.5.2. Hipótesis específicas:	63
2.6. Operacionalización de variables:	64
CAPITULO III	70
METODOLOGÍA.....	70
3.1. Diseño metodológico:.....	70
3.1.1. Tipo de investigación.....	70
3.1.2. Nivel de investigación	70
3.1.3. Diseño de investigación	71
3.1.4. Enfoque de investigación.....	72
3.5. Población y muestra:	73
3.3. Técnicas de recolección de datos:	76
3.4. Técnicas para el procesamiento de la información:.....	77
CAPITULO IV	80
RESULTADOS	80
4.1. Análisis de resultados:	80
CAPITULO V	90
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	90
5.1. Conclusiones:	90
5.2. Recomendaciones:.....	91
CAPITULO VI.....	92
6.1. Fuentes documentales:.....	92
6.2. Fuentes bibliográficas:.....	93
6.3. Fuentes electrónicas:	94

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Características demográficas de los usuarios del Hospital Regional Huacho, 2021 ..	80
Tabla 2 Características en la atención de los usuarios del Hospital Regional Huacho, 2021 ..	81
Tabla 3 Dimensión de Fiabilidad de los usuarios del Hospital Regional Huacho, 2021	82
Tabla 4 Dimensión de Capacidad de Respuesta de los usuarios del Hospital Regional Huacho, 2021.....	82
Tabla 5 Dimensión de Seguridad de los usuarios del Hospital Regional Huacho, 2021	83
Tabla 6 Dimensión de Empatía de los usuarios del Hospital Regional Huacho, 2021	83
Tabla 7 Dimensión de Aspectos Tangibles de los usuarios del Hospital Regional Huacho, 2021.....	85
Tabla 8 Satisfacción de los usuarios del Hospital Regional Huacho, 2021	85
Tabla 9 Dimensiones de la Gestión Administrativa del Hospital Regional Huacho, 2021	86
Tabla 10 Nivel de Gestión Administrativa del Hospital Regional Huacho, 2021	87
Tabla 11 Nivel de Gestión Administrativa y Calidad de Servicio del Hospital Regional Huacho, 2021.....	88

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico 1 Grupo etario de los usuarios del Hospital Regional Huacho, 2021	80
Grafico 2 Grupo etario de los usuarios del Hospital Regional Huacho, 2021	81
Grafico 3 Satisfacción de los usuarios en los servicios del Hospital Regional Huacho, 2021	86
Grafico 4 Percepción de la Dirección de la Gestión Administrativa del Hospital Regional Huacho, 2021	87
Grafico 5 Percepción de la Gestión Administrativa del Hospital Regional Huacho, 2021	88

RESUMEN

El presente trabajo de investigación denominado “Gestión Administrativa y la Calidad de Servicios a usuarios del Hospital Regional de Huacho, 2021”, se han determinado los niveles de satisfacción e insatisfacción de las dos variables propuestas como son Gestión Administrativas que tiene como dimensiones la planeación, organización, dirección y control. La variable Calidad de Servicios tiene como dimensiones los elementos físicos, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad durante el periodo del 2021.

La metodología de la investigación utilizada se establece el diseño no experimental-transversal, tipo básico, enfoque cuantitativo y nivel correlacional, de igual manera se determina una muestra recogida de toda la población finita que asiste en forma mensual a recibir atención en las áreas asistenciales, por lo cual debemos tener una muestra ajustada por variables, por lo cual se realizó una muestra ajustada de estudio de 370 usuarios y 92 trabajadores administrativos, donde podremos determinar la operacionalización de variables, utilizando el instrumento de recolección de datos mediante la técnica de encuesta SERQUAL, en escala linkert .

Como resultados obtenidos de la presente investigación podemos mencionar que el 51% de los usuarios del Hospital Regional de Huacho se sintieron satisfechos por el servicio con mejores resultados en la dimensión de seguridad (60%), sin embargo el 49% de los usuarios manifestaron su insatisfacción, principalmente es los aspectos tangibles (56%) y la capacidad de respuesta (55%) del servicio y el planeamiento de la gestión administrativa fue calificado principalmente moderado (72%) y también bueno (28%), la organización fue calificado de moderado (91%) y malo (9%), la dirección fue percibido como moderado (75%), bueno (18%) y malo (7%), el control resultó moderado (47%), bueno (36%) y malo (17%).

Palabras claves: Gestión Administrativa, planeación, organización, control, dirección, Calidad de Servicios, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad

ABSTRACT

The present research work called "Administrative Management and the Quality of Services to users of the Regional Hospital of Huacho, 2021", have determined the levels of satisfaction and dissatisfaction of the two proposed variables such as Administrative Management whose dimensions are planning, organization, direction and control. The Quality of Services variable has as dimensions the physical elements, reliability, responsiveness and security during the period of 2021.

The research methodology used establishes the non-experimental-transversal design, basic type, quantitative approach and correlational level, in the same way a sample collected from the entire finite population that attends monthly to receive care in the care areas is determined. for which we must have a sample adjusted by variables, for which an adjusted study sample of 370 users and 92 administrative workers was carried out, where we can determine the operationalization of variables, using the data collection instrument through the SERQUAL survey technique, on Linkert scale.

As results obtained from the present investigation we can mention that 51% of the users of the Regional Hospital of Huacho felt satisfied with the service with better results in the dimension of security (60%), however 49% of the users expressed their dissatisfaction, mainly the tangible aspects (56%) and the responsiveness (55%) of the service and the administrative management planning was rated mainly moderate (72%) and also good (28%), the organization was rated as moderate (91%) and bad (9%), management was perceived as moderate (75%), good (18%) and bad (7%), control was moderate (47%), good (36%) and bad (17%).

Keywords: Administrative Management, planning, organization, control, direction, Service Quality, tangible elements, reliability, responsiveness, security

INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada **GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIOS A LOS USUARIOS DEL HOSPITAL REGIONAL HUACHO, 2021**, tiene como finalidad poder determinar los niveles de satisfacción e insatisfacción que existe entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicios del Hospital Regional Huacho 2021, teniendo como resultados diversas dimensiones e indicadores que nos permitirán lograr la implementación de diversas mejoras para lograr la satisfacción de los diversos usuarios que asisten al hospital para atender diversas dolencias.

En la actualidad se vienen recibiendo diversas quejas y críticas con respecto a la atención a usuarios de los servicios médicos que ha dejado de ofrecer esta entidad prestadora de salud, debido a la llegada de la pandemia del covid-19, el Hospital Regional de Huacho, es un hospital de referencia tipo II-2 con una población estimada de 253,637 personas por grupos de edad según la provincia de Huaura - Oyon, el cual ha excedido ampliamente su capacidad resolutive debido al aumento poblacional, por lo que la presente investigación nos servirá para proponer nuevas estrategias para mejorar la atención de usuarios que asisten al Hospital Regional Huacho.

Este estudio es importante, ya que se fundamenta en los principios de la Gestión Administrativa para lo cual se incluirán diversos mecanismos, acciones y formas a partir de las cuales se usan los recursos financieros, recursos humanos y recursos materiales con los que cuenta el Hospital Regional Huacho, ya que permitirá obtener indicadores que faciliten un mejor desarrollo de la gestión administrativa y así mejorar y brindar un servicio de calidad a los usuarios de la red en estudio, contribuyendo también en mejorar la calidad a los usuarios de la red en estudio, contribuyendo también en mejorar la calidad de vida de los pacientes, todo a través del desarrollo de diversas estrategias impartidas por una buena Gestión Administrativa.

El presente proyecto de investigación está organizado en cinco capítulos, donde:

El primer capítulo comprende el planteamiento del problema dentro del contexto del Hospital Regional Huacho, de igual manera se da a conocer las interrogantes que motivan

la realización de la presente investigación, buscan plantear una problemática de estudio, objetivos, justificación y delimitación de la investigación.

En el segundo capítulo de la investigación mostramos el marco teórico, donde se señalan los antecedentes del presente estudio; de diversas universidades internacionales, nacionales, así como artículos de revistas, libros, etc.

En el tercer capítulo se refiere a la metodología de la investigación, donde se establece el diseño, tipo, enfoque y nivel de la presente investigación, de igual manera se determina la población y muestra de estudio, determinamos la operacionalización de variables, los instrumentos para la recolección de datos.

En el cuarto capítulo de la investigación, podremos conocer los recursos (personales, materiales y bienes) que se usaran para la presente investigación, determinaremos los resultados obtenidos y el análisis de los mismos.

En el quinto capítulo de la investigación, podemos sacar las conclusiones realizadas en la investigación de acuerdo a los resultados encontrados y plantear las recomendaciones que deberemos seguir para mejorar la Gestión Administrativa y la calidad de servicio en el Hospital Regional Huacho.

En el sexto capítulo del proyecto de investigación, podemos conocer las fuentes documentales, bibliográficas y electrónicas usadas en la investigación de esta tesis.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática:

La pandemia de la covid-19 según la Organización Mundial de la Salud, afectado significativamente la situación sanitaria de muchas entidades prestadoras de salud, ya que han sobrepasado su capacidad resolutive lo que ha evitado que se realicen prestaciones de servicio de calidad y las coberturas de salud no lleguen a toda la población por tener insuficiente personal de salud, insumos médicos y quirúrgicos, medicamentos, etc.

A nivel de América Latina la Organización Mundial de la Salud informa que los países más afectados por la pandemia del covid-19 han sido Brasil, Chile, México y Perú, al verse colapsados sanitariamente por la llegada de esta pandemia que en principio no sabían cómo tratar o curar, por lo que se informe que existe un aproximado de 2 millones de su población ha sido infectada y que 400.000.00 personas han fallecido por esta enfermedad, o que ha ocasionado el colapso de muchos sistemas funerarios ante los fallecidos, lo que agrava más la situación sanitaria en los países antes mencionados.

Sausa, M., (17/02//2018). Informe “Ineficiencias del sector salud están afectando a millones de peruanos”, <https://peru21.pe/peru/situacion-salud-peru-ineficiencias-sector-afectando-millones-peruanos-396225-noticia/>, menciona que en el Perú existe una grave crisis que afecta al sector salud, lo cual no es una novedad para los peruanos. Casi a diario se escuchan denuncias de hospitales desabastecidos de medicamentos y que no cuentan con servicios básicos de agua potable, además de la existencia de establecimientos hacinados que carecen de equipos para atender emergencias y con pacientes que duermen en sillas de ruedas y hasta en el piso, revela también cómo la falta de inversión y la mala gestión de los recursos disponibles generan la ineficiencia de los servicios y la afectación de la salud y economía de millones de peruanos.

A nivel regional, los hospitales eran administrados por Ministerio de Salud (MINSA), el cual de acuerdo a la sustentación de metas y objetivos, repartía el presupuesto asignado insuficiente del gobierno central a todos los hospitales, pero al llegar la descentralización los hospitales fuera de la jurisdicción de Lima, tuvieron pasar a manos del Gobierno Regional de Lima, el cual burocratizo la distribución del presupuesto, y de autoridades que no ven la importancia de la salud de la población y que nos encontramos en medio de una pandemia que viene disminuyendo la población regional, lo cual tiene que acudir a entidades prestadoras de salud particulares o a la ciudad de Lima, por tener mejor infraestructura, equipamiento o mejor atención, lo que agrava la captación de ingresos hospitalarios.

A nivel local el Hospital Regional de Huacho es un hospital que cuenta con 51 años de creación ya que fue fundado el 02 de octubre de 1970, y creado como Centro Base, se convirtió en Hospital de Apoyo y que actualmente atiende a una población de 19 distritos de la Red Huaura Oyon, los cuales forman una población estimada de 264, 916 personas divididas en dos escenarios urbanos y urbano marginal, y que actualmente se le observan muchas deficiencias y carencias, por lo que con la llegada de la pandemia del Covid-19 el Hospital Regional Huacho sufrió un desbalance en su gestión administrativa, ya que la mayoría de personal administrativo tuvo que abandonar sus puestos de trabajo para evitar el contagio, personal con comorbilidad, personal que realiza trabajo remoto sin sustento, reubicación de personal a otros puestos de trabajo sin cumplir el perfil adecuado, personal jerárquico que no ejercen sus funciones, no existe control de asistencia y permanencia, reprogramación de turno de trabajo, suspensión de vacaciones, falta de pago de trabajadores en modalidad locadores de servicio, retraso en la realización del Plan Anual de Contrataciones del Estado, exclusión de procesos de selección, demora en pagos de obligaciones como ESSALUD, SUNAT, ONPE, mantenimiento y renovación de equipos biomédicos, mecánicos, mobiliario, equipamiento y sistemas.

Todos estos problemas han disminuido el cumplimiento de metas y objetivos programados en el POI, lo cual contribuyó a la disminución de recaudación financiera lo cual agravo la situación financiera que venía estancada y disminuida desde años anteriores, sino también la calidad de servicios que podemos ofrecer a los usuarios que actualmente ponen su salud en nuestras manos, por lo que nos enfrentamos a los siguientes problemas como son: poca comunicación por parte del personal de salud hacia

los pacientes y/o usuarios, excesivas colas para obtención de turnos de atención, falta de turnos para especialidades médicas, falta de profesionales de la salud, falta de equipos biomédicos de última generación, modificación de la estructura física, lo que se demuestra en la insatisfacción de los usuarios, poca expectativa por la innovación en la calidad de servicios de salud, a través de la poca accesibilidad, lo que genera un clima de desconfianza, entre el usuario y los profesionales de la salud de las diversas áreas asistenciales de atención a usuarios, que buscan una atención eficiente y eficaz para que sus problemas de salud sean atendidos en forma oportuna y rápida.

En tal sentido, la Universidad Militar Nueva Granada (2019), señala que la gestión administrativa se centra en dar cumplimiento a los procesos de planificación y de toma de decisiones respecto a las transformaciones, además del desarrollo de los procesos operativos que se dan en épocas de relativa tranquilidad, pero siempre teniendo como norte el reconocimiento de los cambios, incluso antes de que se produzcan, con una estructura flexible que entiende y reconoce que los impactos del cambio son más profundos cuando no se actúa de forma proactiva. (p.4)

Sánchez G. y Sánchez R., (2016) manifiesta que “la calidad en el servicio es una métrica dentro las organizaciones que buscan la diferenciación y competitividad en el mercado”. (p5)

En términos de la importancia de la calidad del servicio, existen modelos para su medición, algunos plantean la calidad en el servicio como un antecedente de la satisfacción, entre éstos se encuentra el Modelo de los Tres Componentes, de Christian Grönroos en 1984; luego, en 1985, Parasuraman, Zeithaml y Berry desarrollaron el Modelo SERVQUAL, donde inicialmente identificaron 10 criterios de evaluación que denominaron “Determinantes de la Calidad en el Servicio”, pero fue simplificado debido a las críticas, quedando conformado por 5 dimensiones: empatía, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, los elementos tangibles; posteriormente, Cronin y Taylor en 1992, establecieron una escala a la que llamaron SERVPERF, basándola en la valoración de las percepciones de los mismos 5 factores que propone el modelo SERVQUAL; asimismo el modelo de los tres componentes de Rust y Oliver de 1994, establece que la satisfacción es puramente experiencial, delimitan a tres componentes presentes en la

calidad en el servicio: el servicio y sus características, el ambiente del servicio y el servicio entregado (Juárez y Núñez, 2018, p.6)

Por lo antes expuesto, la presente investigación titulada “Gestión Administrativa y la Calidad de Servicios a Usuarios del Hospital Regional, 2021”, busca plantear el siguiente problema general y cuatro problemas específicos, de acuerdo a la realidad problemática planteada, siendo los siguientes:

1.2. Formulación del problema:

1.2.1. Problema general:

¿Cuál es la calidad de Gestión Administrativa y Calidad de Servicios a usuarios del Hospital Regional Huacho, 2021?

1.2.2. Problemas específicos:

PE1. ¿Cuál es el nivel de calidad de servicios a usuarios del Hospital Regional Huacho, 2021?.

PE2. ¿Cuál es el nivel la planeación en la Gestión Administrativa del Hospital Regional Huacho, 2021?

PE3. ¿Cuál es el nivel de la organización en la Gestión Administrativa del Hospital Regional Huacho, 2021?.

PE4. ¿Cuál es el nivel de la dirección en la Gestión Administrativa del Hospital Regional Huacho, 2021?.

PE.5. ¿Cuál es el nivel del control en la Gestión Administrativa del Hospital Regional Huacho, 2021?

1.3. Objetivos de la investigación:

1.3.1. Objetivo general:

Determinar la calidad de Gestión Administrativa y la calidad de servicios a usuarios del Hospital Regional Huacho, 2021.

1.3.2. Objetivos específicos:

OE1. Determinar la calidad de servicios a usuarios del Hospital Regional Huacho, 2021.

OE2. Determinar el nivel de planeación en la Gestión Administrativa del Hospital Regional Huacho, 2021.

OE3. Determinar el nivel de la organización en la Gestión Administrativa del Hospital Regional Huacho, 2021.

OE4. Determinar el nivel de la dirección en la Gestión Administrativa del Hospital Regional Huacho, 2021.

OE5. Determinar el nivel del control en la Gestión Administrativa del Hospital Regional Huacho, 2021.

1.4. Justificación de la investigación:

Los usuarios debido a la llegada de la pandemia del Covid-19, se han vuelto más exigentes, más conocedores y más complejos, por ello las distintas entidades prestadoras de servicios de salud, existen para prestar servicios adecuados a los usuarios. Por lo que, los responsables de estas instituciones deben gestionar adecuadamente las actividades administrativas a través de una adecuada planificación, organización, dirección y control de estas actividades, con el propósito de lograr la satisfacción de los usuarios a través de los servicios prestados que funcionen y operen de manera eficiente y buscar la satisfacción de las necesidades de los que demandan la atención que son los usuarios.

El presente trabajo de investigación titulada “Gestión Administrativa y Calidad de Servicios a Usuarios del Hospital Regional Huacho”, pretende establecer la relación entre las variables Gestión Administrativa y Calidad de Servicios a los usuarios, por lo que se busca favorecer a la población con el planteamiento de diversas acciones de mejoras en la atención de salud, ya que los usuarios esperan recibir una atención de calidad y oportuna en el Hospital y Establecimientos de Salud de la región.

Justificación teórica

El presente trabajo de investigación nos va a permitir medir la calidad de servicio mediante un planteamiento metodológico, mediante el uso de la encuesta SERVQUAL modificada y aprobada con RM N° 527-2011/MINSA, la cual será la que planteará evaluar la calidad de los servicios hacia los usuarios, donde podemos medir la expectativa y percepción de cada uno, la cual será evaluada mediante aplicativo informático excel.

Justificación práctica

El presente trabajo de investigación justifica su elaboración, ya que nos brindara diversos aportes de mejora, que serán implantados en el Hospital y en los diversos establecimientos de salud del ámbito del Hospital Regional Huacho, de igual manera nos ayudara a realizar los cambios requeridos en las diversas unidades, departamentos, oficinas, servicios y/o áreas para mejorar la calidad de atención

hacia los usuarios, lo que nos permitirá agilizar los procesos de la gestión administrativa y calidad de servicio en el menor plazo posible, lo que va a beneficiar a la comunidad en general.

Justificación metodológica

El presente trabajo de investigación busca lograr la relación significativa que existe entre la Gestión Administrativa y Calidad de Servicios a los Usuarios del Hospital Regional Huacho, 2021; cuya justificación obedece a un enfoque cuantitativo, tipo de investigación básica, nivel correlacional y diseño no experimental - transversal lo que nos va a permitir determinar la relación significativa que existe entre las variables de la investigación, lo que nos ayudara a proponer diversos planes y estrategias de mejora, tanto para la gestión administrativa y calidad de servicio que se les brindan a los diversos usuarios. De igual manera las conclusiones y recomendaciones que obtengamos de la presente investigación nos ayudaran a tomar decisiones que nos permitan mejorar los procesos dentro de la institución.

Justificación de relevancia social

El presente trabajo de investigación busca elaborar y enfocar diversas estrategias de gestión administrativa que nos permitirán resolver diversos problemas que encuentran los usuarios que acuden a diversas áreas asistenciales de atención a usuarios del Hospital Regional Huacho, buscando un servicio de calidad para la mejora de sus dolencias.

Justificación teórica

El presente trabajo de investigación nos va a permitir medir la calidad de servicio mediante un planteamiento metodológico, mediante el uso de la encuesta SERVQUAL modificada y aprobada con RM N° 527-2011/MINSA, la cual será la que planteará evaluar la calidad de los servicios hacía los usuarios, donde podemos medir la expectativa y percepción de cada uno, la cual será evaluada mediante aplicativo informático excel.

Justificación práctica

El presente trabajo de investigación justifica su elaboración, ya que nos brindara diversos aportes de mejora, que serán implantados en el Hospital y en los diversos establecimientos de salud del ámbito del Hospital Regional Huacho, de igual manera nos ayudara a realizar los cambios requeridos en las diversas unidades, departamentos, oficinas, servicios y/o áreas para mejorar la calidad de atención hacia los usuarios, lo que nos permitirá agilizar los procesos de la gestión administrativa y calidad de servicio en el menor plazo posible, lo que va a beneficiar a la comunidad en general.

Justificación metodológica

El presente trabajo de investigación busca lograr la relación significativa que existe entre la Gestión Administrativa y Calidad de Servicios a los Usuarios del Hospital Regional Huacho, 2021; cuya justificación obedece a un enfoque cuantitativo, tipo de investigación básica, nivel correlacional y diseño no experimental - transversal lo que nos va a permitir determinar la relación significativa que existe entre las variables de la investigación, lo que nos ayudara a proponer diversos planes y estrategias de mejora, tanto para la gestión administrativa y calidad de servicio que se les brindan a los diversos usuarios. De igual manera las conclusiones y recomendaciones que obtengamos de la presente investigación nos ayudaran a tomar decisiones que nos permitan mejorar los procesos dentro de la institución.

Justificación de relevancia social

El presente trabajo de investigación se realizará en el ámbito de las diversas áreas asistenciales de atención a usuarios del Hospital Regional Huacho, ubicado en la Av. José Arnaldo Arambulo La Rosa N° 251, Amay, distrito de Huacho, provincia de Huaura, departamento de Lima.

1.5. Delimitación del estudio:

1.5.1. Delimitación espacial:

El presente trabajo de investigación se realizará en el ámbito de las diversas áreas asistenciales de atención a usuarios del Hospital Regional Huacho, ubicado en la Av. José Arnaldo Arambulo La Rosa N° 251, Amay, distrito de Huacho, provincia de Huaura, departamento de Lima.

1.5.2. Delimitación temporal:

El horizonte de tiempo en el que se ejecutara el presente trabajo de investigación, está contemplado realizarse durante los meses de agosto a diciembre 2020 y de enero a agosto del 2021.

1.5.3. Delimitación social:

El presente trabajo de investigación se realizará para identificar causas y proponer diversas mejoras en la Gestión Administrativa y Calidad de Servicios a los Usuarios de los Consultorios Externos del Hospital Regional Huacho, 2021.

1.5.4. Delimitación conceptual:

En el presente trabajo de investigación se sustenta en determinar la relación que existe entre la las variables de la investigación como son Gestión Administrativa y Calidad de Servicio.

VI. Gestión Administrativa:

Como afirma Stoner, Freeman, & Gilbert (1996) “se acostumbra definir la administración en términos de cuatro funciones específicas de los gerentes: la planificación, la organización, la dirección y el control”, dicha teoría es apoyada por (Chiavenato, 2006) quien explica que, las etapas para la gestión administrativa

están conformada por las funciones principales del administrador, en este caso son “la planeación, organización, dirección y control”. (p. 53)

VD. Calidad de Servicios:

Como afirma Druker (1990), se deben establecer cinco niveles de evaluación del desempeño de una organización de acuerdo con la satisfacción obtenida (comparación de las expectativas). La mayoría de los clientes utilizan según Druker cinco dimensiones para llevar a cabo dicha evaluación como son la fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía, intangibilidad. (p.41)

1.5.5. Delimitación social:

El presente trabajo de investigación se realizará para identificar causas y proponer diversas mejoras en la Gestión Administrativa y Calidad de Servicios a los Usuarios de los Consultorios Externos, Emergencia (normal y covid) y Hospitalización del Hospital Regional Huacho, 2021.

1.6. Viabilidad del estudio:

El presente trabajo de investigación se considera como un trabajo de campo, porque los datos obtenidos se recogerán de forma directa dentro de las diversas áreas asistenciales de atención a usuarios del Hospital Regional Huacho, que es donde se realizara la presente investigación.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación:

2.1.1. Investigaciones internacionales:

Maggi (2018), desarrollo la tesis de posgrado "Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica del Hospital General de Milagro 2018, Guayaquil-Ecuador", para obtener el título de Maestro en Gerencia en Servicios de la Salud, aprobado por la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, donde el objetivo es mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud; por esta razón se realizó esta investigación con el objetivo de evaluar el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la atención y calidad brindada en los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. Para el presente trabajo de investigación se usó el método deductivo, enfoque cuantitativo, tipo transversal analítica. De igual se usó la metodología: SERVQUAL la cual consta de cinco dimensiones que son tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, el diseño de la investigación fue transversal analítico, se usó una muestra de 357 de los niños en agosto de 2017, donde se llevó a la conclusión que los resultados de las dimensiones, existe insatisfacción de parte de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica en el Hospital General de Milagro, en la dimensión de tangibilidad se identificó un nivel de insatisfacción 0.1575 entre expectativa y percepción, en la dimensión de fiabilidad un nivel de insatisfacción de 0.5675, capacidad de respuesta tubo valoración de satisfacción de con un -0.162 debido a que la expectativa y percepción tuvieron baja calificación, la seguridad presento un nivel de insatisfacción de 0.5933 y la empatía un resultado 0.054, por lo que se concluye con que los índices de insatisfacción son muy elevados y se requiere implementar estrategias para mejorar la calidad de servicio.

Alvarado (2018) desarrolló la tesis de pregrado "Propuesta del diseño de un modelo de gestión administrativa basado en el enfoque de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM), elaborada para optar por el título profesional de Licenciado en

Salud, aprobado Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. León, Nicaragua, el presente estudio tuvieron como objetivo diseñar un modelo de gestión administrativa, para mejorar la calidad en el servicio al cliente de la mediana empresa Computadora y Matthieu Sociedad Anónima (COMPUMATT S.A). La metodología usada en el estudio se basó en un enfoque mixto (cualitativo – cuantitativo), con un diseño no experimental, de corte transversal; con una población conformada por los trabajadores (9) y clientes de la empresa (107), para lo cual se empleó un muestreo probabilístico, donde la recolección de información empleadas fueron la observación directa, la entrevista y la encuesta, siendo aplicadas por medio del cuestionario y del formulario de encuesta. Los resultados reportaron que el 100% de los trabajadores no cuenta con un sistema de gestión de calidad y no disponen de una oficina de servicio al cliente; así mismo, el 78% afirma que recibe reclamos por parte de los clientes, siendo el de mayor frecuencia el tiempo de entrega con un 89%, de los cuales el 67% manifestó que el tiempo promedio de espera es de entre 30 minutos a una hora; el 100% de los colaboradores no conoce el . Administrativo EFQM de calidad en el servicio al cliente. Respecto a los clientes, el 82% manifestó la importancia de la calidad del servicio al cliente, el 95% indicó la existencia de un buen ambiente de trabajo, valorando el tiempo de atención de los vendedores con un 76%, siendo uno de los aspectos más sobresalientes y el 70% nunca ha realizado reclamo alguno por sus compras. Las conclusiones del estudio evidenciaron que la empresa no emplea ningún modelo de gestión específico que se enfoque a la búsqueda de mejoras en la calidad del servicio al cliente; asimismo, se determinó la ausencia de un departamento o área específica que este enfocada a la calidad del servicio, aun cuando un 96% afirman la importancia que tiene el prestar un servicio de calidad al cliente; en este sentido, solamente el 30% de los clientes han realizado reclamos por diversos motivos, empleando para ello el buzón de sugerencia, ya que el 95% de los mismos lo considera la herramienta de mayor aceptación.

Mariñez (2018) desarrollo la tesis de posgrado “Nivel de calidad en la Emergencia del Hospital Regional Docente Universitario Juan Pablo Pina, República Dominicana”, elaborada para optar por el título profesional de Maestro en Medicina Familiar y Comunitaria, aprobada por la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña, teniendo como objetivo de determinar la percepción de la calidad de la atención en la emergencia del hospital Regional Docente Universitario Juan Pablo Pina, se realizó un estudio de tipo

descriptivo, de corte transversal y de fuente prospectiva de información, encontrándose los siguientes resultados: El perfil sociodemográfico de los usuarios del servicio se refiere a personas en edad productiva, entre 18-29 años se atiende un 19.0%, de 29-39 años se atienden un 21.1%, de 39-40 años se atienden un 28.2%, de 49-58 años se atienden un 19.00%, que forman la mayoría de los pacientes. El sexo femenino es el más frecuente con un 52.8% contra 47.2% de sexo masculino, dominicanos en su mayoría, y siendo estas personas en su mayoría de los sectores de Las Flores, Los Molinos y Madre Vieja Norte, dominicanos con un 60.6\$, haitianos con un 23.2%, venezolanos con un 11.3 y chinos con un 4.9%. Concluyendo que el trato médico, la mayoría lo definió como comunicativo y comprensivo. La opinión a la emergencia es regular. El servicio ofrecido es regular y la calidad del servicio oportuna. El trato por el personal médico es adecuado. El principal problema del trato regular del médico es que es una sola persona para mucha gente. El tiempo de espera fue el aspecto peor catalogado.

Coloma, Fajardo, y Vásquez, (2019) desarrolló un boletín de Malariología y Salud Ambiental ISSN: 1690-4648, de julio – diciembre, Vol. LIX (1): 9-14 suplemento 2 denominado "Gestión administrativa y satisfacción de pacientes en una oficina médica de primer nivel, Ecuador" aprobado por los Servicios Autónomos Instituto de Altos Estudios DR. Arnaldo Gabaldón, en la Universidad de Guayaquil con el objeto de analizar y describir la gestión administrativa y la satisfacción de los pacientes en las oficinas médicas de primer nivel, en la Zona 5 del cantón Naranjal - Distrito 09D12, Balao-Naranjal, Ecuador. La metodología del estudio fue de diseño no experimental, de campo, analítico y bibliográfico, de tipo descriptivo y corte transversal, en la que se empleó como técnicas de recolección de datos la revisión documental, en específico, el sistema de registro diario automatizado de consultas y atenciones ambulatorias (REDACAA) y el cuestionario contentivo de 10 preguntas de opción dicotómica, el cual fue validado por expertos y aplicado a una muestra de 524 usuarios. En función de lo señalado, los resultados obtenidos con los pacientes permitieron demostrar la satisfacción al equipamiento (77%), infraestructura (73%), presentación del personal (81%), limpieza (66%), camas y camillas (80%) y comodidad de las mismas (67%), aunque la insatisfacción en relación a las esperas en oficinas médicas de primer nivel fue alta (71%), el cumplimiento de los horarios (79%), destreza acertada para solventar problemas (65%) y por forjar confianza con los usuarios (84%). Todos estos datos permitieron concluir que

la gestión administrativa y la calidad, son los fundamentos necesarios para el desarrollo de planes de mejoras y la capacitación del personal involucrado, ya que la misión de estos es la de alcanzar la excelencia en la calidad de los servicios de salud de las oficinas médicas de primer nivel en el cantón Naranjal. Por lo tanto, para garantizar la presencia de una gestión administrativa armónica, determinada por cumplir y alcanzar los objetivos en el tiempo establecido, amerita la presencia de un administrador competente, cuyas capacidades y destrezas gerenciales hagan posible redimensionar el hecho administrativo, es decir, propiciar una toma de decisiones como alternativa viable para afianzar entre los trabajadores el compromiso como elemento encargado de darle eficiencia a las tareas propuestas. Estos cambios pragmáticos puedan servir de referentes para mejoras a nivel nacional dentro del estado ecuatoriano.

2.1.2. Investigaciones nacionales:

Sanchez M. (2017), desarrolló la tesis pregrado “Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de la Oficina Principal del Banco de la Nación y su influencia en la Fidelización de los Usuarios” para optar por el título profesional de Licenciado en Administración, estudio aprobado por la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, teniendo como objetivo determinar en qué medida una gestión administrativa influye en la fidelización del cliente en la Oficina principal del Banco de la Nación, para lo cual usaron el método descriptivo correlacional, diseño no experimental, para poder verificar las hipótesis el estudio ha empleado el método cuantitativo, no exploratorio transversal, se contó con la participación colaborativa de 384 usuarios del Banco de la Nación, sede Oficina Principal, para lo cual se aplicó las pruebas de Chi cuadrado, para verificar las hipótesis. Concluyendo que el 44,5% emplea los servicios del banco por más de 5 años, siendo consecuentes por su modernidad 45,6%. Es de hacer notar que el 56,8% estima que la organización puede ser mejor, dándose valores contrarios a ser mejorados por el banco para el logro de fidelización, por lo que se debe incluir estrategias de calidad de servicio, falta capacitación a los trabajadores y proponer estrategias para fidelizar al cliente, mejorando a la atención personalizada.

Dulanto (2018), desarrolló la tesis de pregrado “Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Chancay, periodo 2018, para optar

por el título profesional de Licenciado en Administración, estudio aprobado por la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, ha sido necesario como objetivo determinar cómo influye la gestión administrativa en la calidad del servicio de la Municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018. La variable gestión administrativa tiene como dimensiones planeación, organización, dirección, control. La variable calidad de servicio tiene como dimensiones elementos físicos, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad. La presente investigación es de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental transversal y de nivel correlacional. El instrumento se aplicó a 40 colaboradores que laboran en la Municipalidad distrital de Chancay. Lo cual la encuesta consta de 32 Ítems de actitudes en la escala Likert. Se logró determinar que la significancia asintótica (0,000) es menor que el nivel de significación (0.05), por lo tanto, se logra denegar la hipótesis nula y se acepta como optima la hipótesis alterna hipótesis realizada por el investigador. Concluyendo que la gestión administrativa influye significativamente en la calidad del servicio de la Municipalidad distrital de Chancay, en el periodo 2018, y determinando que la correlación de Rho de Spearman es 0.542, referente a la escala de Bisquerra por ende dicha correlación resulta ser positiva y baja.

Espinoza (2019), desarrolló la tesis de posgrado para optar por el título profesional de Maestro en Gestión Pública para la investigación “Gestión administrativa en la Oficina de Logística del Hospital Nacional Alberto Sabogal, 2019”, estudio aprobado por la Universidad Cesar Vallejo, ha sido necesario plantear un objetivo general, determinar el nivel de la Gestión administrativa en la Oficina de Logística del Hospital Nacional Alberto Sabogal, 2019. Así mismo se plantearon cuatro objetivos específicos que contribuyeron a alcanzar el objetivo general, todo ello, se han analizado de acuerdo a la variable y sus diferentes dimensiones e indicadores. La metodología utilizada para llevar a cabo esta investigación ha sido de tipo descriptiva, dado que permitió observar una realidad problemática acerca de la gestión administrativa. La población está constituida por el personal técnico administrativo de la Oficina de Logística del Hospital Nacional Alberto Sabogal, para la presente investigación se usó el enfoque cuantitativo tipo básico transversal, con diseño no experimental considerando el nivel descriptivo, dado que se tomó a una sola variable, contando con una muestra de 70 trabajadores. A través del uso del instrumento validado por el juicio de expertos, se midió la confiabilidad de dicho instrumento, aplicado a una muestra de 70 trabajadores. Según los resultados obtenidos por el instrumento se observó un nivel medio aceptable confirmando que si bien la gestión

no es mala se tiene que reforzar los conceptos y los métodos de la gestión administrativa con el fin de mejorar el servicio brindado más aún si se trata de un organismo público del área de la salud llegando a las siguientes conclusiones el nivel de la Gestión administrativa en la Oficina de Logística del Hospital Nacional Alberto Sabogal, 2019, según los resultados obtenidos presenta una tendencia en el nivel regular tanto para la variable como sus dimensiones; así vemos que en la variable gestión administrativa posee un 80% en el nivel regular, mientras en su dimensión planeación es regular con 47.1%, así tenemos que en su dimensión organización según los resultados obtenidos de los trabajadores hay un nivel regular con un 58.57%; otros resultados en su dimensión dirección con el 60.00% de los encuestados que lo considera un nivel regular, y por último los resultados en la dimensión control son el 67.1% de los trabajadores encuestados percibe un nivel regular.

Castro (2019), desarrolló la tesis doctoral "Análisis de la calidad de atención del servicio de ginecología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2018", para optar grado de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad, aprobada por la Universidad Cesar Vallejo, teniendo como objetivo analizar la calidad de atención del servicio de ginecología y el problema a investigar es la calidad de atención de las pacientes de consulta externa del servicio de ginecología del Hospital Nacional Hipólito Unanue de Lima, para lo cual la metodología a utilizar es la Investigación cualitativa, método inductivo, descriptiva y de corte transversal, pues se aplicaron entrevistas estructuradas a profundidad tanto al médico principal de ginecología, dos enfermeras y dos pacientes, mediante el método de triangulación, mediante un programa Atlas Ti 8. Por tal motivo concluimos que el Hospital cuenta con déficit presupuestal, que los pacientes tienen confianza en la atención en la emergencia, hay deficiente atención a los pacientes en corto tiempo, no cuenta con los ambientes necesarios, mobiliario e instrumental necesario, se debe mejorar la señalización en general.

Córdova (2019), desarrolló la tesis de posgrado "Gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas – 2019, para optar grado de Maestro en Gestión Pública realizando el trabajo sobre “, aprobado por la Universidad César Vallejo. Como objetivo central se consideró determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas

– 2019, la investigación no fue experimental y se enmarcó al enfoque cuantitativo por poseer dos variables y considerando tanto su diseño y objetivo quedó establecido como correlacional, tras fundamentarse teóricamente se estableció una muestra que ascendió a los sesenta servidores públicos de la UGEL Sihuas en Áncash, es decir se empleó el criterio de población muestral. Se empleó la encuesta como técnica y se elaboró y aplicó un cuestionario para cada variable. Los levantamientos de los resultados revelaron ante todo que el 32% del personal de la UGEL Sihuas al 2019 calificó como eficiente la gestión administrativa en dicha institución, para el 55% solo es regular y para el 13% restante es deficiente. Además, el 33% del personal calificó como eficiente la calidad del servicio en dicha institución, para un 55% solo es regular y para el 12% restante es deficiente. Se concluyó finalmente en que con las mediciones en ambas variables se identificó en estas una regularidad y tienen una correlación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas – 2019, estadísticamente El valor de correlación obtenido fue de 0,853 lo que establece una Correlación positiva ALTA entre la Gestión administrativa y Calidad del servicio, dicho resultado es significativo por haberse obtenido un 0.000 (menor al 0.05 estándar) lo cual permite garantizar su consistencia. Se extendieron oportunas sugerencias para la mejora oportuna.

2.2. Bases teóricas:

“GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIOS A LOS USUARIOS DEL HOSPITAL REGIONAL HUACHO, 2021”

VI. Gestión Administrativa:

Henri Fayol (1841-1925). Manifestó que los principios generales aún son considerados, por gran parte de los administradores, útiles para la práctica contemporánea de la administración.

Estos principios 14 principios, elaborados en 1916, serán presentados por el investigador del presente trabajo de investigación, solo en el orden que es importante para la investigación propuesta, siendo los siguientes:

1. **Disciplina:** este precepto implica la necesidad de que los trabajadores realicen un esfuerzo común, en forma ordenada; sin embargo, se deben aplicar sanciones, con un buen criterio, para alentar el esfuerzo común.
2. **Unidad de mando:** los trabajadores de las organizaciones deben recibir órdenes de un solo “administrador”, para así evitar conflictos y malos entendidos.
3. **Unidad de dirección:** de acuerdo con esta regla, toda la organización se debe mover en dirección de un objetivo común: en una dirección única.
4. **Orden:** para aumentar la eficiencia y la coordinación todos los materiales y personas relacionadas con un tipo específico de trabajo deben ser designados en la misma ubicación general dentro de la empresa; un lugar para que cada quien esté en su lugar.
5. **Equidad:** este principio que Fayol diferenciaba de la justicia, constituía la ejecución de las convenciones establecidas; sin embargo, las convenciones no pueden prever todo, por lo cual deben ser interpretadas y sus insuficiencias complementadas; todos los empleados deben ser tratados de la forma más “igualitaria” posible.
6. **Espíritu de Equipo:** de acuerdo con este precepto, los administradores deben propiciar la armonía y la buena voluntad general de los empleados, pues ambos son poderosas fuerzas de la organización.

García (2018). Según los Fundamentos filosóficos del pensamiento administrativo en occidente, manifiesta que Con el transcurrir del tiempo se ha dejado entrever la posibilidad que el pensamiento administrativo se ha alimentado sólo de la práctica del ejercicio de administrar las organizaciones, cuya base se fundamenta en el hecho de una visión objetiva de la realidad, que procura dar cuenta, del comportamiento de los diferentes colaboradores en las mismas. Pensar que el comportamiento de los colaboradores en una organización depende solamente de la mirada que se haga sobre sus prácticas y ejecuciones al interior de las organizaciones, sin recurrir a otros campos muchos amplios que nos pueden ayudar a comprender dichos comportamientos, sería conformarse con solo una parte de la respuesta a la pregunta ¿Porqué de ciertos comportamientos de las personas en las empresas? Este artículo pretende ofrecer al lector una mirada que va más allá de la mera observación de una realidad organizacional desde el punto de vista de las prácticas e invita a involucrarse en el campo de la filosofía, brindando así, un complemento ideal que puede ayudar a encontrar la respuesta completa

a la pregunta ya planteada. En este sentido se abordan conceptos centrales como el de cultura, construcción de conocimiento e identidad del ser, como elementos importantes en la búsqueda de los fundamentos filosóficos del pensamiento administrativo en occidente

Weber (1940), Este fue el creador de la tan conocida burocracia, que la desarrollo pensando en la división del trabajo y las jerarquías que hoy en día es una de las más usadas en las empresas, aunque va desapareciendo poco a poco la forma de ejercer el poder sobre los empleados, él quería eliminar la ambigüedad, la ineficiencia, etc. Aunque a él no se le conozca mucho es uno de los más importantes porque su teoría se aplica en grandes organizaciones de hoy en día.

Aunque todos conocemos sus problemas que por tanta organización se pierde mucho tiempo en papeleo y otras acciones que perjudica.

Weber identifica tres factores principales que favorecen el desarrollo de la moderna burocracia, el desarrollo de una economía monetaria, el crecimiento cuantitativo y cualitativo de las tareas administrativas del estado moderno, la superioridad técnica en términos de eficiencia del tipo burocrático de administración.

Así mismo este enfoque, analiza las relaciones que tienen las organizaciones con el sistema social que las rodea; estudia los intercambios y las influencias del contexto en la organización; también estudia los grupos formales e informales dentro de las organizaciones y cómo influye el contexto en estos.

2.2.1. Definiciones:

Como afirma Delgado y Ena (2008) Define la gestión administrativa como, como la manifestación del fenómeno administrativo se da donde quiera que existe un organismo social, es el proceso global de toma de decisiones orientado a conseguir los objetivos organizativos de forma eficaz y eficiente, mediante la planificación, organización, dirección (liderazgo) y control. Es una ciencia que se basa en técnicas

viendo a futuro, coordinando cosas, personas y sistemas para lograr, por medio de la comparación y jerarquía un objeto con eficacia y eficiencia. (p.20)

Como afirma Louffat (2012) Define la gestión administrativa como, el proceso administrativo encargado de potenciar los recursos en sus diversos ámbitos para así cumplir con lo establecido en la organización. (p.116)

Cruz & Jiménez (2013) Define la gestión administrativa como un conjunto de fases o pasos a seguir para darle solución a un problema administrativo, en él encontraremos problemas de organización, dirección y la solución a esto es tener una buena planeación, un estudio previo y tener los objetivos bien claros, para poder hacer del proceso lo menos trabado posible. (p.34)

Mendoza (2017) Define que la gestión administrativa tiene un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar. (p. 33)

Drucker (2018) Define la gestión administrativa como entrecruzar funciones para originar una nueva política corporativa y organizar, planear, controlar, y dirigir los recursos de una organización con el objetivo de lograr sus metas trazadas con eficiencia y eficacia a través del recurso humano que son la razón de ser de toda organización. (p.89)

Huergo (2018) Define la gestión administrativa como una acción integral, referida como un proceso de trabajo y organización en el que se coordinan diferentes puntos de vistas, perspectivas para avanzar eficientemente hacia objetivos trazados institucionalmente y que anhelaríamos que fueran cobijados de manera participativa y democrática". (p. 54)

2.2.2. Importancia de la Gestión Administrativa:

La tarea de construir una sociedad económicamente mejor; normas sociales mejoradas y un gobierno más eficaz, es el reto de la gestión administrativa moderna. La supervisión de las empresas está en función de una administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador. En estas situaciones complejas, donde se requiera un gran acopio de recursos materiales y humanos para llevar a cabo empresas de gran magnitud la administración ocupa una importancia primordial para la realización de los objetivos. Este hecho acontece en la administración pública ya que dado su importante papel en el desarrollo económico y social de un país y cada vez más acentuada de actividades que anteriormente estaban relegadas al sector privado, las maquinarias administrativas públicas se han constituido en la empresa más importante de un país. En la esfera del esfuerzo colectivo donde la administración adquiere su significación más precisa y fundamental ya sea social, religiosa, política o económica, toda organización depende de la administración para llevar a cabo sus fines.

1. Los beneficios de la gestión administrativa:

La gestión administrativa ofrece un conjunto de beneficios que ayudan a una empresa alcanzar el éxito. Los beneficios son muchos, pero nombraremos los tres más importantes.

Aumento de la productividad:

La gestión administrativa permite ejecutar muchos procesos de forma más optimizada y sencilla. La idea es tener la oportunidad de modificar todos aquellos procesos que, en lugar de ayudar en la eficiencia, retrasan la productividad.

Con todas las modificaciones y ajustes, la productividad del equipo es mucho más evidente. Además, el gerente administrativo tiene la oportunidad y de centrarse en otras tareas.

Concentrarse en lo que realmente importa:

Sin la gestión administrativa es imposible centrarse en los objetivos. Con una planificación bien ejecutada, estrategias definidas y un equipo productivo y organizado, los objetivos que antes parecían imposibles de alcanzar se hacen tangibles a corto, mediano y largo plazo.

Hacer más con menos:

Cuando se definen los indicadores y se diseñan las estrategias, todo esto refleja cómo los equipos pueden ahorrar dinero y encontrar maneras inteligentes de optimizar sus productos y servicios.

Con una estructura más organizada, los problemas se ven y pueden ser arreglados de manera eficaz para complacer a los clientes y empleados.

Un equipo más motivado es sinónimo de clientes más satisfechos

Principales responsabilidades de la gestión administrativa:

En principio, el gerente administrativo se propone fijar metas y, a través de la planificación, alcanzarlas. Para que todo esto suceda en armonía, la gestión administrativa por parte del gerente debe obedecer a las siguientes responsabilidades:

Analizar y conocer la problemática de la empresa.

Reflexionar sobre diferentes escenarios para prevenir problemas.

Enfrentar y aportar soluciones a los problemas.

Organizar los recursos financieros.

Ejercer un buen liderazgo en situaciones difíciles y en los procesos cotidianos.

Motivar a las personas para que se cumplan los procesos administrativos.

Lógica y procesos en la gestión administrativa:

Hablar de lógica en la gestión administrativa puede parecer un tema fuera de contexto, pero si se analizan las siguientes preguntas es posible encontrar la conexión:

¿Por qué realizamos esta tarea o seguimos estos procesos?

¿Existe una mejor manera de llevar a cabo esta tarea?

Estas dos preguntas son suficientes para comprender la importancia de la lógica en la gestión administrativa, a menudo incluimos algunas tareas innecesarias en nuestra rutina y han estado allí durante años y no nos damos cuenta de que las cosas evolucionan y ya no son útiles.

Todo esto sucede porque nadie está pensando en los procesos, hay una falta de gestión de procesos, lo que implica la ausencia de gestión administrativa.

La gestión administrativa tiene un alto contenido estratégico para la empresa. El uso de una herramienta obsoleta puede acarrear desventajas en relación con los competidores, pero, ¿cómo va a estar atento el gerente a las nuevas herramientas tecnológicas que ofrece el mercado si está ocupado en el día a día de las operaciones?

Una buena forma de realizar una gestión administrativa eficiente es identificar todos los procesos que se realizan dentro de la empresa, qué departamentos y personas están involucrados, mapearlos, entenderlos y mejorarlos constantemente.

2.2.1.1. Dimensiones:

1. Planificación:

Molina, Morales y Bonilla (2006), la planificación es un proceso para la toma de decisiones que nos lleva a prever el futuro de cualquier organización, usando los recursos necesarios tanto humanos como materiales para el logro de los objetivos que se desean alcanzar de una manera más eficiente y económicamente posible. Planificar implica que los gerentes piensan con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica y no en corazonadas. Los planes presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos. Son la guía para que la organización obtenga y comprometa los recursos que se requieren para alcanzar los objetivos.

Para realizar un proceso eficiente es necesario considerar lo siguiente:

- Contar con objetivos claros.
- Estudiar el ambiente bajo el cual se realizará el trabajo.
- Identificar y asignar las tareas que ayudarán a lograr los objetivos.

- Realizar un plan integral de logros, donde se destaquen los elementos creativos que ayuden a desempeñar eficazmente el trabajo.
- Determinar las políticas, métodos y procedimientos requeridos para el desempeño de la labor.
- Crear sistemas de alerta que permitan anticipar acciones ante problemas futuros.
- Actualizar constantemente los planes, considerando los resultados de los controles ejercidos sobre los mismos.

2. Organización:

Koontz y Weihrich (1999), define la organización como la identificación, clasificación de actividades adquiridas, conjunto de actividades necesarias para alcanzar objetivos, asignación a un grupo de actividades a un administrador con poder de autoridad, delegación, coordinación y estructura organizacional.

Organizar es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización.

Esto implica el establecimiento de un conjunto de reglas y asignaciones de tareas que deben seguir rigurosamente las personas que estén involucradas.

Algunas de estas actividades son:

- Dividir el trabajo considerando las unidades de operación.
- Agrupar las tareas por los puestos de trabajo.
- Estructurar las unidades operativas con criterios de manejabilidad y afinidad de la labor.
- Seleccionar al personal que posea las aptitudes requeridas para determinado puesto de trabajo.
- Establecer ajustes en las actividades ejecutadas, con base en lo que arrojen los resultados de control de las mismas.

3. Dirección:

Terry (1986), define la dirección consiste en “Lograr que todos los miembros del grupo alcancen el objetivo, de acuerdo con los planes y con la organización trazados por el jefe administrativo”. De la misma forma establece que “La dirección es la función de guiar y de supervisar a los subordinados, orientarlos, darles la información necesaria para que puedan realizar todas las acciones para alcanzar los objetivos y metas propuestas” (*op cit*) . La dirección como fase del proceso de la administración, es a su vez, un proceso complejo que consiste en tomar decisiones para planificar, organizar, coordinar, hacer ejecutar y controlar los actos o acciones de los individuos dentro de su institución.

Para cumplir con las estrategias planificadas y organizadas es necesario tomar las acciones que las inicien y les den continuidad.

Entre estas medidas están las de dirigir la actividad y propiciar el desarrollo del empleado en lo laboral y personal, para que así esta motivación se traduzca en el logro eficiente del objetivo. Estas estrategias pueden ser:

- Guiar e incentivar al grupo para que alcancen el objetivo.
- Establecer una comunicación directa, abierta y transparente con cada uno de los involucrados, directa o indirectamente, en el trabajo.
- Desarrollar las potencialidades de cada miembro.
- Crear incentivos para los empleados que se destaquen en determinados criterios pre-establecidos, como la creatividad, rapidez en la culminación, entre otros.
- Establecer mecanismos de evaluación constante del proceso de ejecución, a fin de rectificar acciones en caso de ser requerido.

1. Control:

Chiavenato (2013), define al control como una función administrativa: es la fase del proceso administrativo que mide y evalúa el desempeño y toma la acción

correctiva cuando se necesita. De este modo, el control es un proceso esencialmente regulador.

Es el proceso para asegurar que las actividades reales se ajustan a las actividades planificadas. El gerente debe estar seguro de los actos de los miembros de la organización que la conducen hacia las metas establecidas.

Esto permitirá tomar decisiones de sustitución de actividades o de reorientación del proceso, que permitan optimizarlo. Estas podrían ser algunas de las acciones a seguir:

- . Establecer comparaciones de los resultados con los planes generales de la empresa.
- Evaluar el producto de la labor, tomando como base los estándares de desempeño de la misma.
- Hacer públicos los medios a ser utilizados en las mediciones.
- Comunicar las sugerencias al personal responsable, para así poder corregir las acciones que sean necesarias.

2.2.1.2. Indicadores:

- **Objetivos:** Es el planteo de una meta o un propósito que queremos alcanzar, y que, de acuerdo al ámbito donde sea utilizado, o más bien formulado, tendrá cierto nivel de complejidad. El objetivo es una de las instancias fundamentales en un proceso de la planificación y que se plantean de manera abstracta en ese principio, pero luego, pueden (o no) concretarse en la realidad, según si el proceso de realización ha sido, o no, exitoso.
- **Metas:** Es el resultado esperado o imaginado de un sistema, una acción o una trayectoria, es decir, aquello que esperamos obtener o alcanzar mediante un

procedimiento específico. Las organizaciones, los individuos, los colectivos, todos se trazan metas y procedimientos para tornarlas realidad.

- **Presupuesto institucional:** Es la previsión de Ingresos y Gastos, debidamente equilibrada, que las entidades aprueban para un ejercicio determinado el cual debe permitir el cumplimiento de los Objetivos Institucionales y Metas Presupuestarias trazados para el Año Fiscal, los cuales se contemplan en las actividades y proyectos definidas en la Estructura Funcional Programática. Los niveles de gasto considerados en el Presupuesto Institucional constituyen la autorización máxima de egresos cuya ejecución se sujeta a la efectiva captación, recaudación y obtención de los recursos que administran las Entidades.

- **Estructura organizacional:** Es el sistema jerárquico escogido para organizar a los trabajadores en un organigrama de una empresa. Gracias a ella, se abordan las formas de organización interna y administrativa. El reparto del trabajo en áreas o departamentos se ramifica en un árbol.

- **Procesos y procedimientos:** Un proceso es un conjunto de actividades relacionadas entre sí que se llevan a cabo para generar un resultado o producto. Un procedimiento es un método compuesto por pasos claros y objetivos que deben seguirse para completar la tarea.

- **Liderazgo:** Es la clave para que una empresa, departamento o proyecto de cualquier ámbito funcione. Sin embargo, encontrar a personas que desarrollen su liderazgo de forma acertada en un equipo no es una tarea fácil. es la clave para que una empresa, departamento o proyecto de cualquier ámbito funcione. Sin embargo, encontrar a personas que desarrollen su liderazgo de forma acertada en un equipo no es una tarea fácil.

- **Comportamiento organizacional:** se centra en cómo se comportan los humanos en las organizaciones, incluida la forma en que interactúan entre sí, así como en cómo trabajan dentro de las estructuras de las organizaciones para realizar su trabajo.

- **Motivación:** Es algo que puede ayudar a cualquier individuo a mantenerse en acción, lograr los procesos necesarios e implementar las acciones pertinentes para conseguir un logro, objetivo o saciar una determinada necesidad.
- **Evaluación de desempeño:** es el arte de motivar, comandar y conducir a personas. Viene de la raíz inglesa *leader* que significa 'líder' y se compone con el sufijo "-azgo", que indica condición o estado, o sea, liderazgo es la cualidad de una persona para estar en la situación de líder.
- **Evaluación de metas:** Se basa en el seguimiento, control y evaluación de metas de la organización.

V.D. Calidad de servicio:

Parasuraman, Berry y Zheitaml (1985), proponen el modelo de evaluación de la calidad en los servicios de salud, con el fin de medir el grado de satisfacción de los usuarios. Tal modelo está basado en el análisis de las expectativas y percepciones de los usuarios de los servicios de salud, y mide cinco dimensiones: la confiabilidad, la sensibilidad, la intangibilidad, la garantía y la empatía. De la diferencia entre lo que el usuario espera y el servicio ofrece, derivan las lagunas, o vacíos, que pueden ser el principal obstáculo para los usuarios percibidos la prestación de esos servicios con calidad. Sentimos que la utilización de la escala psicométrica, Llamada Service Quality (SERVQUAL), Usé en algunos estudios de satisfacción, obtuvo resultados bastante favorables en las instituciones en que fue utilizado. Se evidencia la necesidad de mejorar los modelos de evaluación mejorados, así como la importancia de medir la satisfacción de los usuarios en las instituciones de salud. (pp. 49-50)

Deming (1989). Propone definir la Calidad "en función del sujeto que ha de juzgar el producto o servicio" La idea es quién compra o demanda el servicio lo hace en función de unas necesidades y expectativas que son las que van a determinar si lo que recibe es o no de Calidad. Entre las muchas definiciones revisadas destacamos:

- El grado de satisfacción que ofrece las características del producto con relación a las exigencias del consumidor.

- El conjunto de todas las propiedades y características de un producto que son apropiadas para cumplir las exigencias del mercado al que va destinado.
- El grado de adecuación de un determinado producto o servicio a las expectativas del usuario o a ciertos parámetros tecnológicos o científicos expresados mediante normas concretas. Como puede apreciarse hay un esquema básico subyacente a estas definiciones. Este esquema básico parte de tres componentes que hay que identificar y caracterizar: proveedor, servicio o producto que se ofrece y el receptor del mismo.

Para que haya calidad, el que ofrece el servicio ha de tener en cuenta las necesidades y expectativas de a quién va dirigido. Ambos objetivos de la calidad, la satisfacción de las necesidades del consumidor y la conformidad con las especificaciones del diseño, los sintetiza

Kaoru Ishikawa (1915-1989). Sus principales aportaciones han sido la configuración actual del diagrama causa-efecto, para efectuar análisis de causalidad, llamado en su honor diagrama de Ishikawa y la estructuración actual de los círculos de calidad tal como funcionan en Japón.

La filosofía de Ishikawa consta de cinco puntos a continuación descritos:

1. Primero la calidad, no a las utilidades de corto plazo.

Lo importante en toda organización es la calidad y no a las utilidades que se generen rápidamente.

2. Orientación hacia el consumidor:

Los servicios y productos deben estar encaminados siempre hacia la satisfacción de las necesidades del cliente.

3. El proceso siguiente es el cliente:

La prioridad de todos los que conforman la organización debe estar orientada continuamente hacia el cliente.

4. Respeto a la humanidad:

Debe existir una consideración completa hacia todos los individuos, de igual forma involucrar a todos los miembros en la responsabilidad y realización de los resultados a lograr.

5. Administración interfuncional:

Cuenta con comités ínter funcional de apoyo, puede suministrar la vía necesaria para fomentar las relaciones en toda la organización y además hace posible el desarrollo eficiente de la garantía de calidad.

Los factores que propone Ishikawa, son los siguientes:

1. El cliente es lo más importante.
2. Hay que prevenir, no corregir.
3. Reducir costos y desperdicios en general.
4. Resultados a largo plazo. No caminos cortos para alcanzar la calidad.
5. Participación e involucramiento de todos los miembros.
6. Hay que trabajar en equipo.
7. Medir resultados.
8. Dar reconocimientos.
9. Se requiere el compromiso y el apoyo de la alta dirección.
10. Instituir programas de capacitación y desarrollo efectivo e intenso.
11. Crear conciencia de la necesidad.

2.2.3. Definiciones:

Horovitz, J. (1991) Define la Calidad de Servicios como la percepción según el consumidor, y/o usuario de un bien. La actitud del cliente respecto a la atención cambia a medida que se va conociendo mejor el producto y mejore su nivel de vida. En un principio, el cliente suele contentarse con el producto base, sin servicios, y, por lo tanto, el más económico. Poco a poco, sus exigencias en cuanto a calidad aumentan para terminar esperando y deseando lo mejor, el cliente quiere una atención cada vez mejor porque asocia su acto de compra con lo que recibe en su casa o descubre en sus viajes, es

decir el cliente suele comparar la calidad del servicio con la que puede conseguir por sí mismo. (p.7)

Barroso, C. (2000) Define la Calidad de Servicios como comparar entre lo que el cliente espera recibir – es decir sus expectativas - y lo que realmente recibe o el percibe que recibe – desempeño o percepción del resultado del servicio. (p.19)

Montilla (2003) Define la Calidad de Servicio como la calidad es la percepción que el cliente tiene respecto a un producto o servicio, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades. (p.3)

Koontz & Weihrich, (2013) Define la “Calidad de Servicios como conceptualizan a la calidad de servicio como “una valoración manifestada en una actividad realizada para brindar un beneficio.”(p.33)

Guizar (2013) Define la Calidad de Servicios como “el cumplimiento de las expectativas de la persona satisfaciendo lo que ella pensó, superando sus expectativas. (p.11)

Kotler & Keller (2016) Define la calidad de servicios como la propuesta por la American Society for Quality Control, la cual sostiene que “Calidad es el conjunto de características y rasgos distintivos de un producto o servicio que influyen en su capacidad de satisfacer necesidades manifiestas o latentes “. (p. 147)

Giese y Cote (2019) Define la Calidad de Servicios como la calidad de servicio es la atención prestada conformada por personas para los consumidores y usuarios que quieren gozar del servicio es interpretarlo como y cuáles son las necesidades de nuestros clientes como es que lo percibe; una vez visto ello se deberá de trabajar en el enfoque que se quiera brindar y se tendría que estar organizada y en distribución racional para esto quede como una satisfacción general ante el consumidor tanto interno como externo además implica como es que lo forma la organización el colaborador entra en un rol demasiado importante con la amabilidad con los compañeros y en general el equipo que son la primera impresión que se muestra para ofrecer nuestro producto y servicio. (pp. 17-18)

1. Teorías relacionadas a la Calidad de Servicio:

a) Teoría de la calidad total:

(Zavala, 2014). Manifiesta que la calidad va de la mano con el desarrollo de las empresas de hoy en día, pues se entiende que; la Calidad Total se proyecta potente y revolucionaria en las nuevas empresas emprendedoras, pero, aunque ocurra con más frecuencia en el sector privado, actualmente funciona como un nuevo sistema de gestión empresarial, un generador de buena imagen y un factor de primer orden para la competencia de las empresas.

El concepto de calidad se puede confundir también de alguna forma, puesto que en el inglés quality se puede referir a calidad cuando se habla de una empresa pues se refiere a un todo, que corresponde a cómo se maneja como se desarrolla y cuáles son sus beneficios diferenciales que la mantienen como una organización única en el mercado. Por otro lado, quality cuando se refiere a las personas se refiere a cualidad de estas ya sea para con su trato su desenvolvimiento frente al cliente, usuario o paciente y hasta el buen trato, entonces se puede asegurar que en español la palabra se puede referir a un todo, sin embargo, en el inglés esta palabra tiene un doble significado. La teoría de la calidad correspondería al trabajo con la mejor actitud del ser humano, a su vez es trabajar con un programa o plan de mejora continua que muestra una gran capacidad para mantener a su público y tener a su vez el control sobre los beneficios diferenciales que dan el reconocimiento de una organización o institución como única en su rubro, ya sea por su trato, por su excelente infraestructura, por la calidad de sus productos, o por los valores de su personal.

Se debe destacar que: la calidad se maneja por un solo principio o precepto, que es dar lo mejor de sí mismo: es un principio que se hace preguntas de mejora continuamente, de manera que podría ser filosófico.

La calidad trabaja con tres nociones básicas, como son la definición, donde separa y clasifica todo para darle un lugar a cada cosa, el orden que se demuestra en la mejora que brinda en sus atenciones, la rapidez en la atención; y por último

la disciplina, con ella el respeto a las normas y a las leyes siempre definirá el buen trabajo de una organización.

Finalmente podríamos decir que la teoría de la calidad mostrará no sólo un buen conocimiento en una buena administración, sino también definirá una mejora continua que busque responder a todas las necesidades del paciente o usuario e identifique a la organización como una que sobresale por sus diferentes soluciones y beneficios a la población.

b) Teoría de la satisfacción del cliente, usuario o paciente:

Westbrook y Oliver (1991). Esta teoría tiene distintos enfoques y ha sido estudiada desde los años 60, en sus diferentes estudios se ha tratado de denotar, que es aquello que permite la complacencia total y completa. Se podría entender que la satisfacción empieza con la solución de los problemas del cliente, usuario o paciente, usuario o paciente y termina con la resolución de todas sus necesidades. Lo antes indicado, demostrara que cuando el cliente, usuario o paciente, usuario o paciente, elegirá la mejor opción y permitirá comparar, ya que, si se tiene en cuenta que su capital es limitado, elegirá con sabiduría aquel producto o servicio que considere que tiene calidad y que pueda cumplir a cabalidad todas sus necesidades

Howard y Sheth (1969). Como esta teoría tiene diferentes enfoques podemos mencionar y analizar los más importantes: La satisfacción se da al estado de aceptación o rechazo de una acción que derivo en la adquisición de un producto o servicio, de manera que este podría brindar satisfacción o insatisfacción de acuerdo a lo invertido y a las necesidades satisfechas

Oliver (1993). La satisfacción se une a los sentimientos y a las emociones, ya sea porque fue satisfactorio o insatisfactorio esa sensación rodeará a la persona y la hará cuestionarse si fueron satisfechas sus necesidades y realmente valió la pena la inversión. De la teoría de la satisfacción se desprenden otras teorías que también tienen que ver con la misma complacencia del cliente, usuario o paciente, usuario o paciente.

c) Teoría de la equidad:

Brooks (1995). En este punto se tendrá en cuenta a todo lo que corresponde a los resultados obtenidos por la persona y que afectarán directamente al análisis que este realice, si es que valió la pena el tiempo invertido, el capital invertido y si es que todo lo antes mencionado pudo resolver sus necesidades

d) Teoría de la atribución causal:

Brooks (1995). Esta teoría denota que el paciente, medirá la satisfacción de sus necesidades en éxito o fracaso, de manera que esto se atribuirá a la percepción del mismo cliente, usuario o paciente según sus costumbres, cultura y educación, así como también se medirá con factores externos que tuvieron injerencia durante la compra.

e) Teoría del desempeño o resultados:

Johnson, Anderson, y Fornell (1995). Esta teoría se ve directamente relacionada con las características del servicio o producto brindado y la influencia que esta acción vivencial causa en el consumidor final, después de analizar a Brooks líneas anteriores, finalmente la calidad será caracterizada con referencia al sentir del mismo cliente, usuario o paciente o usuario, cuando este haga un balance según lo invertido y lo satisfecho.

f) Teoría de las expectativas:

Liliander y Strandvik (1995). El usuario o cliente, usuario o paciente tendrá una clasificación en referencia al producto o servicio que va a adquirir, de forma que este una vez probado el producto o servicio, tendrá la capacidad de poder comparar y ver si es que “mejor que”, “peor que” o “igual que”; es así que esta teoría cobrará sentido, pues se relacionará a la posibilidad mental de cliente,

usuario o paciente, usuario o paciente para deliberar sobre la inversión realizada, indicando en ese momento si sus expectativas han sido satisfechas o no.

g) Teoría burocrática:

Petrella (2007). El soporte de grandes organizaciones es el orden y la adecuada administración, es en ese sentido que nace la burocracia, que, si bien tiene sus inicios en el renacimiento, en el orden de administración eclesiástica, no se puede negar que la modernidad ha traído una serie de normas y leyes, que regulan el trabajo administrativo siglo con siglo, a ello se le llama burocracia. Por otro lado, no se puede negar que la burocracia es necesaria pues es una estructura moderna de trabajo para toda organización y toda institución, puesto que provee de leyes y normas para regulaciones y dosificación de los recursos y así poder hacer buen uso de ellos, logrando eficacia y eficiencia en el trabajo administrativo.

h) Teoría de las relaciones humanas:

Chiavenato (2000). Las relaciones humanas es el nuevo lenguaje del mundo empresarial, en el vemos los grandes en las organizaciones en referencia al trabajo en equipo, el liderazgo, el coaching entre otros trabajos que se realizan que se relacionan directamente a explotar el talento humano. Se debe tener en cuenta que los trabajadores son complejos y sus relaciones con las labores son netamente emocionales. Cabe resaltar que, si existe carencia en la satisfacción de necesidades del personal, existirá fatiga en el trabajo y mal humor, así como también negatividad a conocer nuevos caminos de desarrollo. La supervisión con un liderazgo adecuado no sólo brindará motivación al personal sino también influye en la mejora laboral, por ejemplo, la creación de bonos, o el aumento del salario mejorará la motivación, por ende, el esfuerzo del trabajo, la satisfacción de necesidades y el buen trato al cliente, usuario o paciente, usuario o paciente.

i) Teoría de los sistemas:

Barcos (2007). En esta última teoría, analizaremos la relación entre la ciencia y administración, ya que con estas herramientas y se analiza, conoce y deduce el comportamiento de las organizaciones y su funcionamiento desde una perspectiva científica. En una primera estructura de esta teoría tiene que ver con la forma y anatomía del universo, que vendría a ser el espacio donde nos desempeñamos, le sigue la estructura de los movimientos necesario que corresponde a lo que se le podría llamar el reloj de trabajo, que más tiene que ver con la determinación de los tiempos y su orden para realizar ciertas tareas, en una tercera estructura se reconoce a la tecnología que correspondería a todo aquello que nos facilita la vida y nos permite avanzar o hacer más fácil nuestro trabajo, el cuarto nivel corresponde a la vida abierta o semi estructurado en este punto se divide la vida de lo no animado, es decir habrá diferencia entre los seres vivos y lo que lo rodean, En el quinto lugar vendría a relacionarse con el nivel de la sociedad celular es el ordenamiento de las células y su vida conjunta para crear vida, el sexto nivel corresponde al nivel de la vida animal, es el reconocimiento del ser mismo y su sistema de metas, alcanzables, finalmente se conocerá al nivel del ser humanos que se diferenciará de los niveles correspondientes del 1 al 5 y este nivel muestra la vida del ser en su habitat urbano o rural.

2. Modelo de las Brechas:

Las brechas que proponen los autores del Servqual como Parasuraman, Zeithaml, y Berry; indican diferencias entre los aspectos importantes de un servicio, como los son las necesidades de los clientes, la experiencia misma del servicio y las percepciones que tienen los empleados de la empresa con respecto a los requerimientos de los clientes. Las brechas identifican cinco distancias que causan problemas en la entrega del servicio y que influyen en la evaluación final que los clientes hacen respecto a la calidad del servicio.

A continuación, se presentan las 5 brechas que proponen los autores de Servqual:

- 2.1. **Brecha 1:** Diferencia entre las expectativas de los clientes y las percepciones de los directivos de la empresa. Si los directivos de la organización no comprenden las necesidades de los clientes, difícilmente podrán impulsar y desarrollar acciones para lograr la satisfacción de esas necesidades y expectativas.
- 2.2. **Brecha 2:** Diferencia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones de las normas de calidad. El factor que debe estar presente para evitar esta brecha es la traducción de las expectativas, conocida a especificaciones de las normas de la calidad del servicio.
- 2.3. **Brecha 3:** Discrepancia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio. La calidad del servicio no será posible si las normas y procedimientos no se cumplen.
- 2.4. **Brecha 4:** Discrepancia entre la prestación del servicio y la comunicación externa. Para el Servqual, uno de los factores claves en la formación de las expectativas, es la comunicación externa de la organización proveedora. Las promesas que la empresa hace, y la publicidad que realiza afectara a las expectativas.
- 2.5. **Brecha 5:** Es la brecha global. Es la diferencia entre las expectativas de los clientes frente a las percepciones de ellos.

Las 5 brechas mencionadas permitieron detectar los aspectos en los que está fallando la empresa, ya sea en la seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad y elementos tangibles, y permitieron a la empresa tomar las medidas correctas para eliminar estas brechas y aumentar la calidad en el servicio de las empresas de publicidad.

2.2.2.1. Dimensiones:

1. Capacidad de respuesta:

Druker (1996), se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; también hacen parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como lo accesible que resulte la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con ella y la factibilidad de lograrlo. (p.69)

2. Fiabilidad:

Druker (1996), Es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadosa. Dentro del concepto de fiabilidad se encuentran incluidos todos los elementos que permiten al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de la organización, es decir, fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento. (p.69)

3. Seguridad:

Druker (1996), es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confía en que serán resueltos de la mejor manera posible. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto significa que no sólo es importante el cuidado de los intereses del cliente, sino que la organización debe demostrar también su preocupación en este sentido para dar al cliente una mayor satisfacción. (p.69)

4. Empatía:

Druker (1996), significa la disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. No es solamente ser cortés con el cliente, aunque la cortesía es parte importante de la empatía, como también es parte de la seguridad, requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conociendo a fondo sus características y sus requerimientos específicos. (p.69)

5. Elementos tangibles:

Druker (1996), a pesar de que existe intangibilidad en el servicio, en sí es intangible, es importante considerar algunos aspectos que se derivan de dicha intangibilidad: los servicios no pueden ser mantenidos en inventario; si no se utiliza la capacidad de producción de servicio en su totalidad, ésta se pierde para siempre. (p.69)

2.2.2.2. Indicadores:

- **Tiempo de respuesta y rapidez:** o tiempo de reacción hace referencia a la cantidad de tiempo que transcurre desde que percibimos algo hasta que damos una respuesta en consecuencia. Por tanto, es la capacidad de detectar, procesar y dar respuesta a un estímulo.
- **Recursos humanos:** Es un departamento dentro de las empresas en el que se gestiona todo lo relacionado con las personas que trabajan en ella. Esto incluiría desde el reclutamiento, selección, contratación, inducción, formación, promoción, planillas, contratos y despidos.
- **Abastecimiento logístico:** Es el proceso de aprovisionamiento o abastecimiento es el conjunto de operaciones que pone a disposición de la empresa, en las mejores condiciones posibles de cantidad, calidad, precio y tiempo, todos los materiales y productos del exterior necesarios para el funcionamiento de la misma y de acuerdo con los objetivos que la dirección de la empresa ha definido.
- **Cumplimiento de funciones:** Es un resultado deseado que una persona o un sistema imagina, planea y se compromete a lograr: un punto final deseado personalmente en una organización en algún desarrollo asumido. Estas metas pueden ser cumplidas a corto, mediano y largo plazo.
- **Competencia profesional:** son aquellas capacidades que tienen los trabajadores para poner en práctica sus conocimientos y habilidades en el terreno laboral. Es todo aquello

por lo que son valorados ya que cada persona tiene una habilidad o competencia por la que destaca. La labor de las empresas consiste en saber aprovecharlas para que tanto el trabajador como las compañías obtengan beneficios satisfactorios.

- **Respeto:** Es un valor y una cualidad positiva que se refiere a la acción de respetar; es equivalente a tener veneración, aprecio y reconocimiento por una persona o cosa. El respeto es uno de los valores morales más importantes del ser humano, pues es fundamental para lograr una armoniosa interacción social.

- **Comunicación verbal:** hace referencia a un tipo de comunicación que implica el uso de signos lingüísticos (grafías y fonemas). Esto quiere decir que requiere, necesariamente, el uso de palabras o expresiones escritas u orales, la comunicación verbal es exclusiva de los seres humanos porque implica el uso de la palabra.

- **Señalización adecuada:** Es la señal o conjunto de señales que en un lugar proporcionan una información determinada. La señalización conjuga señales que tienen en común diversos rasgos tales como: color, formas representativas, tipografías, entre otros. Para la correcta señalización en Hospitales se encuentra vigente la Directiva Administrativa N° 269-MINSA/DGOS, que regula la Identificación y Señalización de los Establecimientos en el ámbito del Ministerio de Salud.

- **Orientación a usuarios:** Tiene como objetivo dar a conocer a quienes acuden a la biblioteca esas normas y procedimientos que les permitan hacer uso de sus instalaciones y servicios de una manera fácil y eficiente, proporcionándoles los elementos básicos para conducirse con habilidad y seguridad dentro de ella.

- **Equipamiento hospitalario:** Es el conjunto de bienes de un establecimiento de salud necesario para el desarrollo de las prestaciones de salud o actividades administrativas. Comprende: equipos biomédicos, equipos informáticos, máquinas, instrumental, vehículos, etc.

2.3. Bases filosóficas:

Hospital Regional Huacho:

Visión:

Red de salud y Hospital acreditados, calificados y potenciados para categorizar a un mayor nivel de atención; líderes de modernidad y eficiencia en la atención de salud, reconocidos a nivel local y regional; con adecuada capacidad resolutive y con recursos humanos capacitados según perfil epidemiológico que cumplen con los lineamientos de salud y garantizan mayor accesibilidad a la población de menores recursos.

Misión:

Brindar atención de salud especializada e integral en condiciones de plena accesibilidad a la población mediante la prevención de los riesgos, protegiendo del daño, recuperando la salud y rehabilitando sus capacidades, construyendo entornos saludables con énfasis en la salud materna infantil y en la población de mayor pobreza.

2.3.1. Bases filosóficas de Gestión Administrativa:

Henri Fayol (1841-1925). Manifestó que los principios generales aún son considerados, por gran parte de los administradores, útiles para la práctica contemporánea de la administración.

Estos principios 14 principios, elaborados en 1916, serán presentados por el investigador del presente trabajo de investigación, solo en el orden que es importante para la investigación propuesta, siendo los siguientes:

- 1. Disciplina:** este precepto implica la necesidad de que los trabajadores realicen un esfuerzo común, en forma ordenada; sin embargo, se deben aplicar sanciones, con un buen criterio, para alentar el esfuerzo común.

2. **Unidad de mando:** los trabajadores de las organizaciones deben recibir órdenes de un solo “administrador”, para así evitar conflictos y malos entendidos.
3. **Unidad de dirección:** de acuerdo con esta regla, toda la organización se debe mover en dirección de un objetivo común: en una dirección única.
4. **Orden:** para aumentar la eficiencia y la coordinación todos los materiales y personas relacionadas con un tipo específico de trabajo deben ser designados en la misma ubicación general dentro de la empresa; un lugar para que cada quien esté en su lugar.
5. **Equidad:** este principio que Fayol diferenciaba de la justicia, constituía la ejecución de las convenciones establecidas; sin embargo, las convenciones no pueden prever todo, por lo cual deben ser interpretadas y sus insuficiencias complementadas; todos los empleados deben ser tratados de la forma más “igualitaria” posible.
6. **Espíritu de Equipo:** de acuerdo con este precepto, los administradores deben propiciar la armonía y la buena voluntad general de los empleados, pues ambos son poderosas fuerzas de la organización.

García (2018). Según los Fundamentos filosóficos del pensamiento administrativo en occidente, manifiesta que Con el transcurrir del tiempo se ha dejado entrever la posibilidad que el pensamiento administrativo se ha alimentado sólo de la práctica del ejercicio de administrar las organizaciones, cuya base se fundamenta en el hecho de una visión objetiva de la realidad, que procura dar cuenta, del comportamiento de los diferentes colaboradores en las mismas. Pensar que el comportamiento de los colaboradores en una organización depende solamente de la mirada que se haga sobre sus prácticas y ejecuciones al interior de las organizaciones, sin recurrir a otros campos muchos amplios que nos pueden ayudar a comprender dichos comportamientos, sería conformarse con solo una parte de la respuesta a la pregunta ¿Porqué de ciertos comportamientos de las personas en las empresas? Este artículo pretende ofrecer al lector una mirada que va más allá de la mera observación de una realidad organizacional desde el punto de vista de las prácticas e invita a involucrarse en el campo de la filosofía, brindando así, un complemento ideal que puede ayudar a encontrar la respuesta completa a la pregunta ya planteada. En este sentido se abordan conceptos centrales como el de cultura, construcción de conocimiento e identidad del

ser, como elementos importantes en la búsqueda de los fundamentos filosóficos del pensamiento administrativo en occidente

Weber (1940), Este fue el creador de la tan conocida burocracia, que la desarrollo pensando en la división del trabajo y las jerarquías que hoy en día es una de las más usadas en las empresas aunque va desapareciendo poco a poco la forma de ejercer el poder sobre los empleados, él quería eliminar la ambigüedad, la ineficiencia, etc. Aunque a él no se le conozca mucho es uno de los más importantes porque su teoría se aplica en grandes organizaciones de hoy en día.

Aunque todos conocemos sus problemas que por tanta organización se pierde mucho tiempo en papeleo y otras acciones que perjudica.

Weber identifica tres factores principales que favorecen el desarrollo de la moderna burocracia, el desarrollo de una economía monetaria, el crecimiento cuantitativo y cualitativo de las tareas administrativas del estado moderno, la superioridad técnica en términos de eficiencia del tipo burocrático de administración.

Así mismo este enfoque, analiza las relaciones que tienen las organizaciones con el sistema social que las rodea; estudia los intercambios y las influencias del contexto en la organización; también estudia los grupos formales e informales dentro de las organizaciones y cómo influye el contexto en estos.

2.3.2. Bases filosóficas de Calidad de servicios:

Parasuraman, Berry y Zheitaml (1985), proponen el modelo de evaluación de la calidad en los servicios de salud, con el fin de medir el grado de satisfacción de los usuarios. Tal modelo está basado en el análisis de las expectativas y percepciones de los usuarios de los servicios de salud, y mide cinco dimensiones: la confiabilidad, la sensibilidad, la intangibilidad, la garantía y la empatía. De la diferencia entre lo que el usuario espera y el servicio ofrece, derivan las lagunas, o vacíos, que pueden ser el principal obstáculo para los usuarios percibidos la prestación de esos servicios con calidad. Sentimos que la utilización de la escala

psicométrica, Llamada Service Quality (SERVQUAL), Usé en algunos estudios de satisfacción, obtuvo resultados bastante favorables en las instituciones en que fue utilizado. Se evidencia la necesidad de mejorar los modelos de evaluación mejorados, así como la importancia de medir la satisfacción de los usuarios en las instituciones de salud.

Deming (1989). Propone definir la Calidad "en función del sujeto que ha de juzgar el producto o servicio" La idea es quién compra o demanda el servicio lo hace en función de unas necesidades y expectativas que son las que van a determinar si lo que recibe es o no de Calidad. Entre las muchas definiciones revisadas destacamos:

- El grado de satisfacción que ofrece las características del producto con relación a las exigencias del consumidor.
- El conjunto de todas las propiedades y características de un producto que son apropiadas para cumplir las exigencias del mercado al que va destinado.
- El grado de adecuación de un determinado producto o servicio a las expectativas del usuario o a ciertos parámetros tecnológicos o científicos expresados mediante normas concretas. Como puede apreciarse hay un esquema básico subyacente a estas definiciones. Este esquema básico parte de tres componentes que hay que identificar y caracterizar: proveedor, servicio o producto que se ofrece y el receptor del mismo.

Para que haya calidad, el que ofrece el servicio ha de tener en cuenta las necesidades y expectativas de a quién va dirigido.

Ambos objetivos de la calidad, la satisfacción de las necesidades del consumidor y la conformidad con las especificaciones del diseño, los sintetiza

Kaoru Ishikawa (1915-1989). Sus principales aportaciones han sido la configuración actual del diagrama causa-efecto, para efectuar análisis de causalidad, llamado en su honor diagrama de Ishikawa y la estructuración actual de los círculos de calidad tal como funcionan en Japón.

La filosofía de Ishikawa consta de cinco puntos a continuación descritos:

1. Primero la calidad, no a las utilidades de corto plazo.

Lo importante en toda organización es la calidad y no a las utilidades que se generen rápidamente.

2. Orientación hacia el consumidor:

Los servicios y productos deben estar encaminados siempre hacia la satisfacción de las necesidades del cliente.

3. El proceso siguiente es el cliente:

La prioridad de todos los que conforman la organización debe estar orientada continuamente hacia el cliente.

4. Respeto a la humanidad:

Debe existir una consideración completa hacia todos los individuos, de igual forma involucrar a todos los miembros en la responsabilidad y realización de los resultados a lograr.

5. Administración interfuncional:

Cuenta con comités inter funcionales de apoyo, puede suministrar la vía necesaria para fomentar las relaciones en toda la organización y además hace posible el desarrollo eficiente de la garantía de calidad.

Los factores que propone Ishikawa, son los siguientes:

1. El cliente es lo más importante.
2. Hay que prevenir, no corregir.
3. Reducir costos y desperdicios en general.
4. Resultados a largo plazo. No caminos cortos para alcanzar la calidad.
5. Participación e involucramiento de todos los miembros.
6. Hay que trabajar en equipo.
7. Medir resultados.

8. Dar reconocimientos.
9. Se requiere el compromiso y el apoyo de la alta dirección.
10. Instituir programas de capacitación y desarrollo efectivo e intenso.
11. Crear conciencia de la necesidad.

Tener un proceso y herramienta para el mejoramiento permanente.

2.4. Definición de términos básicos:

- **Burocracia:**

Como afirma Max Weber (2018), la burocracia es un sistema de organización que se caracteriza por procesos que pueden ser centralizados o descentralizados, división de responsabilidades, especialización, jerarquía y relaciones interpersonales. (p. 2)

- **Capital Humano:**

Según Gary Becker, define el capital humano como el conjunto de las capacidades productivas que un individuo adquiere por acumulación de conocimientos generales o específicos, el individuo incurre en gastos de educación al mismo tiempo que en un costo de oportunidad, apuesta por su formación profesional que le permitirá al individuo obtener mejor salario, lo que lo motiva a hacer un esfuerzo a futuro. (p.3)

- **Clima Organizacional:**

Según Chiavenato (2013), el clima organizacional puede ser definido como las cualidades o propiedades del ambiente laboral que son percibidas o experimentadas por los miembros de la organización y que además tienen influencia directa en los comportamientos de los empleados, por lo que para entender el clima de una organización es preciso comprender el comportamiento de las personas, la estructura de la organización y los procesos organizacionales. (p. 43)

- **Cultura Organizacional:**

Es definida como la cultura de una sociedad como “los valores compartidos, hábitos, usos y costumbres, códigos de conducta, tradiciones y objetivos que se aprenden de las generaciones que se aprenden de las generaciones anteriores, que son impuestos por los miembros actuales de la sociedad y que son transmitidos sucesivamente a las nuevas generaciones. (Chiavenato, 2004, p.158)

- **Diagnostico:**

Es un estudio sistemático, integral y periódico. Tiene como propósito conocer a la organización administrativa y el funcionamiento del área. Finalidad detectar las causas y efectos de los problemas administrativos analizar y proponer alternativas de solución que ayuden a la erradicación de los mismos. (Herrera, 2007, p. 2)

- **Estrés:**

Según Izquierdo (2014), puede definirse como un conjunto de reacciones fisiológicas que se presentan cuando una persona sufre un estado de tensión nerviosa, producto de diversas situaciones en el ámbito laboral o personal: exceso de trabajo, ansiedad, situaciones traumáticas que se hayan vivido, etc. (p. 4)

. **Administración:**

Según Fernández (2016) la administración es una ciencia social compuesta de principios, técnicas y prácticas y cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo, a través de los cuales se puede alcanzar propósitos comunes que individualmente no es factible lograr. (p.4)

- **Calidad:**

Según Carro y Gonzales (2015), define la calidad como la totalidad de los rasgos y las características de los productos o servicios que se refiere a su capacidad para satisfacer necesidades expresadas o implícitas. (p. 1)

- **Capacitación:**

Según Martínez (2015), es desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de la persona. (p.2)

- **Expectativa:**

Según Cabezas (2014), representa las convicciones acerca de la entrega del servicio, que funcionan como puntos de referencia para evaluar o ponderar el desempeño de la organización, constituye todo lo que el cliente aspira del servicio. (p. 17)

- **Empatía:**

Según De Rivera (1904), dice que la empatía es la habilidad de entender y compartir los sentimientos y las experiencias de las demás personas. Es imaginarte a ti mismo en la piel de otro. Sentir lo que sienten los demás, vernos a nosotros mismos y al mundo desde su punto de vista.

- **Perspectiva:**

Según Nicuesa (2014), es el punto de vista concreto, particular y subjetivo que tiene una persona sobre un tema en concreto. La perspectiva no es fija e inamovible ya que lo habitual es que una persona cambie de opinión respecto de ciertos temas a lo largo de su vida precisamente, porque la experiencia también modifica la forma de interpretar la realidad.

- **Gestión:**

Según Fajardo (2005), sostiene que la gestión implica la ejecución de acciones para llegar a un resultado. Como manifiesta el autor, el término gestión tiene relación estrecha con el término inglés Management, el cual fue traducido inicialmente al español como administración ya hora es entendido como gestión de organizaciones, referida al “conjunto de conocimientos modernos y sistematizados en relación con los procesos de diagnóstico,

diseño, planeación, ejecución y control de las acciones teológicas de las organizaciones en interacción con un contexto social orientado por la racionalidad social y técnica. (p.14)

- **Entidad prestadora de salud:**

Según MINSA (2016), manifiesta que la entidad prestadora de salud es una empresa e institución pública o privadas, distintas a ESSALUD, cuyo único fin es prestar servicios de atención de salud, con infraestructura propia y/o terceros, sujetándose a los controles de la Superintendencia de Entidades Prestadoras de Salud (SEPS).

- **Modelo SERVQUAL:**

Según Zeithaml, Parasuraman y Berry (2004), manifestaron que es “una técnica de investigación empleada para medir la calidad del servicio, donde se identifican las expectativas y perspectivas de los clientes, y cómo ellos perciben el servicio”. (p. 186)

- **Paciente:**

Según Pillou (2013), manifiesta que un paciente “es una persona que acude a un centro de salud, hospital o clínica, lo hace para poder mitigar alguna dolencia, alguna incomodidad o simplemente prevenir algo”. (p. 1)

- **Prestaciones de salud:**

Según Cetrangolo, Bertanou, Casanova y Casali (2013), manifiestan que son el conjunto de iniciativas organizadas por las administraciones para preservar, proteger y promover la salud incluyen la prevención y promoción de la salud; la recuperación de la salud; y el bienestar y la promoción social. (p. 68)

- **Responsabilidad:**

Según Gadea (2016), manifiesta que la responsabilidad es el valor que poseen las personas al actuar con sinceridad y respeto en un momento determinado. (p. 7)

- **Organizaciones:**

Según Porter, Lawler & Hackman (1975), manifiesta que las organizaciones están compuestas de individuos o grupos en vistas a conseguir ciertos fines y objetivos, por medio de funciones diferenciadas que se procura que estén racionalmente coordinadas y dirigidas y con una cierta continuidad a través del tiempo". (p.7)

- **Salud:**

Según Dubos (1959) manifiesta que la salud "Salud es un estado físico y mental razonablemente libre de incomodidad y dolor, que permite a la persona en cuestión funcionar efectivamente por el más largo tiempo posible en el ambiente donde por elección está ubicado" (p. 2)

- **Sensibilidad:**

Según Kant (1804), manifiesta que la sensibilidad es la capacidad para tener un conocimiento inmediato de los objetos físicos, como cuando vemos una mesa o escuchamos una canción. El espacio y el tiempo son formas a priori de la sensibilidad externa, y el tiempo es la forma a priori de la Sensibilidad interna. (p. 4)

- **Servicio:**

Según Lamb, Hair y McDaniel (2002), manifiesta que "un servicio es el resultado de la aplicación de esfuerzos humanos o mecánicos a personas u objetos. Los servicios se refieren a un hecho, un desempeño o un esfuerzo que no es posible poseer físicamente". (p.344)

- **Usuario:**

Según Peiró (2020), manifiesta que el usuario es aquel individuo que utiliza de manera habitual un producto, o servicio, y que siente beneficios y satisfacción al hacerlo, sin entrar tanto en la marca que hay detrás, sino en las gratificaciones que obtiene al utilizarlo. (p. 7)

2.5. Hipótesis de investigación:

2.5.1. Hipótesis general:

La Gestión Administrativa tiene un buen nivel y la calidad de servicios a usuarios tiene un nivel satisfactorio en Hospital Regional Huacho, 2021.

2.5.2. Hipótesis específicas:

HE1. La calidad de servicios a usuarios tiene un nivel satisfactorio en el Hospital Regional Huacho, 2021.

HE2. La planeación en la Gestión Administrativa tiene un buen nivel en el Hospital Regional Huacho, 2021.

HE3. La organización en la Gestión Administrativa tiene un buen nivel regular en el Hospital Regional Huacho, 2021.

HE4. La dirección en la Gestión Administrativa tiene un buen nivel en el Hospital Regional Huacho, 2021.

HE5. El control en la Gestión Administrativa tiene un buen nivel en el Hospital Regional Huacho, 2021.

2.6. Operacionalización de variables:

VARIABLE GESTION ADMINISTRATIVA

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	UNIDAD DE MEDIDA	NIVEL DE MEDICION	ESCALA
X GESTION ADMINISTRATIVA	Anzola Rojas, (2002). Gestión administrativa se define como “todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las	- Planeación	- Objetivos - Metas - Presupuesto institucional	1, 2 3, 4 5, 6	- Bueno - Regular - Deficiente	Ordinal	Likert 1.Nunca 2.Casi Nunca 3. A Veces 4. Casi Siempre 5. Siempre
		- Organización	- Estructura organizacional - Procesos y procedimientos	7, 8 9, 10			
		- Dirección	- Liderazgo - Comportamiento organizacional - Motivación	11, 12 13,14 15, 16			
		- Control	- Evaluación de desempeño	17, 18			

	cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control.”		- Evaluación de metas	19, 20			
--	---	--	-----------------------	-----------	--	--	--

VARIABLE CALIDAD DE SERVICIOS

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	UNIDAD DE MEDIDA	NIVEL DE MEDICION	ESCALA
Y CALIDAD DE SERVICIO	Según Pizzo (2013) es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible,	- Capacidad de respuesta	- Tiempo de respuesta y rapidez - Recursos humanos - Abastecimiento logístico	1, 2 3, 4 5	- Bueno - Regular - Deficiente	Ordinal	Liker 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A Veces 4. 4. Casi Siempre 5. Siempre
		- Fiabilidad	- Cumplimiento de funciones	6 – 9			
		- Seguridad	- Competencia profesional	10 – 13			
		- Empatía	- Respeto	14			

	adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al		- Comunicación verbal	15 - 18			
		- Elementos tangibles	- Señalización adecuada - Orientación a usuarios - Equipamiento hospitalario	19 20 21, 22			

	esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización.						
--	--	--	--	--	--	--	--

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico:

3.1.1. Tipo de investigación

El tipo de la investigación es básica.

Muntane (2010), manifiesta que se denomina investigación pura, teórica o dogmática. Se caracteriza porque se origina en un marco teórico y permanece en él. El objetivo es incrementar los conocimientos científicos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico. (p. 221)

Zorrilla (1993), manifiesta que la investigación básica se denominada también pura o fundamental, busca el progreso científico, acrecentar los conocimientos teóricos, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas; es más formal y persigue las generalizaciones con vistas al desarrollo de una teoría basada en principios y leyes. (p.43)

3.1.2. Nivel de investigación

El nivel o alcance de la investigación es correlacional.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalan que las investigaciones correlacionales tienen el fin de comprobar la existencia de asociaciones o relaciones entre diferentes variables de estudio, permitiendo identificar el nivel de dicha relación. Estas observaciones, ayudarán a distinguir, si la relación es dominante o

dominado entre las variables, pudiendo ser el caso, estar frente a una variable dominante y una variable recesivo. De tal manera que, estas relaciones conllevan a presentar resultados de causalidad y de relación predominativa. (p. 72)

3.1.3. Diseño de investigación

La investigación es de diseño no experimental – transversal.

Kerlinger (1979) señala que la investigación no experimental o *expost-facto* es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones. Los sujetos son observados en su ambiente natural, en su realidad, en un estudio no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador. En la investigación no experimental las variables independientes ya han ocurrido y no pueden ser manipuladas, el investigador no tiene control directo sobre dichas variables, no puede influir sobre ellas porque ya sucedieron, al igual que sus efectos.

Hernández (2004) señala que se utiliza cuando la investigación se centra en analizar cuál es el nivel o estado de una o diversas variables en un momento dado o bien en cual es la relación entre un conjunto de variables en un punto en el tiempo. En este tipo de diseño se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito esencial es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. En este diseño lo que se mide la relación entre variables en un tiempo determinado

Hernández, Fernández y Baptista (2004) señalan que la investigación transversal recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede.

Ayala (2020) señala que la investigación transversal es muy útil para analizar los datos de variables que se recogen en un tiempo determinado y en una población de muestra ya definido. La población de muestra presenta variables similares, excepto la que se estudia en el momento, que es siempre constante. De igual manera sirve para establecer estadísticamente algunos hechos, pero no permiten establecer la causalidad de los mismos; sin embargo, ayudan a generar hipótesis que servirán para comenzar otros tipos de investigación que sí pueden aclarar el por qué.

3.1.4. Enfoque de investigación

El enfoque que sigue la investigación es el cuantitativo.

Muñoz (2011) mencionan lo siguiente: Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías.

Según Ander-Egg, (1992) Plantea cuando se observa un fenómeno que debe ser analizado, por tanto, es fenomenológico; su función es el reconocimiento e identificación de problemas. Desestima la estadística y los modelos matemáticos, se opone al estudio cuantitativo de los hechos, por tanto, es hermenéutico. Se trata de investigación cualitativa.

3.5. Población y muestra:

3.5.1. Población:

La realización de la presente investigación se ha tomado de una población de 9,390 usuarios que se han atendido en forma mensual en diversas áreas asistenciales del Hospital Regional Huacho. De igual manera al ser la Gestión Administrativa la variable independiente se ha tomado en cuenta a 120 trabajadores para la realización de una encuesta.

Se utilizaron dos poblaciones, interna (gestión administrativa) y externa (calidad de servicios), para poder determinar la efectividad de ambas variables y para ello se aplicaron las encuestas para recopilar la información necesaria para la realización del presente trabajo de investigación.

Para lo cual usaremos los siguientes:

Criterios de inclusión:

- Ser usuarios nuevos o continuadores en el servicio.
- Ser usuarios de consultorios externos, emergencia, áreas covid de ambos sexos.
- Edad comprendida entre los 18 y 90 años.
- Sin ninguna alteración de la conciencia y capaces de comunicarse en español.
- Aceptación voluntaria de participar en el estudio luego de haber sido informados verbalmente de las características y objetivos de este.

Criterios de exclusión:

- Paciente o acompañante menor de 18 años.

- Paciente o acompañante que por alguna discapacidad no pueda expresar su opinión.
- Paciente o acompañante que no desee participar en el estudio

Criterios de Eliminación:

- Usuarios o familiar que responda en forma incompleta las preguntas de las encuestas.

3.5.2. Muestra:

Los datos son recogidos de toda la población finita que asiste en forma mensual a recibir atención en las áreas asistenciales, por lo cual debemos tener una muestra ajustada por variable.

Según María B. Spagni... [et.al.] (2005) “Por finita entendemos la población que posee un tamaño formulado o limitado, es decir, hay un número entero (N) que nos indica cuántos elementos existen en la población” (p.195), tomando en cuenta lo que los autores citan anteriormente la población finita son poblaciones muy pequeñas por lo que es más fácil de realizar un conteo y de determinar una representación muestral.

Formula estadística de poblaciones finitas:

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

Donde:

- Z = nivel de confianza (correspondiente con tabla de valores de Z)
- p = Porcentaje de la población que tiene el atributo deseado
- q = Porcentaje de la población que no tiene el atributo deseado = 1-p
- Nota: cuando no hay indicación de la población que posee o nó el atributo, se asume 50% para p y 50% para q
- N = Tamaño del universo (Se conoce puesto que es finito)
- e = Error de estimación máximo aceptado
- n = Tamaño de la muestra

Muestra de total de encuestas para Gestión Administrativa

CALCULO DE TAMAÑO DE MUESTRA		
Tamaño de Muestra	n	?
Proporción de Pacientes que espera que estén insatisfecho	p	0.5
Proporción de Pacientes que espera que estén satisfechos. Su valor es (1-p)	q	0.5
Error Estándar	E	0.05
Valor de "Z" para el intervalo de confianza 95%. El valor de "z" es igual a 1.96	Z	1.96
Población de trabajadores que laboran en forma presencial en áreas administrativas	N	120
	n	92

Muestra de total de encuestas para Calidad de Servicios

CALCULO DE TAMAÑO DE MUESTRA		
Tamaño de Muestra	n	?
Proporción de Pacientes que espera que estén insatisfecho	p	0.5
Proporción de Pacientes que espera que esté satisfechos. Su valor es (1-p)	q	0.5
Error Estándar	E	0.05
Valor de "Z" para el intervalo de confianza 95%. El valor de "z" es igual a 1.96	Z	1.96
Población de atendidos en el mes en áreas asistenciales	N	9390
	n	370

La muestra total justada para la población finita estará comprendida por 370 usuarios que asisten a las diversas áreas asistenciales del Hospital y 92 trabajadores administrativos

que realizan trabajos presenciales durante la pandemia del covid-19 en el Hospital, los cuales se les harán llegar los cuestionarios.

3.3. Técnicas de recolección de datos:

Para el presente trabajo de investigación se han usado preguntas que se aplicaran en un cuestionado que nos permitirá recoger información sobre la variable Gestión Administrativa en el Hospital Regional Huacho 2021. En este cuestionario se han considerado 4 dimensiones como son: dimensión planeación, ítems del 1 al 6, dimensión de organización, ítems del 7 al 10, dimensión dirección, ítems del 11 al 16 y la dimensión de control, ítems del 17 al 20, con 20 indicadores. Cuya escala nominal será: Nunca= 1; Casi nunca=2; A veces=3; Casi siempre=4 y Siempre=5. Con esta valoración se elaboró una escala ordinal con tres categorías y sus equivalentes cuantitativos: buena con un puntaje de 61 a 80 puntos; moderada con un puntaje de 41 a 60 puntos y mala con un puntaje de 0 a 40 puntos.

Para evaluar la variable de Calidad de Servicio usaremos el método SERVQUAL el cual es una herramienta de escala multidimensional para evaluar la calidad del servicio brindado en empresas del sector Educación, Salud, etc. desarrollado por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry. Quienes sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (Clientes, pacientes, beneficiarios, etc.) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de calidad del servicio y la brecha existente entre ambas un indicador para mejorar. Cuya escala nominal será: Nunca= 1; Casi nunca=2; A veces=3; Casi siempre=4 y Siempre=5

Instrumento

El instrumento que se utilizó es la encuesta SERVQUAL modificada, para su uso en los Establecimientos de Salud, la misma que incluye 22 preguntas donde podemos medir las expectativas y percepciones, distribuidos en 5 criterios de evaluación de la Calidad:

- **Capacidad de Respuesta:** Disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno. Preguntas del 01 al 05.

- **Fiabilidad:** Habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pactó. Preguntas del 06 al 13.

- **Seguridad:** Cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confianza en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas. Preguntas del 10 al 13.

- **Empatía:** Disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares. Cuidado y atención individualizada. Preguntas del 14 al 18.

- **Aspectos Tangibles:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación. Preguntas del 19 al 22.

3.4. Técnicas para el procesamiento de la información:

Para la aplicación de la presente investigación se utilizará la encuesta donde se contó con dos encuestadores los mismos que fueron capacitados por personal de la

Unidad de Gestión de Calidad del Hospital Regional Huacho. Así mismo el equipo de la Oficina de la Plataforma de Atención al Usuario (PAUS).

Se inició la aplicación del instrumento SERVQUAL modificado a los usuarios que asisten diariamente para ser atendidos en diversas áreas asistenciales de atención a usuarios del Hospital Regional Huacho, a partir de agosto a diciembre del 2020 a enero a setiembre del 2021, para poder obtener un 100% en el avance del llenado de encuestas realizadas por los usuarios.

Para el procesamiento de los datos obtenidos y el análisis correspondiente se utilizó como herramienta de proceso el aplicativo en Excel SERVQUAL modificado creado para tal fin por el comité Técnico de calidad en Salud de la Dirección General de salud de las personas del Ministerio de Salud en el 2011. Se estima el porcentaje, de usuarios satisfechos para cada pregunta, y para cada dimensión de la calidad y un porcentaje global de satisfacción de los usuarios.

El análisis de la información fue realizado por el equipo de la Unidad de Gestión de la Calidad, teniendo como base los reportes obtenidos en el aplicativo y contando con la participación de las diferentes jefaturas involucradas en los procesos de atención.

Baremación: Se determina el nivel de satisfacción como indicador según el nivel de insatisfacción, esta clasificación se hace extensiva por pregunta, por criterio y por puntaje global del cuestionario. El estándar esperado es mayor al 60%. Para la aplicación de la presente investigación se utilizará la encuesta donde se contó con dos encuestadores los mismos que fueron capacitados por personal de la Unidad de Gestión de Calidad del Hospital Regional Huacho. Así mismo el equipo de la Oficina de la Plataforma de Atención al Usuario (PAUS)

Se inició la aplicación del instrumento SERVQUAL modificado a los usuarios que asisten diariamente para ser atendidos en diversas áreas asistenciales de atención a usuarios del Hospital Regional Huacho, a partir de agosto a diciembre del 2020 a enero a setiembre del 2021, para poder obtener un 100% en el avance del llenado de encuestas realizadas por los usuarios.

Para el procesamiento de los datos obtenidos y el análisis correspondiente se utilizó como herramienta de proceso el aplicativo en Excel SERVQUAL modificado creado para tal fin por el comité Técnico de calidad en Salud de la Dirección General de salud de las personas del Ministerio de Salud en el 2011. Se estima el porcentaje, de usuarios satisfechos para cada pregunta, y para cada dimensión de la calidad y un porcentaje global de satisfacción de los usuarios.

El análisis de la información fue realizado por el equipo de la Unidad de Gestión de la Calidad, teniendo como base los reportes obtenidos en el aplicativo y contando con la participación de las diferentes jefaturas involucradas en los procesos de atención.

Baremación: Se determina el nivel de satisfacción como indicador según el nivel de insatisfacción, esta clasificación se hace extensiva por pregunta, por criterio y por puntaje global del cuestionario. El estándar esperado es mayor al 60%.



CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados:

A continuación se presenta los resultados de 370 usuarios del Hospital Regional de Huacho, que fueron encuestados en diferentes servicios durante el 2021.

Tabla 1 Características demográficas de los usuarios del Hospital Regional Huacho, 2021

Características	N	%
Sexo		
Masculino	103	28%
Femenino	267	72%
Edad		
Hasta 20 años	14	4%
21 - 35 años	149	40%
36 - 50 años	95	26%
51 - 65 años	63	17%
Más de 65 años	49	13%
Nivel Estudio		
Analfabeto	3	1%
Primaria	54	15%
Secundaria	198	54%
Superior Técnico	41	11%
Superior Universitario	74	20%
Total	370	100%

Análisis: El 28% de los usuarios son de sexo masculino, el 40% tiene entre 21 a 35 años y el 26% tiene entre 36 a 50 años. El 15% tiene nivel primaria, 54% nivel secundaria y 31% de los usuarios ha estudiado superior (Ver Tabla 1 y gráfico 1).

Gráfico 1 Grupo etario de los usuarios del Hospital Regional Huacho, 2021

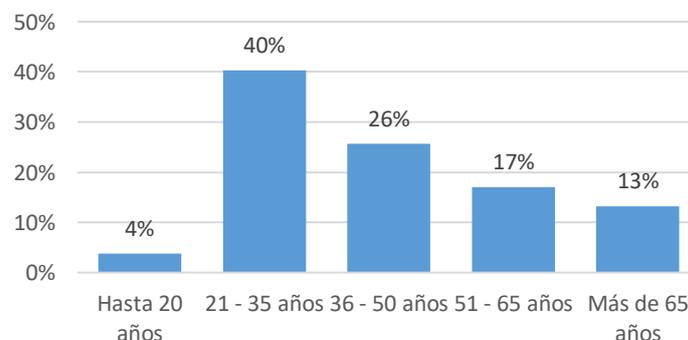


Tabla 2 Características en la atención de los usuarios del Hospital Regional Huacho, 2021

Características	N	%
Condición		
Usuario	225	61%
Acompañante	145	39%
Tipo Seguro		
SIS	323	87%
SOAT	5	1%
Ninguno	20	5%
Otro	22	6%
Tipo Paciente		
Nuevo	88	24%
Continuador	282	76%
Área		
Covid	167	45%
Medicina	82	22%
Pediatría	37	10%
Obstetricia	34	9%
Cirugía	26	7%
Ginecología	21	6%
Otros	3	1%
Total	370	100%

Análisis: El 39% de los encuestados fueron acompañantes de los usuarios, el 87% tiene seguro SIS, el 76% es paciente continuador. El 45% de los pacientes acudieron al área COVID y el 22% al área de medicina (Ver tabla 2 y gráfico 2).

Gráfico 2 Grupo etario de los usuarios del Hospital Regional Huacho, 2021

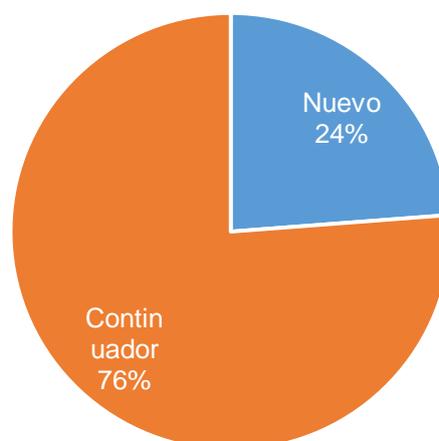


Tabla 3 Dimensión de Fiabilidad de los usuarios del Hospital Regional Huacho, 2021

Fiabilidad	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	%	n	%
P1	155	42%	215	58%
P2	227	61%	143	39%
P3	218	59%	152	41%
P4	201	54%	169	46%
P5	112	30%	258	70%
Total	183	49%	187	51%

Análisis: El 49% de los usuarios del Hospital Regional de Huacho se sienten satisfecho en relación a la fiabilidad del servicio, resaltando que la atención en emergencia se realiza considerando la gravedad de la salud del paciente (P2: 61%), así como satisfacción por la atención en emergencia a cargo del médico (P3: 59%). (Ver tabla 3 y anexo 02).

Tabla 4 Dimensión de Capacidad de Respuesta de los usuarios del Hospital Regional Huacho, 2021

Capacidad de Respuesta	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	%	n	%
P6	180	49%	189	51%
P7	170	46%	199	54%
P8	161	43%	208	57%
P9	150	40%	219	60%
Total	165	45%	205	55%

Análisis: El 55% de los usuarios del Hospital Regional de Huacho se sienten insatisfecho en relación a la Capacidad de Respuesta del servicio, resaltando que la atención en la farmacia de emergencia no es tan rápida como esperaban (P9: 60%) y la insatisfacción respecto a la rapidez de atención en tomarse los exámenes radiológicos (P8: 57%). (Ver tabla 4 y anexo 02)

Tabla 5 Dimensión de Seguridad de los usuarios del Hospital Regional Huacho, 2021

Seguridad	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	n	%	n	%
P10	225	61	143	39
P11	225	61	143	39
P12	222	60	146	40
P13	217	59	151	41
Total	222	60	148	40

Análisis: El 60% de los usuarios del Hospital Regional de Huacho se sienten satisfecho en relación a la Seguridad del servicio, resaltando que el médico brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas (P10: 61%), así como respecto a su privacidad en la atención de emergencia (P11: 61%). (Ver tabla 5 y Ver anexo 02)

Tabla 6 Dimensión de Empatía de los usuarios del Hospital Regional Huacho, 2021

Empatía	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	n	%	n	%
P14	185	50%	183	50%
P15	183	50%	185	50%
P16	224	61%	144	39%
P17	215	58%	153	42%
P18	230	63%	138	38%
Total	207	56%	163	44%

Análisis: El 56% de los usuarios del Hospital Regional de Huacho se sienten satisfecho en relación a la Empatía en el servicio, resaltando que el usuario comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento (P18: 63%), así como la comprensión a la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud (P16: 61%). (Ver tabla 6 y Ver anexo 02)

Tabla 6. Dimensión de Empatía de los usuarios del Hospital Regional Huacho, 2021

Empatía	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	n	%	n	%
P14	185	50%	183	50%
P15	183	50%	185	50%
P16	224	61%	144	39%
P17	215	58%	153	42%
P18	230	63%	138	38%
Total	207	56%	163	44%

Análisis: El 56% de los usuarios del Hospital Regional de Huacho se sienten satisfecho en relación a la Empatía en el servicio, resaltando que el usuario comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento (P18: 63%), así como la comprensión a la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud (P16: 61%). (Ver tabla 6 y Ver anexo 02)

Tabla 6. Dimensión de Empatía de los usuarios del Hospital Regional Huacho, 2021

Empatía	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	n	%	n	%
P14	185	50%	183	50%
P15	183	50%	185	50%
P16	224	61%	144	39%
P17	215	58%	153	42%
P18	230	63%	138	38%
Total	207	56%	163	44%

Análisis: El 56% de los usuarios del Hospital Regional de Huacho se sienten satisfecho en relación a la Empatía en el servicio, resaltando que el usuario comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento (P18: 63%), así como la comprensión a la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud (P16: 61%). (Ver tabla 6 y Ver anexo 02)

Tabla 7 Dimensión de Aspectos Tangibles de los usuarios del Hospital Regional Huacho, 2021

Aspectos Tangibles	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	n	%	n	%
P19	149	40%	221	60%
P20	115	31%	255	69%
P21	202	55%	168	45%
P22	184	50%	186	50%
Total	163	44%	207	56%

Análisis: El 56% de los usuarios del Hospital Regional de Huacho se sienten insatisfecho en relación a los Aspectos Tangibles del servicio, resaltando su insatisfacción con el personal de emergencia para informar y orientar a los pacientes (P20: 69%), así como la percepción que los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia no son tan adecuados para orientar a los pacientes (P19: 60%). (Ver tabla 7 y Ver anexo 02)

Tabla 8 Satisfacción de los usuarios del Hospital Regional Huacho, 2021

Gestión Administrativa	Satisfecho		Insatisfecho	
	N	%	N	%
Fiabilidad	183	49%	187	51%
Capacidad de Respuesta	165	45%	205	55%
Seguridad	222	60%	148	40%
Empatía	207	56%	163	44%
Aspectos Tangibles	163	44%	207	56%
Total	189	51%	181	49%

Análisis: El 51% de los usuarios del Hospital Regional de Huacho se sintieron satisfechos por el servicio, principalmente la dimensión de Seguridad (60%), sin embargo el 49% manifestaron su insatisfacción, principalmente es los Aspectos Tangibles (56%) y la Capacidad de Respuesta (55%) del servicio. (Ver Tabla 8, gráfico 3 y anexo 2)

Grafico 3 Satisfacción de los usuarios en los servicios del Hospital Regional Huacho, 2021

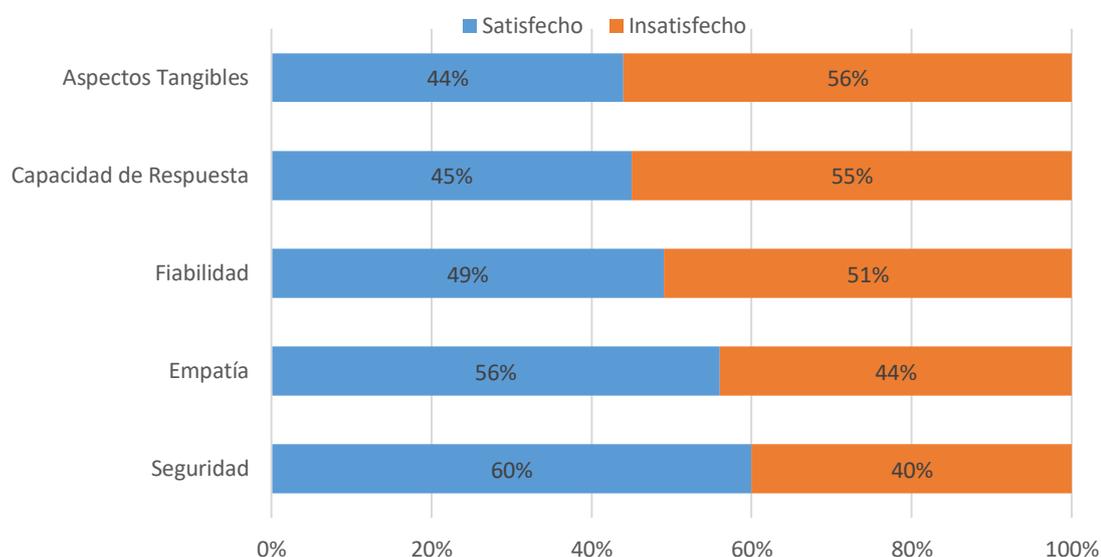


Tabla 9 Dimensiones de la Gestión Administrativa del Hospital Regional Huacho, 2021

Gestión Administrativa	N	%
Planeación		
Bueno	26	28%
Moderado	66	72%
Malo	0	0%
Organización		
Bueno	0	0%
Moderado	84	91%
Malo	8	9%
Dirección		
Bueno	17	18%
Moderado	69	75%
Malo	6	7%
Control		
Bueno	33	36%
Moderado	43	47%
Malo	16	17%
Total	92	100%

Análisis: En relación a la gestión administrativa percibida por los trabajadores administrativos, el 28% afirma que hay una buena planeación en la gestión, sin embargo el 72% afirma que esta planeación es moderada. En la dimensión de organización el 91%

lo calificó de moderado y el 9% de malo. Respecto a la dirección solo el 18% calificó de bueno a la gestión administrativa y el 75% de moderado. En relación al control, el 36% calificó de bueno, 47% percibió de moderado y el 17% de malo, siendo la dimensión con mayor frecuencia de respuestas variadas en comparación de las anteriores (Ver tabla 9 y gráfico 4).

Gráfico 4 Percepción de la Dirección de la Gestión Administrativa del Hospital Regional Huacho, 2021

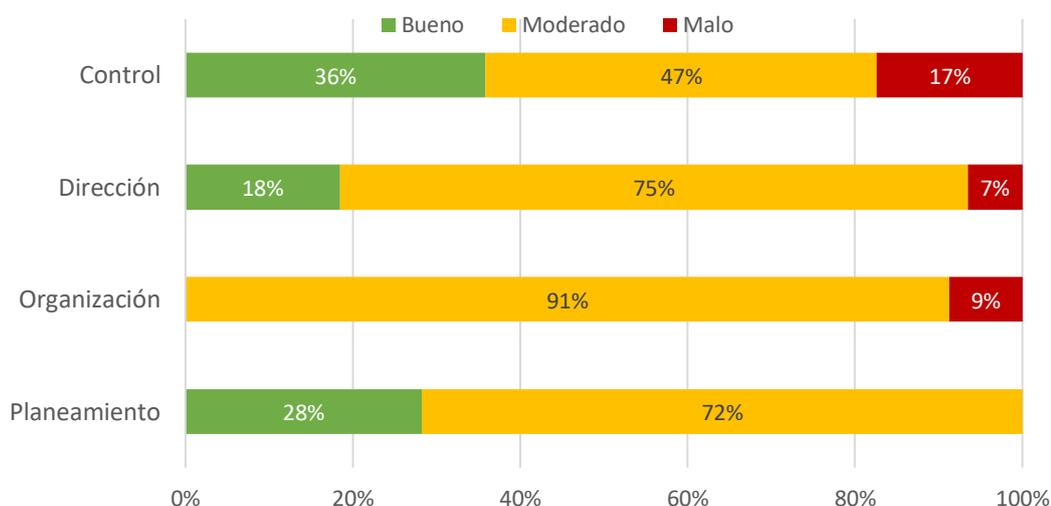


Tabla 10 Nivel de Gestión Administrativa del Hospital Regional Huacho, 2021

Gestión Administrativa	Bueno		Moderado		Malo	
	N	%	N	%	N	%
Planeamiento	26	28%	66	72%	0	0%
Organización	0	0%	84	91%	8	9%
Dirección	17	18%	69	75%	6	7%
Control	33	36%	43	47%	16	17%
Total	16	17%	74	80%	2	2%

Análisis: La gestión administrativa fue calificada como Bueno por el 17% de los trabajadores administrativos, el 80% lo percibió como moderado y solo el 2% calificó de malo (Ver tabla 10 y gráfico 5).

Grafico 5 Percepción de la Gestión Administrativa del Hospital Regional Huacho, 2021

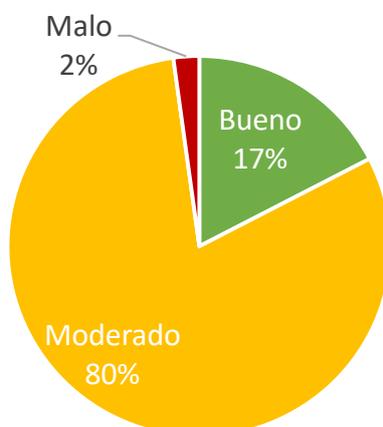


Tabla 11 Nivel de Gestión Administrativa y Calidad de Servicio del Hospital Regional Huacho, 2021

Gestión Administrativa (Personal)				Calidad de Servicio (Usuario)		
Dimensión	Bueno	Moderado	Malo	Dimensiones	Satisfecho	Insatisfecho
Planeamiento	28%	72%	0%	Fiabilidad	49%	51%
Organización	0%	91%	9%	Capacidad de Respuesta	45%	55%
Dirección	18%	75%	7%	Seguridad	60%	40%
Control	36%	47%	17%	Empatía	56%	44%
				Aspectos Tangibles	44%	56%
Total	17%	80%	2%	Total	51%	49%

Análisis: En la Gestión Administrativa, el Control (Malo: 17%) y la Organización (Malo: 9%) han sido las dimensiones con mayores percepciones desfavorables para el personal administrativo, los cuáles se corresponde con los ítems de las dimensiones con mayor insatisfacción por los usuarios como Aspectos Tangibles (56%) y Capacidad de respuesta (55%).

La dimensión de Planeamiento obtuvo mayor percepción favorable (Bueno: 28%) sin ninguna calificación de malo de parte del personal administrativo, mientras que la Seguridad una dimensión relacionado con los ítems de planeamiento, también fue una de las dimensiones con mayores favorables en la calidad de servicio para los usuarios (Satisfacción: 60%).

Finalmente observa que solo la mitad de los usuarios se encuentra satisfechos (51%) y la otra parte insatisfecho (49%), así mismo, la gran mayoría del personal administrativo (80%) califica de moderado a la Gestión Administrativa, es decir no están tan satisfechos. (Ver tabla 11)

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones:

La mitad de los usuarios se encuentra insatisfechos (49%) con el servicio del Hospital, así mismo, la gran mayoría del personal administrativo (80%) no se encuentra tan satisfecho con la Gestión Administrativa.

La Gestión Administrativa en las dimensiones del Control y Organización tienen resultados desfavorables así como las dimensiones de Aspectos Tangibles y Capacidad de Respuesta que fueron calificadas con mayor insatisfacción en la Calidad de Servicios, la cual sugiere una posible correspondencia debido a los ítems similares que se evaluaron las dimensiones el personal administrativo y el usuario del servicio.

La Gestión Administrativa en dimensión de Planeamiento obtuvo mayor resultado favorable, así como la Seguridad una dimensión de Calidad de Servicios con mayores resultados de satisfacción, la cual sugiere una posible correspondencia debido a los ítems similares en ambas dimensiones que se evaluaron en el personal administrativo y el usuario del servicio.

El 51% de los usuarios del Hospital Regional de Huacho se sintieron satisfechos por el servicio con mejores resultados en la dimensión de Seguridad (60%), sin embargo el 49% de los usuarios manifestaron su insatisfacción, principalmente es los Aspectos Tangibles (56%) y la Capacidad de Respuesta (55%) del servicio.

El planeamiento de la Gestión Administrativa fue calificado principalmente moderado (72%) y también bueno (28%), la Organización fue calificado de moderado (91%) y malo (9%), la Dirección fue percibido como moderado (75%), bueno (18%) y malo (7%), el Control resultó moderado (47%), bueno (36%) y malo (17%).

5.2. Recomendaciones:

- Reuniones de trabajo entre el jefe de las unidades y su personal asignado para determinar las fallas y/o dificultades que presentan sus trabajadores en sus labores asignadas.
- Evaluación de problemas y conflictos internos que generan cuellos de botella en cada unidad orgánica.
- Reuniones con la Dirección Ejecutiva y plantear la problemática de cada unidad administrativa.
- Revisión y análisis de los procesos de la gestión administrativas de las unidades administrativas para mejorar la eficacia y eficiencia en favor de los trabajadores y pacientes.
- Rotación de personal de acuerdo a sus capacidades, habilidades y conocimientos, para lograr los objetivos y metas institucionales.
- Evaluación y reprogramación de las metas y objetivos institucionales por unidad orgánica de acuerdo al POI.
- Modificación del PDP de cada unidad administrativa para lograr ampliar y reforzar conocimientos en el personal de las unidades administrativas.
- Elaboración de MAPRO de cada unidad administrativa para evitar la burocratización interna, en favor de los pacientes.
- Capacitar al personal administrativo y asistencial para orientar al público general y pacientes sobre los servicios de atención y campañas de salud que ofrece el Hospital.

CAPITULO VI

REFERENCIAS

6.1. Fuentes documentales:

Coloma, S., Fajardo, L., & Vásquez, C. (2019). Gestión administrativa y satisfacción de pacientes en una unidad médica de primer nivel, Ecuador. *Boletín de Malariología y Salud Ambiental*, 59(1), 9–14.

Deming, W. Edwards (1989); “Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis”; Editorial Díaz de Santos; Madrid.

García Vargas, O. (2018), en el artículo sobre “Fundamentos filosóficos del pensamiento administrativo en occidente, pp. 26 al 49.

Hospital Regional Huacho (2014), Manual de Organización y Funciones

Hospital Regional Huacho (2017-2019), Plan Estratégico Institucional

Hospital Regional Huacho (2021), Plan Operativo Institucional

Louffat, E (2012). *Administración: Fundamentos del proceso administrativo*. Esan Cengage Learning.

Pinzon, O. (2015). *Calidad de Servicio y Valor en el Transporte Intermodal de Mercancías*. Valencia.

Sanca M. Revista de Actualización Clínica Volumen 6, pp.621-624, 2011

Zapata, A., Sarache, W. (2013). Calidad y responsabilidad social empresarial: un modelo de causalidad, *Revista Dy-na*, 80 (177), pp. 31-39.

6.2. Fuentes bibliográficas:

- Alvarado, K. (2018). Propuesta del diseño de un modelo de gestión administrativa basado en el enfoque de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM), para mejorar la calidad en el servicio al cliente de la mediana empresa Computadora y Matthieu Sociedad Anónima. (Tesis de Pregrado). León, Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.
- Basantes S. (2014). Tesis Modelo de Gestion Administrativa y la calidad en el servicio al cliente en el Gobierno Autonomo Descentralizado Municipal de Ampato. Universidad Tecnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Bono Cabre, R. (2012), en su libro Diseños Cuasiexperimentales y Longitudinales. Volumen 1, pp. 1-86, editado por el Departamento de Metodología de las Ciencias del Comportamiento de la Facultad de Psicología de la Universidad de Barcelona.
- Castro. (2019). Tesis Análisis de la calidad de atención del servicio de ginecología del Hospital Nacional Hipólito Unanue. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Peru.
- Córdova Liñán, Y. (2019). Tesis sobre Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas - 2019. Obtenido de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41301/C%20c3%b3rdova_LLY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Dulanto Figueroa, K. (2018). Gestion administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018. Chancay, Chancay, Peru.
- Espinoza. (2019). Tesis Gestión administrativa en la Oficina de Logística del Hospital Nacional Alberto Sabogal. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Peru.
- Figueroa, D. (2018). Tesis Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Chancay. Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion, Huacho, Peru.
- Holbrook y Corfman y Olshavsky (1985). Una propuesta de modelo estratégico para la gestión de la calidad del servicio, Omega: International Journal of Management Science, 8 (12), pp. 19-22, 1985.
- Horovitz, B. (1933), La calidad del servicio. McGraw Hill. México.
- Juan, S. M. (2017). Tesis sobre Gestion Administrativa y Calidad de Servicios de laa Oficina Principal del Banco de la Nacion y su influencia de los Usuarios . Lima.
- Maggi W. (2018). Tesis sobre Evaluacion de la Calidad de la atencion en relacion con la satisfaccion de los usuarios de los servicios de emergencia pediatria del Hospital General el Milagro. Universidad Catolica de Santiago Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.

- Maldonado, O., Ortega, D., & Troncos, I. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Transporte Cruz del Sur Cargo S.A.C. Santa Anita 2018. (Tesis de Pregrado). Lima, Perú: Universidad Peruana de las Américas.
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Perspectivas*, 17(33), 181-209.
- Pinzon, O. (2015). Calidad de Servicio y Valor en el Transporte Intermodal de Mercancías. Valencia.
- Sanchez Manzanares, J. M. (2017). Gestión Administrativa y Calidad de Servicios de la Oficina Principal del Banco de la Nación y su Influencia en la Fidelización de los Usuarios. Lima.
- Sanchez, M. (2017). Tesis Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de la Oficina Principal del Banco de la Nación y su influencia en la Fidelización de los Usuarios. Universidad Inca Garcilazo de la Vega, Lima, Peru.

6.3. Fuentes electrónicas:

- Calero (2016). Tesis “Gestión Administrativa y Calidad de los Servicios en la Municipalidad de Huaral en el año 2015, estudio aprobado por la Universidad Los Ángeles de Chimbote. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/573/CALERO_MORA_JANETH_DEL_PILAR_GESTION_CALIDAD_HUARAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castro Silva, C. (018), tesis para obtener el grado de maestro sobre el “Análisis de la calidad de atención del servicio de ginecología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2018”, estudio aprobado por la Universidad Cesar Vallejo, recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/36326/Castro_SCW.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cortes C., y Iglesias L. (2004), Libro sobre Generalidades sobre Metodología de la Investigación, aprobado por la Universidad Autónoma del Carmen, Mexico, primera edición (pp.1-105). Recuperado de: http://www.ucipfg.com/Repositorio/MIA/MIA-12/Doc/metodologia_investigacion.pdf
- Corvo H. (artículo digital sobre “Gestión Administrativa: Funciones y Procesos”, recuperado de: <https://www.lifeder.com/gestion-administrativa/>
- Díaz, M. & Soto K. (2018). La atención y la satisfacción del cliente en la discoteca Magno, en la ciudad de Chiclayo, 2016 (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú. Recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1174/1/TL_DiazVargasMilagros_SotoLlempenKeyko.pdf.pdf

- Encuesta de Satisfacción Aplicada en usuarios externos de Emergencia del Hospital María Auxiliadora, recuperado de: <http://www.hma.gob.pe/calidad/INFOR-15/SERVQUAL-14/SERVQUAL-EMERGENCIA-2014.pdf>
- Espinoza Salazar J. (2019), tesis sobre obtener el grado de maestro sobre “Gestión administrativa en la Oficina de Logística del Hospital Nacional Alberto Sabogal, 2019”, estudio aprobado por la Universidad Cesar Vallejo, recuperado de: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_b90545d507064a373b01eb750b9ebd20
- Figueroa Robles, Y (2019), tesis sobre “Gestión Administrativa en la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019. Recuperado de:
- Figueroa Y., Zúñiga, E. (2017) tesis sobre “El liderazgo y su influencia en la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Huacho, 2016. Recuperado de: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/140/TFCE-01-09.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- <file:///C:/Users/Rosa/Downloads/Dialnet-InvestigacionRetrospectivaParaDarRespuestaAlOrigen-5300521.pdf>
- Grados C., (2014), Tesis Plan de Mejoramiento en la Calidad de Atención y su Influencia en la Satisfacción de los Usuarios del Departamento de Servicio Social del Hospital Regional Docente de Huacho, aprobado por la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Recuperado de: https://www.academia.edu/34873378/CALIDAD_DE_ATENCION_Y_SATISFACCION_USUARIO
- Helmut (2020), artículo Gestión Administrativa: Funciones y Procesos. Recuperado de: <https://www.lifeder.com/gestion-administrativa/>
- Hospital Regional Huacho (2021). Documentos de gestión. Recuperado de: <http://www.hdhuacho.gob.pe/transparencia/gestion/ROF.pdf>
- López, D (2018). Tesis sobre Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil (Tesis de postgrado). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9867/1/T-UCSG-POS-MAE-160.pdf>
- Matsumoto (2014), Tesis sobre “Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto”. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Núñez, F. (2019). Tesis sobre “Calidad de Servicio y Percepción de Satisfacción del Cliente en el Condominio Jardines de la Católica, Lima 2019, aprobado por la Universidad Peruana de Las Américas. Recuperado de: <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/591/CALIDAD%20DE%20SERVICIO%20Y%20PERCEPCI%C3%93N%20DE%20SATISF>

[ACCI%C3%93N%20DEL%20CLIENTE%20EN%20EL%20CONDOMINI
O%20JARDINES%20DE%20LA%20CAT%20LICA%20C%20LIMA%
202019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.monografias.com/trabajos100/base-accin-del-cliente-en-el-condominio-jardines-de-la-catalica-lima-202019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Organización Mundial de la Salud (2021), página web, recuperado de: [| DE LA OMS Organización Mundial de la Salud \(who.int\)](https://www.who.int/)

Parasuraman A, Zheitmal VA, Berry LL. SERVQUAL: un modelo conceptual de calidad de servicio y sus implicaciones para futuras investigaciones. J Mark. 1985; 49 (1): 41-50. Recuperado de https://scholar.google.com/scholar_lookup?title=SERVQUAL:+a+conceptual+model+of+service+quality+and+its+implications+for+future+research.&publication_year=1985&journal=J+Mark.&volume=49&issue=1&pages=41-50

QuestionPro (2021), ¿Qué es investigación cuasi experimental?, y sus tipos Recuperado de: <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-cuasi-experimental/>

Sánchez (2018), Bases filosóficas de la gerencia del Siglo XX y su vigencia. Recuperado de: [Bases Filosóficas De La Gerencia Del Siglo XX Y Su Vigencia - Ensayos Gratis - rafaelnatera \(clubensayos.com\)](https://clubensayos.com/Bases-Filosoficas-De-La-Gerencia-Del-Siglo-XX-Y-Su-Vigencia-Ensayos-Gratis-rafaelnatera/)

Santamaría (2017). Tesis sobre Análisis de la Calidad de Servicio Posventa y la Satisfacción de clientes de los concesionarios de la Industria Automotriz en Colombia”. Universidad de Colombia. Recuperado de: <http://bdigital.unal.edu.co/57508/1/1022367912.2017.pdf>

Stoner, F., Freeman R.E. & D.R. Gilbert Jr. By Priales FL, (2016) en su libro titulado Administración 6ta Edición J.A., publicado por editorial Prentice Hall latinoamerica S.A. Recuperado de: [Administración_6ta_Edición_J_A_F_Stoner_R_E_Freeman_and_D_R_Gilbert_Jr](https://www.monografias.com/trabajos30/terminos-basicos-administracion/terminos-basicos-administracion.shtml)

Torcat M. (Monografía sobre “Conceptos y términos básicos relacionados con la administración de empresas”, recuperado de: <https://www.monografias.com/trabajos30/terminos-basicos-administracion/terminos-basicos-administracion.shtml>

Domínguez, I., Álvarez, M. y Navarro J., (5/10/2009), escribieron la revista Médica Electrónica Clima organizacional en la Policlínica Universitaria de la familia “Carlos Verdugo”. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242009000500003

Calix (01/07/2011), Contenidos sobre Gestión Administrativa, recuperado de: <http://marielgestadmonhond11.blogspot.com/p/contenidos.html>

Sánchez Sánchez P. (01/02/2014), Bases Filosóficas de la Gerencia del Siglo XX y su vigencia. Recuperado de: ([https://www.monografias.com/trabajos100/base-](https://www.monografias.com/trabajos100/base-accin-del-cliente-en-el-condominio-jardines-de-la-catalica-lima-202019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

filosofica-gerencia-del-siglo-xx-y-su-vigencia-actual/base-filosofica-gerencia-del-siglo-xx-y-su-vigencia-actual.shtml

Manterola, C. y Tamara O. (01/06/2014), Estudios Observacionales. Los Diseños Utilizados con Mayor Frecuencia en Investigación Clínica. Recuperado de: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0717-95022014000200042&script=sci_arttext&tlng=en

Sausa, M. (17/02/2018), Informe Ineficiencias del sector salud están afectando a millones de peruanos. Recuperado de: www.peru21.pe, <https://peru21.pe/peru/situacion-salud-peru-ineficiencias-sector-afectando-millones-peruanos-396225-noticia/>

Huergo, J. (15/06/2018), Procesos de gestión. Recuperado de: <http://servicios.abc.gov.ar/lainstitucion/univpedagogica/especializaciones/seminario/materialesparadescargar/seminario/huergo.pdf>

Anexo N° 01: Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOL OGÍA
<p><u>Problema</u> <u>General</u></p> <p>¿Cuál es la calidad de la Gestión Administrativa a se relaciona con la Calidad de Servicios a usuarios del Hospital Regional Huacho, 2021?</p>	<p><u>Objetivos</u> <u>General</u></p> <p>Determinar la calidad de la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicios en el Hospital Regional Huacho, 2021.</p>	<p><u>Hipótesis</u> <u>General</u></p> <p>La Gestión Administrativa tiene un buen nivel y la calidad de servicios a usuarios, que tienen un buen nivel satisfactorio en el Hospital Regional Huacho, 2021.</p>	<p>(X)</p> <p>Gestión Administrativa</p>	<p>X.1.- Planeación</p> <p>X.2.- Organización</p> <p>X.3.- Dirección</p>	<p>X.1.1.- Objetivos</p> <p>X.1.2.- Metas</p> <p>X.1.3.- Presupuesto institucional</p> <p>X.1.4.- Estructura organizacional</p> <p>X.1.5.-Procesos y procedimientos</p> <p>X.1.6.- Liderazgo</p>	<p>Tipo: Básica</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño metodológico: No experimental (transversal)</p> <p>Nivel:</p>

				X.4.- Control	X.1.7.- Comportamiento organizacional X.1.8.- Motivación X.1.9.-Evaluacion de desempeño X.1.10.- Evaluación de metas	Correlaciona Población : Censal Muestra: 370 usuarios 92 trabajadores
<u>Problemas Específicos</u> PE1. ¿Cuál es el nivel de calidad de servicios a usuarios del Hospital Regional	<u>Objetivos Específicos</u> OE1. Determinar la calidad de servicios del Hospital Regional Huacho, 2021.	<u>Hipótesis Específicos</u> HE1. La calidad de servicios a usuarios tiene un nivel satisfactorio en	(Y) Calidad de Servicio	Y.1.- Capacidad de respuestas	Y.1.1. Tiempo de respuesta y rapidez Y.2.2. Recursos humanos	Técnica de recolección de datos: Encuesta

<p>Huacho, 2021?.</p> <p>PE2. ¿De qué manera la organización se relaciona con la calidad de servicios a usuarios del Hospital Regional Huacho, 2021?.</p> <p>PE3. ¿Cuál es el nivel de la organización en la Gestión Administrativa</p>	<p>OE2 Determinar el nivel de planeación en la Gestión Administrativa del Hospital Regional Huacho, 2021.</p> <p>OE3. Determinar el nivel de la organización en la Gestión Administrativa del Hospital Regional Huacho, 2021.</p>	<p>el Hospital Regional Huacho, 2021.</p> <p>HE2. La planeación en la Gestión Administrativa tiene un buen nivel en el Hospital Regional Huacho, 2021.</p> <p>HE3. La organización en la Gestión Administrativa tiene un buen nivel en el</p>		<p>Y.2.-Fiabilidad</p> <p>Y.3.- Seguridad</p> <p>Y.4.-Empatia</p> <p>Y.5.- Elementos tangibles</p>	<p>Y.2.3. Abastecimiento logístico</p> <p>Y.2.4. Cumplimiento de funciones</p> <p>Y.2.5. Competencia profesional</p> <p>Y.2.6. Respeto</p> <p>Y.2.7. Comunicación verbal</p> <p>Y.2.8. Señalización adecuada</p> <p>Y.2.9. Orientación a usuarios</p>	<p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario con escala Likert</p> <p>Técnicas para el procesamiento de la información:</p> <p>Software Excel y SPSS</p>
---	---	---	--	--	--	---

<p>del Hospital Regional Huacho, 2021?.</p> <p>PE.4. ¿Cuál es el nivel de la dirección en la Gestión Administrativa del Hospital Regional Huacho, 2021?.</p> <p>PE.5. ¿Cuál es el nivel del control en la Gestión Administrativa</p>	<p>OE4. Determinar el nivel de la dirección en la Gestión Administrativa del Hospital Regional Huacho, 2021</p> <p>OE5. Determinar el nivel en la Gestión Administrativa del Hospital Regional de Huacho, 2021.</p>	<p>Hospital Regional Huacho, 2021.</p> <p>HE4. La dirección en la Gestión Administrativa tiene un buen nivel en el Hospital Regional Huacho, 2021.</p> <p>HE5. El control en la Gestión Administrativa tiene un buen nivel en el Hospital</p>			<p>Y.2.10. Equipamiento hospitalario</p>	
--	---	---	--	--	---	--

del Hospital Regional Huacho, 2021?		Regional Huacho, 2021				
---	--	--------------------------	--	--	--	--

ENCUESTA DE VARIABLE GESTION ADMINISTRATIVA

La presente encuesta forma parte del trabajo de investigación intitulada: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIOS A LOS USUARIOS DEL HOSPITAL REGIONAL HUACHO, 2021**, el cual tiene fines exclusivamente académicos y se mantendrá en absoluta reserva.

Agradezco anticipadamente su colaboración por las respuestas brindadas en la siguiente encuesta:

Instrucciones: Lea detenidamente las proposiciones formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa (X) en la alternativa que crea usted correspondiente.

Encuesta

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

Nº	DIMENSIONES / ÍTEMS	1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Planeación					
1	Considera usted que la atención que brinda el profesional es oportuna.					
2	Considera usted importante que el horario de atención es el adecuado.					
3	¿Cree usted que el jefe de establecimiento escucha y da solución a posibles problemas que se puedan presentar?					
4	Considera usted importante que los jefes de establecimiento deben de tener la capacidad de manejar y/o solucionar los conflictos a fin de que no perjudiquen su atención.					
5	Considera usted que la institución debe motivar al personal a proponer mejoras en los procesos administrativos y de atención					
6	Observa usted que el centro de salud tiene buena distribución de ambientes para brindar la atención.					
	Dimensión 2: Organización					
7	Considera usted que el centro de salud cuenta con medicación oportuna.					
8	Considera usted que las áreas de trabajo deben contar con un personal idóneo y capacitado					
9	¿El centro de salud cuenta con ambientes adecuados para brindar atención?					
10	Considera usted que en el centro de salud se distribuye eficientemente los recursos.					
	Dimensión 3: Dirección					

11	Es importante en la institución tener la señalización o rotulación de todos los ambientes.					
12	Considera usted que es importante contar con un flujo de atención en un lugar visible.					
13	Considera usted que es importante colocar en un lugar visible si ya no hay cita en determinados servicios.					
14	La institución debe promover el buen trato con el usuario y a quien brinda la atención.					
15	Considera usted que es importante contar con personal capacitado en tópicos de atención					
16	Considera usted que es importante colocar en un lugar visible la lista de medicamentos faltantes.					
	Dimensión 3: Control					
17	Considera usted que las instituciones deben contar con los bienes necesarios para realizar la atención.					
18	Considera usted que la implementación en tecnología permitirá mejorar en tiempo la atención.					
19	El establecimiento de salud cuenta con el libro de reclamación a la mano.					
20	Considera usted que el servicio de admisión debería brindar atención hasta culminar su horario.					

ENCUESTA DE VARIABLE CALIDAD DE SERVICIOS

La presente encuesta forma parte del trabajo de investigación intitulada: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIOS A LOS USUARIOS DEL HOSPITAL REGIONAL HUACHO, 2021**, el cual tiene fines exclusivamente académicos y se mantendrá en absoluta reserva.

Agradezco anticipadamente su colaboración por las respuestas brindadas en la siguiente encuesta:

Instrucciones: Lea detenidamente las proposiciones formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa (X) en la alternativa que crea usted correspondiente.

Encuesta

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

	DIMENSIONES:	1	2	3	4	5
	FIABILIDAD					
01	Qué los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socio económica					
02	Qué la atención en emergencia se realice considerando la gravedad de la salud del paciente					
03	Qué su atención en emergencia esté a cargo del médico					
04	Qué el médico mantenga suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud					
05	Qué la farmacia de emergencia cuente con los medicamentos que recetará el médico					
	CAPACIDAD DE RESPUESTA					
06	Qué la atención en caja o el módulo de admisión sea rápida					
07	Qué la atención para tomarse los análisis de laboratorio sea rápida					
08	Qué la atención para tomarse los exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida					
09	Qué la atención en la farmacia de emergencia sea rápida					
	SEGURIDAD					
10	Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud					
11	Qué durante su atención en emergencia se respete su privacidad					
12	Qué el médico realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual será atendido					
13	Qué el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore					
	EMPATIA					
14	Qué el personal de emergencia le trate con amabilidad, respeto y paciencia					
15	Qué el personal de emergencia le muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención					

16	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención						
17	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán						
18	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos						
	ASPECTOS TANGIBLES						
19	Qué los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia sean adecuados para orientar a los pacientes						
20	Qué la emergencia cuente con personal para informar y orientar a los pacientes						
21	Qué la emergencia cuente con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención						
22	Qué los ambientes del servicio de emergencia sean limpios y cómodos						



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
 Unidad de Grados y Títulos

ACTA DE SUSTENTACIÓN N°0353 - 2023- FCE
ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

En Huacho, el día 12 de abril del 2023, siendo las 15:00 PM en la Sala virtual de Sustentación de la Facultad de Ciencias Empresariales, los Miembros del Jurado Evaluador de Tesis, integrado por los siguientes doctores:

PRESIDENTE:	Dr. SANTIAGO ERNESTO RAMOS Y YOYERA	DNI N° 15697556
SECRETARIO:	Dra. FLOR DE MARÍA GARIVAY TORRES	DNI N° 15587359
VOCAL:	Dr. FELIX GIL CARO SOTO	DNI N° 32124959
ASESOR :	M(a). JUANA MARÍA ANSELMO ARRUNÁTEGUI	DNI N° 16752469

El postulante al Título Profesional, doña CARMEN ROSA MEZA PAZ, identificada con D.N.I N° 15760881; procedió a la Sustentación de Tesis: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIOS A LOS USUARIOS DEL HOSPITAL REGIONAL HUACHO, 2021", autorizado mediante Resolución de Decanato N°0194-2023-FCE, de fecha 29 de marzo del 2023, de conformidad con las disposiciones del Reglamento de Grados académicos y Títulos Profesionales vigente, N°0944-2021- CU- UNIFSC, absolvió los interrogantes que le formularon los señores miembros del Jurado.

Concluida la Sustentación de la investigación, se procedió a la votación correspondiente, resultando la candidata **APROBADA** por UNANIMIDAD con la nota de:

CALIFICACIÓN		EQUIVALENCIA	CONDICIÓN
NÚMERO	LETRAS		
18	DIECIOCHO	EXCELENTE	APROBADO(A)

Siendo las 16:00 PM del día 12 de abril del 2023, se dio por concluido el acto de Sustentación, firmando el Jurado Evaluador las Actas de Sustentación de: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIOS A LOS USUARIOS DEL HOSPITAL REGIONAL HUACHO, 2021", para obtener el Título Profesional de Licenciado(a) ADMINISTRACIÓN, inscrito en el folio N° 0353 del LIBRO DE ACTAS.



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
 FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Dr. SANTIAGO ERNESTO RAMOS Y YOYERA
 PRESIDENTE - JURADO EVALUADOR



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
 FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Dra. FLOR DE MARÍA GARIVAY TORRES
 SECRETARIO - JURADO EVALUADOR



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
 FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Dr. FELIX GIL CARO SOTO
 VOCAL - JURADO EVALUADOR



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
 FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

M(a). JUANA MARÍA ANSELMO ARRUNÁTEGUI
 ASESOR DE TESIS

BD Carmen Meza Gestion v2 - Excel

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Modificar

ID	Pla01	Pla02	Pla03	Pla04	Pla05	Pla06	Org07	Org08	Org09	Org10	Dir11	Dir12	Dir13	Dir14	Dir15	Dir16	Con17	Con18	Con19	Con20	Planeac	PlaC	Organiz	OrgC	Direccioi	DirC	Control	ConC	Total	TotalC	AF	AG	
1	1	4	4	3	5	4	4	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	24	Bueno	14	Moderac	30	Bueno	17	Bueno	85	Bueno		
2	2	4	4	5	4	3	4	3	3	5	2	4	4	4	3	5	5	2	4	5	5	23	Moderac	14	Moderac	25	Bueno	16	Moderac	78	Moderado		
3	3	4	4	5	3	3	3	3	4	5	1	4	3	5	3	5	4	4	4	5	4	22	Moderac	13	Moderac	24	Moderac	17	Bueno	76	Moderado		
4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	5	4	3	3	3	3	4	3	5	4	23	Moderac	17	Moderac	20	Moderac	16	Moderac	76	Moderado			
5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	5	4	27	Bueno	20	Moderac	25	Bueno	19	Bueno	91	Bueno			
6	6	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	3	4	4	5	4	2	27	Bueno	18	Moderac	26	Bueno	15	Moderac	86	Bueno			
7	7	3	4	5	4	5	4	5	5	3	5	1	5	4	4	2	4	4	2	5	26	Moderac	14	Moderac	23	Moderac	16	Moderac	79	Moderado			
8	8	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	1	4	5	4	5	28	Bueno	18	Moderac	25	Bueno	19	Bueno	90	Bueno			
9	9	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	3	3	3	4	5	4	27	Bueno	18	Moderac	24	Moderac	16	Moderac	85	Bueno		
10	10	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	5	5	5	5	5	28	Bueno	20	Moderac	23	Moderac	20	Bueno	91	Bueno			
11	11	3	3	4	3	4	4	4	3	5	3	2	3	3	3	3	2	1	4	3	21	Moderac	15	Moderac	17	Moderac	10	Malo	63	Moderado			
12	12	3	3	4	4	4	4	4	3	5	3	2	3	4	3	3	2	2	4	3	22	Moderac	15	Moderac	18	Moderac	11	Malo	66	Moderado			
13	13	5	3	4	5	4	3	2	3	2	5	4	2	4	3	4	3	3	5	4	24	Moderac	12	Moderac	20	Moderac	15	Moderac	71	Moderado			
14	14	3	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	4	4	3	2	4	3	5	5	25	Bueno	18	Moderac	21	Moderac	18	Bueno	82	Moderado			
15	15	3	4	3	5	5	5	3	3	1	5	4	2	3	5	5	4	5	4	25	Moderac	12	Moderac	23	Moderac	18	Bueno	78	Moderado				
16	16	4	5	5	5	4	4	5	4	3	4	5	5	4	3	3	4	4	3	5	27	Bueno	16	Moderac	24	Moderac	17	Bueno	84	Moderado			
17	17	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	2	3	4	5	4	19	Moderac	14	Moderac	20	Moderac	16	Moderac	63	Moderado			
18	18	3	4	4	3	4	3	1	4	5	1	4	4	4	3	4	4	4	5	1	21	Moderac	11	Malo	23	Moderac	15	Moderac	70	Moderado			
19	19	3	4	5	4	4	3	5	5	4	4	4	4	3	4	4	1	4	5	4	23	Moderac	19	Moderac	23	Moderac	14	Moderac	73	Moderado			
20	20	4	5	4	3	4	3	3	5	2	4	4	4	3	5	5	2	4	5	5	23	Moderac	14	Moderac	25	Bueno	16	Moderac	78	Moderado			
21	21	4	4	5	3	3	3	3	4	5	1	4	3	5	3	5	4	4	5	4	22	Moderac	13	Moderac	24	Moderac	17	Bueno	76	Moderado			
22	22	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	5	5	5	5	5	28	Bueno	20	Moderac	23	Moderac	20	Bueno	91	Bueno			
23	23	3	3	4	3	4	4	4	3	5	3	2	3	3	3	3	2	1	4	3	21	Moderac	15	Moderac	17	Moderac	10	Malo	63	Moderado			
24	24	5	3	4	5	4	3	2	3	2	5	4	2	4	3	4	3	3	5	4	24	Moderac	12	Moderac	20	Moderac	15	Moderac	71	Moderado			
25	25	3	4	5	5	4	4	5	3	5	5	4	4	4	3	2	4	3	5	5	25	Bueno	18	Moderac	21	Moderac	18	Bueno	82	Moderado			
26	26	4	5	5	5	4	4	5	4	3	4	5	5	4	3	3	4	4	3	5	27	Bueno	16	Moderac	24	Moderac	17	Bueno	84	Moderado			
27	27	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	2	3	4	5	4	19	Moderac	14	Moderac	20	Moderac	16	Moderac	63	Moderado			
28	28	3	3	4	4	4	4	4	3	5	3	2	3	4	3	3	2	2	4	3	22	Moderac	15	Moderac	18	Moderac	11	Malo	66	Moderado			
29	29	5	3	4	5	4	3	2	3	2	5	4	2	4	3	4	3	3	5	4	24	Moderac	12	Moderac	20	Moderac	15	Moderac	71	Moderado			
30	30	5	3	4	5	4	3	2	3	2	5	4	2	4	3	4	3	3	5	4	24	Moderac	12	Moderac	20	Moderac	15	Moderac	71	Moderado			
31	31	3	4	5	5	4	4	5	3	5	4	4	4	4	3	2	4	3	5	5	25	Bueno	18	Moderac	21	Moderac	18	Bueno	82	Moderado			
32	32	4	4	5	3	3	3	3	4	5	1	4	3	5	3	5	4	4	4	5	4	22	Moderac	13	Moderac	24	Moderac	17	Bueno	76	Moderado		
33	33	3	3	4	3	4	4	4	3	5	3	2	3	3	3	3	2	1	4	3	21	Moderac	15	Moderac	17	Moderac	10	Malo	63	Moderado			
34	34	3	4	5	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	1	4	5	4	23	Moderac	19	Moderac	23	Moderac	14	Moderac	73	Moderado		
35	35	4	5	4	3	4	3	3	5	2	4	4	4	4	3	5	5	2	4	5	23	Moderac	14	Moderac	25	Bueno	16	Moderac	78	Moderado			
36	36	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	5	27	Bueno	20	Moderac	25	Bueno	19	Bueno	91	Bueno			
37	37	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	1	4	5	4	5	28	Bueno	18	Moderac	25	Bueno	19	Bueno	90	Bueno			
38	38	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	5	5	5	5	5	28	Bueno	20	Moderac	23	Moderac	20	Bueno	91	Bueno			
39	39	4	3	2	5	4	4	2	4	5	3	5	3	3	1	3	3	3	5	4	22	Moderac	14	Moderac	18	Moderac	15	Moderac	63	Moderado			
40	40	4	5	5	5	2	4	5	3	5	5	2	2	5	3	3	4	2	2	4	3	25	Moderac	18	Moderac	19	Moderac	11	Malo	73	Moderado		
41	41	3	4	5	4	4	3	5	5	4	4	4	4	3	4	4	1	4	5	4	23	Moderac	19	Moderac	23	Moderac	14	Moderac	73	Moderado			
42	42	3	4	5	3	4	3	3	5	2	4	4	4	4	3	5	5	2	4	5	22	Moderac	14	Moderac	25	Bueno	16	Moderac	77	Moderado			
43	43	4	4	5	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	22	Moderac	13	Moderac	24	Moderac	17	Bueno	76	Moderado			

BD Carmen Meza Gestion v2 Rango

LISTO

ES 12:47 p.m. 20/07/2022

BD Carmen Meza Gestion v2 - Excel

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA

Calibri 11 Fuente Alineación Número Estilos Celdas Modificar

Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celda Insertar Eliminar Formato Autosuma Rellenar Borrar Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar

A1 ID

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG
44	43	4	4	5	3	3	3	3	4	5	1	4	3	5	3	5	4	4	4	5	4	22	Moderad	13	Moderac	24	Moderac	17	Bueno	76	Moderado		
45	44	3	4	5	5	4	4	5	3	5	5	4	4	4	3	4	2	3	5	5	5	25	Bueno	18	Moderac	21	Moderac	18	Bueno	82	Moderado		
46	45	3	4	3	5	5	5	5	3	3	1	5	4	4	2	3	5	5	4	5	4	25	Moderad	12	Moderac	23	Moderac	18	Bueno	78	Moderado		
47	46	4	4	5	3	3	3	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	3	5	4	22	Moderad	17	Moderac	20	Moderac	16	Moderac	75	Moderado		
48	47	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	5	5	27	Bueno	20	Moderac	25	Bueno	19	Bueno	91	Bueno		
49	48	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	4	2	27	Bueno	18	Moderac	26	Bueno	15	Moderac	86	Bueno		
50	49	3	4	5	5	5	4	5	5	3	5	1	5	4	2	4	4	4	2	5	5	26	Moderad	14	Moderac	23	Moderac	16	Moderac	79	Moderado		
51	50	3	3	4	4	4	4	4	3	5	3	2	3	4	3	3	3	2	2	4	3	22	Moderad	15	Moderac	18	Moderac	11	Malo	86	Moderado		
52	51	5	5	5	5	5	5	2	5	4	3	4	4	4	4	3	2	3	2	4	4	30	Moderad	14	Moderac	21	Moderac	13	Moderac	78	Moderado		
53	52	4	4	4	4	2	3	3	3	4	5	3	4	4	3	3	4	4	5	4	5	21	Moderad	15	Moderac	21	Moderac	18	Bueno	75	Moderado		
54	53	2	3	2	2	3	4	4	3	5	3	2	2	2	2	2	3	2	5	2	5	16	Moderad	15	Moderac	13	Malo	14	Moderac	58	Malo		
55	54	2	2	3	2	5	5	3	2	3	2	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	19	Moderad	10	Malo	22	Moderac	11	Malo	62	Moderado		
56	55	3	2	2	2	2	4	2	2	5	2	4	4	4	4	3	2	3	4	5	3	15	Moderad	11	Malo	19	Moderac	15	Moderac	60	Moderado		
57	56	2	2	2	3	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	2	2	2	4	3	17	Moderad	20	Moderac	17	Moderac	11	Malo	85	Moderado		
58	57	3	3	2	3	4	3	5	3	4	5	3	2	2	2	3	3	3	5	4	3	18	Moderad	17	Moderac	15	Malo	15	Moderac	65	Moderado		
59	58	3	3	3	2	2	3	2	5	4	3	2	2	4	2	4	2	3	3	5	4	16	Moderad	14	Moderac	16	Malo	15	Moderac	61	Moderado		
60	59	3	4	5	2	5	4	5	5	5	4	3	3	3	2	3	5	3	4	3	2	23	Moderad	19	Moderac	19	Moderac	12	Moderac	73	Moderado		
61	60	3	4	4	4	3	5	2	2	2	4	3	2	2	3	3	4	2	2	3	4	23	Moderad	10	Malo	17	Moderac	11	Malo	61	Moderado		
62	61	3	4	4	3	4	3	1	4	5	1	4	4	4	3	5	5	4	5	5	1	21	Moderad	11	Malo	25	Bueno	15	Moderac	72	Moderado		
63	62	3	4	5	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	1	4	5	4	23	Moderad	19	Moderac	23	Moderac	14	Moderac	79	Moderado		
64	63	3	4	5	3	4	3	3	5	2	4	4	4	4	3	5	5	2	4	5	5	22	Moderad	14	Moderac	25	Bueno	16	Moderac	77	Moderado		
65	64	4	4	5	3	3	3	3	4	5	1	4	3	5	3	5	4	4	4	5	4	22	Moderad	13	Moderac	24	Moderac	17	Bueno	76	Moderado		
66	65	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	5	5	5	5	5	28	Bueno	20	Moderac	23	Moderac	20	Bueno	91	Bueno		
67	66	3	3	4	3	4	4	4	3	5	3	2	3	3	3	3	3	2	1	4	3	21	Moderad	15	Moderac	17	Moderac	10	Malo	63	Moderado		
68	67	5	3	4	5	4	3	2	3	2	5	4	2	4	3	4	3	3	3	5	4	24	Moderad	12	Moderac	20	Moderac	15	Moderac	71	Moderado		
69	68	3	4	5	5	4	4	5	3	5	5	4	4	4	3	2	4	3	5	5	5	25	Bueno	18	Moderac	21	Moderac	18	Bueno	82	Moderado		
70	69	4	5	5	5	4	4	5	4	3	4	5	5	4	3	3	3	4	3	5	5	27	Bueno	16	Moderac	23	Moderac	17	Bueno	83	Moderado		
71	70	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	2	3	4	5	4	3	19	Moderad	14	Moderac	20	Moderac	16	Moderac	69	Moderado		
72	71	3	3	4	4	4	4	4	3	5	3	2	3	4	3	3	3	2	2	4	3	22	Moderad	15	Moderac	18	Moderac	11	Malo	66	Moderado		
73	72	5	3	4	5	4	3	2	3	2	5	4	2	4	3	4	3	3	3	5	4	22	Moderad	12	Moderac	20	Moderac	15	Moderac	71	Moderado		
74	73	5	3	4	3	4	3	2	3	2	5	4	2	4	3	4	4	3	3	5	4	22	Moderad	12	Moderac	21	Moderac	15	Moderac	70	Moderado		
75	74	3	4	5	5	4	4	5	3	5	5	4	4	4	3	2	4	3	5	5	5	25	Bueno	18	Moderac	21	Moderac	18	Bueno	82	Moderado		
76	75	4	4	5	3	3	3	3	4	5	1	4	3	5	3	5	4	3	5	5	5	22	Moderad	13	Moderac	24	Moderac	18	Bueno	77	Moderado		
77	76	3	3	4	3	4	4	4	3	5	3	4	3	5	3	5	4	4	4	5	4	21	Moderad	15	Moderac	24	Moderac	17	Bueno	77	Moderado		
78	77	3	4	5	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	5	23	Bueno	19	Moderac	23	Moderac	18	Bueno	83	Moderado		
79	78	4	5	4	3	4	3	3	5	2	4	4	4	4	3	4	4	2	4	5	5	23	Moderad	14	Moderac	23	Moderac	16	Moderac	76	Moderado		
80	79	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	5	5	27	Bueno	20	Moderac	25	Bueno	19	Bueno	91	Bueno		
81	80	5	5	5	5	5	5	2	5	4	3	4	4	4	4	3	2	3	2	4	4	30	Moderad	14	Moderac	21	Moderac	13	Moderac	78	Moderado		
82	81	4	4	4	4	2	3	3	3	4	5	3	4	4	3	3	4	4	5	4	5	21	Moderad	15	Moderac	21	Moderac	18	Bueno	75	Moderado		
83	82	2	3	2	2	3	4	4	3	5	3	2	2	2	2	2	3	2	5	2	5	16	Moderad	15	Moderac	13	Malo	14	Moderac	58	Malo		
84	83	2	2	3	2	5	5	3	2	3	2	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	19	Moderad	10	Malo	22	Moderac	11	Malo	62	Moderado		
85	84	3	2	2	2	2	4	2	2	2	5	2	4	4	4	3	2	3	4	5	3	15	Moderad	11	Malo	19	Moderac	15	Moderac	60	Moderado		
86	85	2	2	2	3	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	2	2	2	4	3	17	Moderad	20	Moderac	17	Moderac	11	Malo	65	Moderado		
87	86	2	2	2	2	4	2	4	5	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	18	Moderad	17	Moderac	15	Malo	15	Moderac	65	Moderado		

BD Carmen Meza Gestion v2 Rango

LISTO

ES 12:48 p.m. 20/07/2022

BD Carmen Meza Gestion v2 - Excel

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Modificar

Calibri 11 Ajustar texto General

Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celda Insertar Eliminar Formato

Autosuma Rellenar Borrar Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar

A1 ID

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG
83	82	2	3	2	2	3	4	4	3	5	3	2	2	2	2	3	2	5	2	5	16	Moderac	15	Moderac	13	Malo	14	Moderac	58	Malo			
84	83	2	2	3	2	5	5	3	2	3	2	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	19	Moderac	10	Malo	22	Moderac	11	Malo	62	Moderado		
85	84	3	2	2	2	2	4	2	2	2	5	2	4	4	4	3	2	3	4	5	3	15	Moderac	11	Malo	19	Moderac	15	Moderac	60	Moderado		
86	85	2	2	2	3	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	2	2	2	4	3	17	Moderac	20	Moderac	17	Moderac	11	Malo	65	Moderado		
87	86	3	3	2	3	4	3	5	3	4	5	3	2	2	2	3	3	3	5	4	3	18	Moderac	17	Moderac	15	Malo	15	Moderac	65	Moderado		
88	87	3	3	3	2	2	3	2	5	4	3	2	2	4	2	4	2	3	3	5	4	16	Moderac	14	Moderac	16	Malo	15	Moderac	61	Moderado		
89	88	3	4	5	2	5	4	5	5	5	4	3	3	3	2	3	5	3	4	3	2	23	Moderac	19	Moderac	19	Moderac	12	Moderac	73	Moderado		
90	89	3	4	4	4	3	5	2	2	2	4	3	2	2	3	3	4	2	2	3	4	23	Moderac	10	Malo	17	Moderac	11	Malo	61	Moderado		
91	90	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	5	5	27	Bueno	20	Moderac	25	Bueno	19	Bueno	31	Bueno		
92	91	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	3	4	4	5	4	4	2	27	Bueno	18	Moderac	26	Bueno	15	Moderac	86	Bueno		
93	92	3	3	4	4	4	4	4	3	5	3	2	3	4	3	3	3	2	2	4	3	22	Moderac	15	Moderac	18	Moderac	11	Malo	66	Moderado		

BD Carmen Meza Gestion v2 Rango

LISTO 70%

ES 12:49 p.m. 20/07/2022

Microsoft Excel ribbon: ARCHIVO, INICIO, INSERTAR, DISEÑO DE PÁGINA, FÓRMULAS, DATOS, REVISAR, VISTA. Includes font settings (Calibri, size 11), alignment, and style options.

Excel spreadsheet grid with columns A through DF and rows 28 through 183. The table contains numerical data and text labels such as 'Heces', 'Medicina', 'COVID', 'Cuidado', 'Primer', 'Segunda', 'Tercera', 'Cuarta', 'Quinta', 'Sexta', 'Séptima', 'Octava', 'Novena', 'Décima', 'Undécima', 'Duodécima', 'Tercera', 'Cuarta', 'Quinta', 'Sexta', 'Séptima', 'Octava', 'Novena', 'Décima', 'Undécima', 'Duodécima'.

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIOS A LOS USUARIOS DEL HOSPITAL REGIONAL HUACHO, 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

9%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	1%
2	www.researchgate.net Fuente de Internet	1%
3	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	www.scribd.com Fuente de Internet	1%
5	repositorio.udea.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Pineda Cruz Idalia. "Un modelo de capacitacion bajo los lineamientos de la norma internacional de aseguramiento de calidad ISO 9000 en una embotelladora mexicana", TESIUNAM, 2002 Publicación	1%
7	repositorio.utp.edu.pe Fuente de Internet	1%

8	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	www.repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	1%
10	Submitted to Universidad Cientifica del Sur Trabajo del estudiante	1%
11	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	1%
12	inba.info Fuente de Internet	<1%
13	kipdf.com Fuente de Internet	<1%
14	webcache.googleusercontent.com Fuente de Internet	<1%
15	repositorio.esan.edu.pe Fuente de Internet	<1%
16	repositorio.utelesup.edu.pe Fuente de Internet	<1%
17	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	<1%
18	repositorio.uaustral.edu.pe Fuente de Internet	<1%
19	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru	<1%

20	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1%
21	Álvarez Cortés Araceli. "Estrategias de calidad en el servicio en casas de empeño del Municipio de Amecameca", TESIUNAM, 2013 Publicación	<1%
22	Velasco Carrasco Mariana. "Centro de Rehabilitación Ortopédico, Atizapán de Zaragoza, Edo. de México", TESIUNAM, 2014 Publicación	<1%
23	Submitted to Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD,UNAD Trabajo del estudiante	<1%
24	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
25	Acosta Paz Mauricio. "Determinar la percepción del servicio de atención al cliente de una farmacia hospitalaria de la zona oriente", TESIUNAM, 2018 Publicación	<1%
26	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	<1%
27	García Sanchez Yeni. "Relacion entre las enfermedades cronicas y el uso del sector	<1%

salud en poblacion metropolitana",
TESIUNAM, 2004

Publicación

28

Mora Preciado Isaah Abrahamyanthy.
"Propuesta de planeación estratégica para la
empresa Parador Turístico Siuina en Santa
María Sevina, municipio de Nahuatzen,
Michoacán", TESIUNAM, 2010

<1%

Publicación

29

Sánchez Sánchez Heriberto Raúl. "La
biblioteca especializada del Archivo Técnico
de la Coordinación Nacional de Arqueología
del Instituto Nacional de Antropología e
Historia : una prospección bibliotecológica",
TESIUNAM, 2022

<1%

Publicación

30

Navarrete Turcio Ulises. "Evaluación de la
calidad para servicios de centros de atención
veterinaria de perros y gatos", TESIUNAM,
2017

<1%

Publicación

31

repositorio.unamba.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

32

repositorio.une.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

33

repositorio.usmp.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

34

"Tendencias en la Investigación Universitaria. Una visión desde Latinoamérica", Alianza de Investigadores Internacionales SAS, 2020

Publicación

<1%

35

Submitted to Universidad de San Martin de Porres

Trabajo del estudiante

<1%

36

"Aplicación de la metodología de Kano para la determinación de un modelo de valor para clientes de productos inmobiliarios", Pontificia Universidad Católica de Chile, 2012

Publicación

<1%

37

Submitted to Quartz Hill High School

Trabajo del estudiante

<1%

38

repo.uta.edu.ec

Fuente de Internet

<1%

39

Amor Monroy Judith. "El perfil del alumno de canto de la Escuela Nacional de Musica mediante el análisis del temperamento de Taylor y Johnson", TESIUNAM, 1996

Publicación

<1%

40

Submitted to Ministerio de Defensa

Trabajo del estudiante

<1%

41

Submitted to Universidad de San Martín de Porres

Trabajo del estudiante

<1%

42	Submitted to Universidad Peruana Los Andes Trabajo del estudiante	<1%
43	www.ti.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	<1%
44	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	<1%
45	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Ecuador - PUCE Trabajo del estudiante	<1%
46	repositorio.udaff.edu.pe Fuente de Internet	<1%
47	www11.urbe.edu Fuente de Internet	<1%
48	Christopher Andrés Carchipulla Alvarado, Jordan Alexander Agua Brunetz, Lissette Juleysi Vacacela Conforme, César Andrés Valenzuela Velasco et al. "CALIDAD DE SERVICIO. CASO ESTUDIO: FUNDACIÓN PURO CORAZÓN, CANTÓN DURÁN; ECUADOR", Prohominum, 2021 Publicación	<1%
49	GREEN ENVIRONMENT S.A.C.. "DAA de la Planta de Fabricación de Productos de Plástico-IGA0012405", R.D. 212-2019-PRODUCE/DVMYPE-I/DGAAMI, 2020 Publicación	<1%

50	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	<1%
51	repositorio.uroosevelt.edu.pe Fuente de Internet	<1%
52	Cynthia Lilibeth Sullón-Cuchupoma, Mónica Elisa Meneses-La-Riva, Víctor Hugo Fernández-Bedoya, Josefina Amanda Suyov-Vega. "Quality of Care and Loyalty of External Users in Peruvian Ophthalmological Centers", <i>Jurnal Ners dan Kebidanan (Journal of Ners and Midwifery)</i> , 2020 Publicación	<1%
53	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	<1%
54	apirepositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	<1%
55	Merino Sánchez Laura, Vázquez Arellano Diana Cecilia. "Elaboración de un instrumento que identifique indicadores de satisfacción o insatisfacción en el servicio bibliotecario de la facultad de psicología", TESIUNAM, 2009 Publicación	<1%
56	"Conociendo los componentes (fases) que sustentan el funcionamiento del modelo de gestión de calidad educativa en dos Jardines	<1%

Infantiles de la Región Metropolitana",
Pontificia Universidad Católica de Chile, 2016

Publicación

57

repositorio.upp.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

58

Amezquita Jauregui Liliana Maria.

"Características clínicas de pacientes que acuden al servicio de urgencias con crisis hipertensivas", TESIUNAM, 2013

Publicación

<1%

59

Chávez Jiménez Juan. "Desarrollo y validación del instrumento de medición de la calidad en el servicio (MEDSERV) en una muestra de trabajadores y usuarios mexicanos de servicios médicos", TESIUNAM, 2010

Publicación

<1%

60

Olmos Torres Daisy Areli, Villaseñor Aranda Norma Angélica. "Propuesta para la implementación de un sistema de gestión de calidad en la norma ISO 9001:2000 y el enfoque de la modernización administrativa aplicado a las delegaciones políticas del Distrito Federal", TESIUNAM, 2006

Publicación

<1%

61

Submitted to Universidad Peruana de Las Americas

Trabajo del estudiante

<1%

62	estadisticas.repositorioinstitucional.buap.mx Fuente de Internet	<1%
63	www.scielo.unal.edu.co Fuente de Internet	<1%
64	Páez Gamez Hermilia. "Autopercepción de competencias específicas del pasante de enfermería en instituciones de segundo nivel", TESIUNAM, 2016 Publicación	<1%
65	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	<1%
66	Daniel Austin Zaldivar Almarales, Dennise Gabriela Díaz Saavedra, Marco Vinicio Bueno Salinas, Catalina Elizabeth Pucuna Baño. "MANUAL DE FUNCIONES PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL CONDOMINIO CENTRO DE VIVIENDAS DE GUAYAQUIL", Prohominum, 2021 Publicación	<1%
67	repositorio.espe.edu.ec Fuente de Internet	<1%
68	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%
69	Hernández Bartolo Betty. "Satisfacción del usuario de los servicios prestados en el Departamento de Psiquiatría y Salud Mental	<1%

de la Facultad de Medicina de la UNAM",
TESIUNAM, 2014

Publicación

70

Ronn Pineo, Carrie Shaver, Kelcie Creel,
Chelsea Pritchard. "COVID-19 in Latin America
and the Caribbean with a Special Focus on
Perú, México, and Cuba", Journal of
Developing Societies, 2023

<1%

Publicación

71

Submitted to Universidad ESAN -- Escuela de
Administración de Negocios para Graduados

<1%

Trabajo del estudiante

72

Vargas Reyes Everardo Pedro. "Desafio de la
globalizacion para las pymes de
autotransportende carga en el Estado de
Mexico y estrategias competitivas por parte
de la direccion para enfrentarla : caso SITAM",
TESIUNAM, 2005

<1%

Publicación

73

Submitted to Universidad Nacional de San
Cristóbal de Huamanga

<1%

Trabajo del estudiante

74

repositorio.uandina.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

75

"Meeting Abstracts of the 12th World
Congress on the Menopause", Climacteric,
2009

<1%

Publicación

76

Submitted to Universidad Andina Nestor
Caceres Velasquez

<1%

Trabajo del estudiante

77

Submitted to Universidad Nacional Mayor de
San Marcos

<1%

Trabajo del estudiante

78

Submitted to Universidad Tecnologica del
Peru

<1%

Trabajo del estudiante

79

Gallardo Marquez Alma Lizet,Taboada Barajas
Iris Suidi. "Motivacion de logro y satisfaccion
laboral en el Instituto Nacional de Ciencias
Medicas y Nutricion Salvador Zubiran",
TESIUNAM, 2004

<1%

Publicación

80

Arellano Muñoz Gina Lisette. "Calidad del
servicio en los programas académicos en
línea según el Modelo de Parasuraman,
Zeithmal y Berry", TESIUNAM, 2014

<1%

Publicación

Excluir citas
words Activo

Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 10