



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Académico Profesional De
Administración Pública

TESIS

**EL PROCESO ADMINISTRATIVO, BASADO
EN EL ENFOQUE NEOCLÁSICO, PARA LA
MEJORA DE LOS SERVICIOS DE SALUD
PÚBLICA EN LA MUNICIPALIDAD DE
PIMENTEL CHICLAYO, 2015**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
Licenciado En Administración Pública

Autor:
**BACH. BERNAL FERNÁNDEZ GUISELLA
PAOLA**

Pimentel, 19 de Marzo del 2016

**EL PROCESO ADMINISTRATIVO, BASADO EN EL ENFOQUE
NEOCLÁSICO, PARA LA MEJORA DE LOS SERVICIOS DE SALUD
PÚBLICA EN LA MUNICIPALIDAD DE PIMENTEL CHICLAYO, 2015**

Aprobación del proyecto

**MSc. ANA MARÍA GUERRERO
MILLONES
Asesor metodólogo**

**DR. ONÉSIMO MEGO NUÑEZ
Asesor especialista**

**Mg. JOLBER MARINO DEZA
BARRANTES
Presidente del jurado de tesis**

**Mg. DANTE ROBERTO FAILOC
PISCOYA
Secretario del jurado de tesis**

**DR. ONÉSIMO MEGO NUÑEZ
Vocal del jurado de tesis**

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de investigación a mis padres Luis Bernal y Gloria Fernández, con amor, respeto y admiración por sus sabias enseñanzas, motivos de superación constante y apoyo incondicional en todo los momentos de mi vida.

LA AUTORA

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a la Universidad SEÑOR DE SIPÁN a los docentes de la Escuela de Administración Pública de la Universidad, por sus valiosas enseñanzas.

Mi agradecimiento especial a la Mg. Ana María Guerrero Millones Dr. Onésimo Mego Núñez asesores del presente trabajo de investigación.

Mi agradecimiento a la C.P.C Roberto Barrera Espinosa ex gerente y actual Regidor de la Municipalidad de Pimentel por su apoyo a la presente tesis, con quien comparto la inquietud por el presente trabajo de investigación.

LA AUTORA

ÍNDICE

RESUMEN.....	1
ABSTRACT.....	2
INTRODUCCIÓN.....	3
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	4
1.1. Situación Problemática	
1.2. Formulación del Problema	
1.3. Delimitación de la investigación	
1.4. Justificación e Importancia de la Investigación	
1.5. Limitación de la investigación	
1.6. Objetivo de la investigación	
Objetivo general	
Objetivo específicos	
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	15
2.1. Antecedentes de Estudio	
2.2. Estado de arte	
2.3. Base teórica científica	
2.4. Definición de la Terminología	
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	34
3.1. Tipo y Diseño de Investigación	
3.2. Población y Muestra	
3.3. Hipótesis	
3.4. Variables	
3.5. Operacionalización	
3.6. Métodos, Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos	
3.7. Procedimientos para la recolección de datos	
3.8. Análisis Estadístico e Interpretación de los datos	
3.9. Principios éticos	
3.10. Criterios de rigor científico	
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	52
4.1. Resultados en tablas y gráficos	
4.2. Discusión de resultados	
CAPÍTULO V: PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN.....	75
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	84
6.1. Conclusiones	
6.2. Recomendaciones	
REFERENCIA.....	86
ANEXOS.....	90

RESUMEN

En la presente investigación contiene el planteamiento del problema de la administración en la Municipalidad de Pimentel en los servicios de salud pública; el objetivo de la investigación busca demostrar lo importante que es determinar que el proceso administrativo basado en el enfoque neoclásico mejoraría los servicios de salud pública de la municipalidad distrital de Pimentel.

El tipo de investigación que se desarrolló es descriptiva- correlativa, la población fueron los trabajadores municipales administrativos y la muestra estudiada fue de 83, el procesamiento de la información se desarrolló en Spss y Excel; el método que se utilizó para el presente proyecto de investigación fue el inductivo, se empleó la técnica de la entrevista con el objetivo de obtener una visión real sobre los procedimientos administrativos y el cuestionario instrumento aplicado a funcionarios y trabajadores.

Los resultados obtenidos demostraron que el proceso administrativo, basado en el enfoque Neoclásico, para la mejorar de los servicios de salud pública municipal es un motor impulsor del progreso administrativo, social en toda su dimensión, y constituye un fin de poder llevar a cabo nuestros objetivos. La propuesta se compone de las etapas del proceso administrativo, la planificación de los proceso de mejora de la calidad en la atención al usuario, estándares de calidad en la prestación del servicio al usuario, programas de capacitación al personal en la prestación del servicio con calidad, todo ello para lograr un mejor resultado del trabajo realizado.

Palabras Claves: Organización y Administración, salud pública.

ABSTRACT

In this research contains the problem statement of the administration in the Municipality of Pimentel in public health services; The objective of the research aims to demonstrate how important it is determined that the administrative process based on the neoclassical approach improved public health services of the district municipality of Pimentel.

The research that developed correlates descriptively, people were municipal administrative workers and the sample was 83, the information processing developed in SPSS and Excel; the method used for this research project was the inductive, the interview technique was used in order to get a real insight into administrative procedures; Questionnaire This instrument was applied to officers and employees.

The results showed that the administrative process based on the neoclassical approach, in order to improve the services of municipal public health is a driving force of the administrative, social in all its dimensions, progress and is an order to carry out our objectives . The proposal consists of the stages of the administrative process, the planning process of improving the quality of customer service, quality standards in the provision of customer service, staff training programs in the provision of quality service , all to achieve a better result of the work done.

Key Word: Organization & administracio, public health

INTRODUCCIÓN

La presente investigación es un estudio de la organización de la municipalidad de Pimentel, consistente en un análisis administrativo y sociológico de sus funciones, en la perspectiva de mejorar la gestión municipal a través de la ejecución de procesos administrativos y prestación de servicios públicos de salud. Este empeño se complementó con un diagnóstico municipal y encuestas a funcionarios del año 2015. Los resultados obtenidos dan cuenta de desviaciones, diferencias y limitaciones en el cumplimiento de competencias, manejo de recursos y la prestación de servicios públicos, mostró asimismo la urgencia de transformar la administración pública para incrementar beneficios significativos y liderar el desarrollo local. Tras un análisis, se realiza una propuesta para alcanzar una buena gestión de procesos, personal, recursos, liderazgo del Gobierno y Órganos de Dirección, incidiendo en la calidad de vida de la ciudadanía; reduciendo carencias, pobreza extrema, mejorando competencias y desarrollo sostenido, logrando así mejorar la vida de salud pública de la población de Pimentel.

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Situación Problemática

La gestión de cualquier organización exige la aplicación de la ciencia Administrativa. Esto supone una profunda comprensión y un amplio dominio de los diferentes enfoques teóricos compuestos por las teorías: de la Administración Científica, Clásica, Relaciones Humanas, Burocracia, Neoclásica, Administración por Objetivos, Estructuralista, Desarrollo Organizacional, X, Y, Z, Cibernética, Matemática, Sistemas y Contingencial.

Enfoque Neoclásico de la Administración, en la actualidad el mundo se encuentra sumergido en la dinámica de cambios organizacionales, hoy en día los cambios a nivel empresarial suceden muchos más rápido de los pensado es por ello que el papel de la administración es cada día más importante y fundamental para el desarrollo óptimo de las organizaciones. (DRUCKER, 1996)

Algunos autores tales como Chiavenato (1990) plantean que la denominación de Teoría Neoclásica es en realidad un tanto exagerada. Los autores que se agrupan generalmente en torno a este enfoque del trabajo administrativo (Peter F. Drucker, Ernest Dale, Harold Koontz, Cyril O'Donnell, William Newman, entre otros) aunque no presentan puntos de vista que sean divergentes entre ellos, tampoco se preocupan por alinearse en torno a una determinada manera de conceptualizar la Administración, pero sí tienen una preocupación por sistematizar el trabajo directivo como contraposición a los análisis de los teóricos del comportamiento,

más centrados en el análisis de las conductas de los trabajadores. (Chiavenato, (1.999).)

La escuela operacional, o del proceso administrativo, surgió de la necesidad de utilizar los conceptos válidos y relevantes de la teoría clásica, y es la que actualmente es más usada en casi todas las organizaciones a nivel mundial. Para los neoclásicos, “La Administración consiste en orientar, dirigir y controlar los esfuerzos de un grupo de individuos para lograr un fin común con un mínimo de recursos y de esfuerzo y con la menor interferencia, con otras actividades útiles. Es una continuación de la teoría clásica, aparece durante la gran depresión económica y la segunda guerra mundial, su enfoque se centró en lo formal, tratando de encontrar la eficiencia y complementándola con las técnicas de sus precursores, la segunda guerra mundial, la expansión económica y la evolución en el ámbito tecnológico se demostraron en los siguientes cambios: Mayor automatización en los procesos productivos., Menor utilización de la mano de obra en trabajos de producción, transporte y carga, Mayor cantidad de miembros por el crecimiento de las horas, Mayor cantidad de objetivos a alcanzar en la organización. (Toribio, 2012)

Para los neoclásicos, la administración consiste en orientar, dirigir y controlar los esfuerzos de un grupo de individuos para lograr un fin común con un mínimo de recursos y de esfuerzos y con la menor interferencia, con otras actividades útiles.

La teoría neoclásica se caracteriza por un fuerte énfasis en los aspectos prácticos de la administración, por el pragmatismo y por la búsqueda de resultados concretos y palpables, a pesar de que

no se haya preocupado mucho por los conceptos teóricos de la administración. La teoría solamente tiene valor cuando es operacionalizada en la práctica. Los neoclásicos pretenden colocar las cosas en su debido lugar. Por lo tanto, retoman gran parte del material desarrollado por la teoría clásica, precisando nuevas dimensiones y reestructurándolo de acuerdo con las contingencias de la época actual, dándole una configuración más amplia y flexible. Los neoclásicos se preocuparon por establecer normas de comportamiento administrativo, los principios de la administración que los clásicos utilizaban como leyes científicas son retomados por los neoclásicos como criterios más o menos elásticos en la búsqueda de soluciones administrativas prácticas. También se basa en los principios generales sobre como planear, como organizar, como dirigir y como controlar. Para la teoría neoclásica, las funciones del administrador corresponden a los elementos de la administración que Fayol definiera en su tiempo: Prever, Organizar, Comandar, Coordinar, Controlar. (Rivas, 2013)

La definición de la palabra Administración así como de lo que es la Teoría Neoclásica. La palabra administración tiene su origen en el latín, y se compone por el prefijo dar, y la palabra ministrare, que significa servir. Ello se traduce como gobernar, a ejercer la autoridad o el mando sobre un territorio. Así contamos con la administración que realiza el poder Ejecutivo, y que es a la que llamamos Administración Pública, que tiene las características de ser externa respecto del órgano Ejecutivo que la realiza, así como cumplir con la cualidad de ser inmediata. La Teoría Neoclásica, se centra en la dimensión formal continuando con la búsqueda de eficiencia. La teoría Neoclásica le asigna una gran relevancia a los aspectos prácticos de la administración, se les asigna gran importancia a los conceptos de: Estructura, Autoridad, Responsabilidad y

Departmentalismo. La teoría Neoclásica cuenta con características principales como: Énfasis en la práctica de la administración, la teoría neoclásica se caracterizó por el fuerte énfasis en la práctica de la administración. Mientras que la administración científica hizo énfasis en los métodos y la racionalización del trabajo, la teoría neoclásica por su parte en los principios generales de la administración, la Teoría Neoclásica los considera medios en la búsqueda de la eficiencia pero enfatiza fuertemente los fines y los resultados en la búsqueda de esta, en este movimiento se encuentra un fuerte cambio entre los objetivos y los resultados. La teoría neoclásica se divide en dos ramas, neoclásica de la administración industrial según Taylor y Neoclásica de la Dirección de la Administración general según Fayol.

A pesar de que las teorías del comportamiento tuvieron una gran influencia en la administración, y fundamentalmente en el análisis de las organizaciones desde puntos de vista relacionados con la psicología y la sociología, los principios planteados por los enfoques clásicos seguían estando presentes y la forma en que enfocaban el trabajo de los directivos seguía vigente en las organizaciones. El enfoque neoclásico pretende redimir los conceptos del enfoque clásico, pero actualizados.

Énfasis en la práctica de la Administración, tratando de desarrollar los principios administrativos de forma que sean útiles y aplicables en la práctica.

Nace como una reacción a la enorme influencia de las ciencias del comportamiento que dejan fuera aspectos económicos y formales que rodean el comportamiento de las organizaciones. Pretenden colocar las cosas en su sitio, para lo que retoman los postulados clásicos, pero sin desprestigiar aspectos de la teoría del comportamiento que puedan ayudar al funcionamiento de las organizaciones.

Autores como Harold Koontz (1990) y Theo Haiman (1982), señalan el estudio de la Administración se basa en la presentación y discusión de principios generales de cómo planificar, cómo organizar, cómo dirigir y cómo controlar una organización.

Como los autores clásicos, los neoclásicos buscaron establecer principios básicos, pero se diferenciaron en sus planteamientos en considerar que estos principios no deben ser tomados de forma rígida sino de forma flexible, pues deben ser aplicados en situaciones extremadamente diversas. Es decir, son ampliamente eclécticos y toman conceptos tanto de las teorías clásicas como de las teorías del comportamiento. (SALCEDO, 2010)

El término "servicio de salud" abarca a todos los actores y recursos vinculados con el financiamiento, la regulación y la prestación de servicios de salud. Estos servicios, a su vez, comprenden todas las actividades cuyo objetivo fundamental es mejorar, fomentar o restaurar la salud de la población. Si bien estos son los objetivos que siempre han sido el fundamento de los sistemas de salud, en años recientes la Organización Mundial de la Salud (OMS) ha propuesto dos objetivos fundamentales más: el trato adecuado a los usuarios y la justicia financiera. (Esteban Puentes Rosas, 2011)

Concepto. "Entendemos por Servicios Públicos, las actividades, entidades u órganos públicos o privados con personalidad jurídica creados por Constitución o por ley, para dar satisfacción en forma regular y continua a cierta categoría de necesidades de interés general, bien en forma directa, mediante concesionario o a través de cualquier otro medio legal con sujeción a un régimen de Derecho Público o Privado, según corresponda". (Br. Castellín, 2009)

La servicios sanitarios es el acto administrativo de la autoridad sanitaria competente a través del cual, permite a una persona física o moral, pública o privada la práctica de actos relacionados con la salud humana en lo referente a servicios de salud: de atención médica; de disposición

de órganos, tejidos y células; de disposición de sangre; así como la utilización de fuentes de radiación para fines de diagnóstico o tratamiento. El contar con la autorización sanitaria, conlleva una acción preventiva de la posible ocurrencia de riesgos sanitarios en la prestación de servicios y establecimientos de salud. No olvidemos, la salud es el bien de mayor valía de todos los seres humanos, por ello, es indispensable como prestadores de servicios de salud, contar con la(s) autorización(es) correspondiente(s) antes de iniciar operaciones, y cumplir los ordenamientos sanitarios en forma permanente, decidida, y comprometida. (Rentería, 2010)

La política de salud promueve la construcción de entornos saludables donde las personas se relacionan y participan en ejercicio pleno de su ciudadanía. Salud y calidad de vida guardan una estrecha relación con el medio ambiente físico, social, laboral y con los factores socioeconómicos y culturales. Desde esta mirada nos proponemos un trabajo integrador para la construcción de opciones y entornos saludables. En el marco de las políticas generales del municipio, estamos trabajando en la construcción de los distritos sanitarios que pretenden recuperar la idea de territorialidad que guía la gestión municipal para plasmarla en la red de salud. De este modo, cada equipo de gestión del distrito tendrá autonomía para tomar decisiones, integrando en sus propuestas de trabajo el protagonismo de la comunidad en la definición de prioridades, estrategias para abordarlas y la evaluación de las acciones. (MUNICIPAL, 2014)

En el nivel local, el trabajo en los distritos se construye de forma intersectorial, articulando acciones los centros de salud o puestos de salud de su jurisdicción desde una perspectiva integral de las problemáticas de la salud. Las directrices que guían este proceso son la equidad, el protagonismo de la comunidad, la eficacia social y la contextualización de las prácticas de los trabajadores de la salud.

En la municipalidad Distrital de Pimentel el servicio de salud pública está estructurado en el organigrama municipal dentro de los órganos de línea

dentro de la estructura interna funcional de sub gerencia de desarrollo social como división de salud y salubridad.

En el manual de organización y funciones es un documento normativo de gestión institucional en el cual se establecen operativamente y con detalle las funciones, actividades y tareas específicas de las diferentes unidades orgánicas de la municipalidad y que dan responsabilidad de funciones a un cargo administrativo que se halla consignado dentro de la estructura orgánica, el objetivo es obtener una gestión municipal por resultados, garantizando y asegurando una adecuada prestación de servicios municipales de calidad a la colectividad sin trabas y reorientando la labor de autoridades, funcionarios y servidores públicos. Las funciones del encargado de la división de salud y salubridad esta especificado en el manual de organización y funciones especificando en la siguiente;

- a) Realizar la defensa de la salud colectiva a través del control de calidad de alimentos y agua para el consumo humano;
- b) Programar y efectuar campañas de saneamiento ambiental, Inspecciones sanitarias, fumigación, desinfección, y desratización a nivel de mercados, camal, establecimientos públicos y privados de la ciudad de Pimentel;
- c) Ejecutar los dispositivos legales y municipales relacionados con el registro, tenencia y comercialización de canes;
- d) Otorgar carné de salud y el Certificado de Salubridad para el funcionamiento de actividades económicas de acuerdo a ley;
- e) Programar, dirigir, ejecutar, coordinar y controlar, las actividades sobre prevención, promoción y mejoramiento de la salud, priorizando la atención materno - infantil, en coordinación con entidades del sector público y privado;
- f) Programar y ejecutar operativos de control de la Salud Pública, en coordinación con instituciones públicas afines;
- g) Programar y ejecutar Jornadas Médicas, dirigidas de manera prioritaria a los sectores menos favorecidos;

- h) Remitir informes al Sub Gerente sobre estadística de los servicios efectuados generadores de ingreso, para el cruce de información con la Unidad de Gestión Tributaria
- i) Verificar el funcionamiento de Botiquines en los sectores menos favorecidos.
- j) Otras funciones de su competencia, asignadas por el Sub Gerente de Desarrollo Social, quien es su jefe inmediato.
- k) Programar con los diferentes trabajadores de la unidad para que presenten sus requerimientos para el cumplimiento de sus actividades programadas.
- l) Absuelve consultas orientando al público usuario el cumplimiento de las disposiciones que emite la Municipalidad Distrital, concerniente a las actividades de la Unidad de salud y salubridad,
- m) Otras funciones que asigne el sub Gerente Desarrollo Social

El equipo de personal de la división de salud y salubridad está compuesto por 5 trabajadores municipales de los cuales con 01 jefe de la división, 01 secretaria, 01 coordinador de programas sociales, 02 apoyos de inspección.

Las relaciones interpersonales del personal son buenas, pero la capacitación del personal es inadecuada porque en la división no hay personal que tiene los conocimientos en salud y salubridad y las autoridades no han capacitado para poder realizar las actividades que desempeñan en esa división.

Esta división se encuentra ubicada en el segundo piso del centro turístico, en el mismo ambiente comparte las instalaciones con las divisiones de DEMUNA, participación ciudadana y turismo, por lo que no permite una privacidad ya que no se encuentran debidamente divididas por paredes u otros andamios.

En lo referente a las tecnologías de informáticas y comunicación se encuentra implementado en mediana ya que solo cuenta con una

computadora adquirida recientemente y una impresora lo que le permite realizar los diferentes procesos administrativos (documentación), así como también cuenta con poco inmobiliario ya que el espacio es reducido para poder ingresar más muebles de trabajo.

1.2. Formulación del Problema

¿Cómo proceso administrativo basado en el enfoque neoclásico mejoraría los servicios de salud pública en la municipalidad distrital de Pimentel, Chiclayo 2015?

1.3. Delimitación de la investigación

La presente investigación se realizó en la Municipalidad de Pimentel ubicada en el mismo distrito, una entidad que se encarga de la administración local del distrito, encabezada por el alcalde y un consejo municipal todos elegidos por votación popular, son responsables de la administración de la educación y salud pública en su respectivo ámbito territorial, su presupuesto proviene del gobierno central, los participantes del presente proyecto serán los trabajadores administrativos quienes tienen conocimiento de los procesos administrativos que se llevan a cabo dentro de ella, el tiempo en que se realizara es de 8 meses.

1.4. Justificación e Importancia de la Investigación

Teórica: La presente investigación según Chiavenato en su libro Fundamentos de Administración, organiza el Proceso Administrativo de la siguiente manera: planificación, organización, dirección, control, como un proceso sistemático el desempeño de todas estas funciones constituye el llamado ciclo administrativo.

Metodológica: Para realizar esta presente investigación se utilizara la técnica encuesta con el instrumento el cuestionario lo que permitirá obtener una buena recopilación de datos e información en los procesos administrativos basados en el enfoque de la municipalidad de Pimentel

Social: El proceso administrativo basado en el enfoque neoclásico permitirá solucionar los problemas de salud pública lo que ayudara a evitar un daño integral en la salud de la población y del medio ambiente.

1.5. Limitación de la investigación

La limitación que se tuvo en el presente trabajo de investigación será el tiempo que cada funcionario o trabajador tenia para poder llenar el cuestionario ya que como toda entidad tiene que prestar atención al público.

1.6. Objetivo de la investigación

Objetivo general

Determinar que el proceso administrativo basado en el enfoque neoclásico mejora los servicios de salud pública de la municipalidad distrital de Pimentel. Chiclayo 2015

Objetivos específicos

1. Evaluar el proceso administrativo basado en el enfoque neoclásico que se aplica en la municipalidad de Pimentel.

2. Evaluar los servicios de salud pública en la municipalidad distrital de Pimentel se encuentre aplicando en forma correcta.
3. Realizar una propuesta en el proceso administrativo, basado en el enfoque neoclásico, para mejorar los servicios de salud pública en la municipalidad distrital de Pimentel.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de Estudio

Vergara, (2010) Las variables de la complejidad sistema/entorno relevantes para la salud son también materia de interés para la gestión global del municipio, pero son susceptibles de trabajar desde una perspectiva sanitaria, cuyo sitio de instalación una suerte de rectoría local en un extremo o centro de abogacía, en el otro podría ser la propia unidad de gestión de salud municipal correspondiente. Las iniciativas de promoción sanitaria son relevantes en un escenario de este tipo. Este contexto debería, en consecuencia, ser ampliado. No se aprecia una línea de correlación evidente entre calidad de la gestión y complejidad sistema/entorno en ningún sentido, la necesidad de explorar en profundidad el modelo de gestión de salud de cada municipio están insertos, pues podría ser el determinante de esas diferencias. No obstante lo anterior, es necesario reflexionar acerca de la calidad de gestión de la salud en los propios municipios en especial en los prioritarios, más allá de la disponibilidad de recursos, incluidos aspectos como su asignación a las distintas materias de interés y el uso eficiente dentro de ese marco, todos aspectos que al ajustarse podrían redundar en una mejor calidad de gestión. Es clave poder disponer de información apropiada para juzgar la calidad de la administración y retroalimentarla, como es el caso de la calidad percibida basada en opinión de los propios usuarios, los tiempos de espera y la capacidad resolutoria. Esta información, que hoy no está a disposición, debería ser de dominio público dentro de algún plazo razonable de tiempo.

Arteaga, Martinez, & Tarride, (2009) En efecto, la matriz de gestión sanitaria en el municipio no está definida y un conjunto de bienes y servicios de apropiación colectiva como los que hemos citado pueden ser modelados desde otras miradas o perspectivas. Esto último es mucho más probable que ocurra, a menos que el alcalde sea un entusiasta especialista en Salud Pública o bien que posea un sistema de salud a cargo de gestores particularmente lúcidos e influyentes. Ahora, un juicio sobre la complejidad sistema/entorno alimentado por un desafío de orden sanitario, conduciría primero y siguiendo una opinión experta, a un diseño basado en dimensiones como las siguientes: cultural, socio económica, demográfica ambiental, democrática.

Alvarado Miric, (2012) Se creó e implementó el Departamento de Salud de la Municipalidad de Quillota, que se basó en el seguimiento a la condición de salud de las familias en un reenfoque de la gestión desde individuos y pacientes a familias y ciudadanos. El modelo implementado ha flexibilizado los procedimientos de la atención primaria de salud de la comuna y fortalecido la participación ciudadana, integrando a la comunidad a los centros de salud. Para ello, se ha realizado una reingeniería del sistema orientada al mejoramiento de la calidad de atención y a una mayor fiscalización. Los actores funcionarios han incorporado la participación de la comunidad como un valor, es necesario que ellos destinen tiempo a una reflexión respecto al tema de la participación y a qué intencionalidad darle a esta apertura. Habría que trabajar este diálogo con la comunidad.

Area de Salud ambiental - ASA, (2010) En el informe presentado permitio evidenciar los resultados obtenidos en el

desarrollo de las diferentes actividades programadas de identificación, análisis y evaluación de los factores de riesgo presentes en el medio ambiente que influyen en la salud y el bienestar humano, teniendo como referente los lineamientos establecidos por la coordinación del Área de Salud Ambiental de la Secretaría de Salud Pública Municipal y la Planeación Operativa 2010 de esta área. Los indicadores aquí presentados, se obtuvieron como resultado de las acciones en salud ambiental adelantadas por cada uno de los equipos operativos: Profesionales, Unidades Ejecutoras de Salud Pública - UESP, Centro de Zoonosis y Laboratorio de Salud Pública.

(Alemonsivaiz, 2013).- Las empresas organizadas no existen en el vacío, desde luego. Por el contrario, dependen de sus condiciones externas y forman parte de sistemas más grandes, como la industria a la que pertenece, el sistema económico y la sociedad. ¿Cuál es la cuestión más importante que enfrentan las empresas nacionales e internacionales de la actualidad? "El sistema de administración". Los insumos del ambiente externo pueden incluir a personas, capital y habilidades administrativas, así como conocimientos y habilidades técnicos, es tarea de los administradores transformar los insumos en productos de manera eficaz y eficiente. Por supuesto que el proceso de transformación puede verse desde diversas perspectivas. No obstante el enfoque más vasto y útil para la exposición de las labores de los administradores es el basado en las funciones administrativas de planeación, organización, de los conocimientos administrativos, en consecuencia, este es el enfoque que sirve de marco conceptual para el desarrollo de los temas.

La comunicación es esencial para todas las fases del proceso

administrativo, Integra las funciones administrativas, los objetivos establecidos en la planeación se comunican a otros con el propósito de idear la estructura organizacional más indicada. El segundo propósito del sistema de comunicación es enlazar a la empresa con su ambiente externo, en el que se encuentran muchos de los demandantes, no hay que olvidar jamás que los clientes, la razón de existir de prácticamente todas las empresas se hallan fuera de la compañía, los administradores eficaces analizan regularmente las condiciones externas.

(Sousa, 2009).- El enfoque del proceso administrativo parte del reconocimiento de que existe un núcleo central de conocimientos de administración pertinente sólo para el campo de la administración. Materias como las relaciones de línea y staff, la de parta mentalización, la evaluación de los administradores y diversas técnicas de control administrativo, suponen conceptos y teorías que sólo están presentes en situaciones relacionadas con los administradores. Además, este enfoque se apoya en y adopta conocimientos de otros campos, tales como la teoría de sistemas, los conceptos de calidad y reingeniería, la teoría sobre las decisiones, las teorías de motivación y liderazgo, el comportamiento individual y grupal, los sistemas sociales, la cooperación y las comunicaciones, así como la aplicación de análisis y conceptos matemáticos. Henry Fayol. Etapas: Previsión, organización, comando, coordinación y control.

Koontz & O'Donnell, Etapas: Planeación, organización, integración, dirección y control.

G.R. Terry, Etapas: Planeación, organización, ejecución y control.

Agustín Reyes Ponce, Etapas: Previsión, planeación, organización, integración, dirección y control.

Burt K. Scanlan, Etapas. Planeación, organización, dirección y control.

De acuerdo a las anteriores propuestas acerca del proceso administrativo, podemos concluir que, cuatro son las etapas básicas para su estudio y conformación de sus dos principales fases; fase mecánica, compuesta por la planeación y la organización, en donde se da respuesta a los cuestionamientos de ¿Qué se va a hacer? y ¿Cómo se va a realizar? respectivamente; la otra fase, la dinámica cuya implantación dentro de la organización, nos permite ver con mayor claridad lo que al momento se está haciendo y así mismo poder evaluar tales acciones. Con el propósito de clarificar la existencia de estas cuatro fases del proceso administrativo, enseguida se presenta el significado de cada una de ellas, así como su importancia y la composición.

(Scarlet, 2011).- Si bien la teoría neoclásica que también es conocida como escuela del pensamiento administrativo, ya que la administración nace junto con un proceso aplicativo de principios y ciertas funciones para obtener objetivos. Como mencionan el proceso administrativo está conformado por las funciones de la persona que administra la organización: planea, organiza, dirige y por último se encarga de controlar. Así mismo llamamos fenómeno, operación o tratamiento a todo que presente cambios continuos durante un tiempo; es decir lo denominamos proceso.

Para que exista este proceso, es necesario que las relaciones

sean didácticas, este proceso no puede mantenerse estático, ya que por regla cada proceso debe afectar al otro, como una cadena, Cada proceso administrativo es integral.

Estas funciones son integradas, ya que para Planear, Organizar, Dirigir y Controlar (funciones del proceso administrativo) es lógico que cada una tenga que ver con la otra, antes de realizar todo este proceso debe fijarse una meta, y para llegar a ella es que utilizan estos procesos, planeando como llegar a ella, organizando a los colaboradores y la organización de la empresa, dirigiendo a los colaboradores, y controlando a los mismos y todos los procesos.

(VELEZ, 2007).- La comprensión de la dinámica de la evolución histórica del pensamiento administrativo moderno, base de una teoría de la gerencia y de la organización empresarial, exige el conocimiento de las propuestas y modelos más representativos, así como la definición del contexto ideológico, histórico y conceptual de esos saberes como camino de construcción y reconstrucción de su sentido y alcance en estos contextos locales y globales. Por otro lado, la construcción de una teoría de la gestión de la organización demanda estudiar cada una de las propuestas más representativas en su fundamentación para alcanzar criterios que faciliten una apropiación conducente a la innovación y transformación de las prácticas de gerencia en el presente, la generación de espacios pedagógicos que propendan a su intelectualización, así como la generación de posiciones reflexivas y críticas frente al quehacer empresarial, directivo y académico.

(MUÑOZ, 2002).- Dentro de los objetivos que se propone cualquier organización se deben tener en cuenta las expectativas de clientes, empleados, proveedores, propietarios y la sociedad en general. El logro de esos objetivos depende del proceso administrativo y de la gestión gerencial. “El éxito de una gestión gerencial, administrativa, productiva, financiera y de mercados se basa en un excelente manejo de los medios y recursos de información, en el trato y análisis de la misma, evaluación de los resultados obtenidos, soporte tecnológico, respuesta rápida, oportuna y eficaz para la toma de decisiones”

(Etkin, 2003).- Pero el proceso de toma de decisiones trae consigo varias implicaciones e imperativos para el gerente. Exige un dominio teórico y conceptual de la Ciencia Administrativa, no solo de los postulados de las teorías organizacionales sino de la conveniencia y oportunidad de su aplicación. “Que las decisiones se refieran a ciertas condiciones de racionalidad no sólo implica que deben orientarse hacia los objetivos aceptados. También significa que los individuos deben ser “razonables” al apreciar la realidad y plantear los cursos de acción posibles. Lo racional exige que el directivo, al detectar problemas y tomar decisiones actúe con fundamentos aceptables, no sólo intuitivos o impulsivos. Por ello se puede afirmar que el proceso administrativo en los organismos del Estado se compara con el desempeño y los retos de las empresas. “La sociedad espera que las organizaciones presten servicios, que ofrezcan y ayuden al crecimiento de la comunidad. Y los actores en las empresas buscan satisfacer sus intereses por medio de la organización, por ejemplo, retribuir el capital invertido o el tiempo trabajado”

2.2. Estado de arte

La modernización del estado ha llevado a que las municipalidades tengan que capacitarse y modernizar sus procedimientos administrativos para poder agilizar las atenciones de los ciudadanos, actualmente el estado a través del plan de incentivos municipales viene llevando a cabo metas para que las municipalidades puedan seguir aumentando sus ingresos de presupuestos a la vez que llega a cubrir algunos aspectos que los funcionarios no le dan importancia como por ejemplo en salud, educación, seguridad ciudadana, medio ambiente.

2.3. Base teórica científica

2.3.1. Proceso administrativo:

La Administración es un arte cuando interviene los conocimientos empíricos. Sin embargo, cuando se utiliza conocimiento organizado, y se sustenta la práctica con técnicas, se denomina Ciencia.

Las técnicas son esencialmente formas de hacer las cosas, métodos para lograr un determinado resultado con mayor eficacia y eficiencia.

La Administración es la principal actividad que marca una diferencia en el grado que las organizaciones les sirven a las personas que afectan.

El éxito que puede tener la Organización al alcanzar sus objetivos y también al satisfacer sus obligaciones sociales depende en gran medida, de sus gerentes. Si los gerentes realizan debidamente su

trabajo, es probable que la organización alcance sus metas, por lo tanto se puede decir que el Desempeño Gerencial se mide de acuerdo al grado en que los gerentes cumplen la secuencia del Proceso Administrativo, logrando una Estructura Organizacional que la diferencia de otras Organizaciones.

Chiavenato en su libro Fundamentos de Administración (Fig.01), organiza el Proceso Administrativo de la siguiente manera.

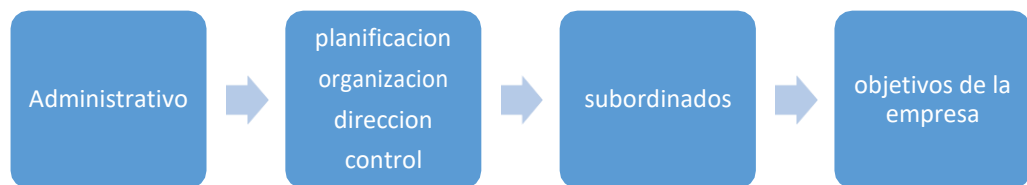


Fig. 01

Las Funciones del Administrador, como un proceso sistemático (Fig. 02); se entiende de la siguiente manera:

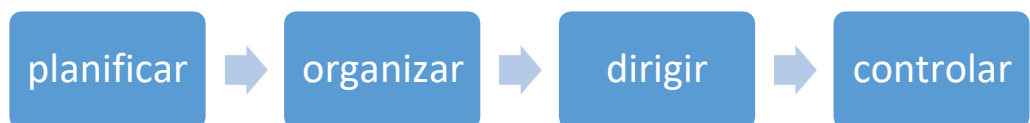


Fig. 02

El Desempeño de las funciones constituye el llamado ciclo administrativo (Fig. 03), como se observa a continuación:

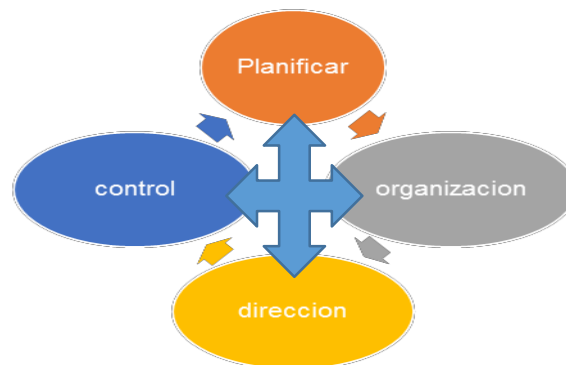
Fig. 03



Fuente: Chiavenato en su libro Fundamentos de Administración

Las funciones del administrador, es decir el proceso administrativo no solo conforman una secuencia cíclica, pues se encuentran relacionadas en una interacción dinámica, por lo tanto. El Proceso Administrativo es cíclico, dinámico e interactivo (Fig. 04), como se muestra en el siguiente gráfico:

Fig. 04



Fuente: Chiavenato en su libro Fundamentos de Administración

Las funciones Administrativas en un enfoque sistémico conforman el proceso administrativo (Fig.05) , cuando se consideran aisladamente los elementos Planificación, Organización, Dirección y Control, son solo funciones

administrativas, cuando se consideran estos cuatro elementos (Planificar, Organizar, Dirigir y Controlar) en un enfoque global de interacción para alcanzar objetivos, forman el Proceso Administrativo.

Fig.05



Fuente: Chiavenato en su libro Fundamentos de Administración

2.3.2. Servicio de salud pública.

Los servicios de salud son uno de los sectores fundamentales de la sociedad y la economía. El ministerio de salud refrenda los principios fundamentales del derecho humano a la salud y a la protección social. Proporcionar protección social de la salud e igualdad de acceso a una atención de salud de calidad tiene considerables efectos positivos en la salud individual y

pública, además de potenciar el crecimiento económico y el desarrollo. El sector de la salud también es un importante sector de empleo, con un gran potencial para la generación de empleo.

El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio fue elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry cuyo propósito es mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización. Utiliza un cuestionario tipo que evalúa la calidad de servicio a lo largo de cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Está constituido por una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas de los clientes respecto a un servicio. Permite evaluar, pero también es un instrumento de mejora y de comparación con otras organizaciones.

El modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio mide lo que el cliente espera de la organización que presta el servicio en las cinco dimensiones citadas, contrastando esa medida con la estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio en esas dimensiones.

El modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio está basado en un enfoque de evaluación del cliente sobre la calidad de servicio en el que:

1. Define un servicio de calidad como la diferencia entre las expectativas y percepciones de los clientes. De este modo, un balance ventajoso para las percepciones, de manera que éstas superaran a las expectativas, implicaría una elevada calidad percibida del servicio, y alta satisfacción con el mismo.

2. Señala ciertos factores clave que condicionan las expectativas de los usuarios:
 - Comunicación “boca a boca”, u opiniones y recomendaciones de amigos y familiares sobre el servicio.
 - Necesidades personales.
 - Experiencias con el servicio que el usuario haya tenido previamente.
 - Comunicaciones externas, que la propia institución realice sobre las prestaciones de su servicio y que incidan en las expectativas que el ciudadano tiene sobre las mismas.

3. Identifica las cinco dimensiones (Fig.06) relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio.

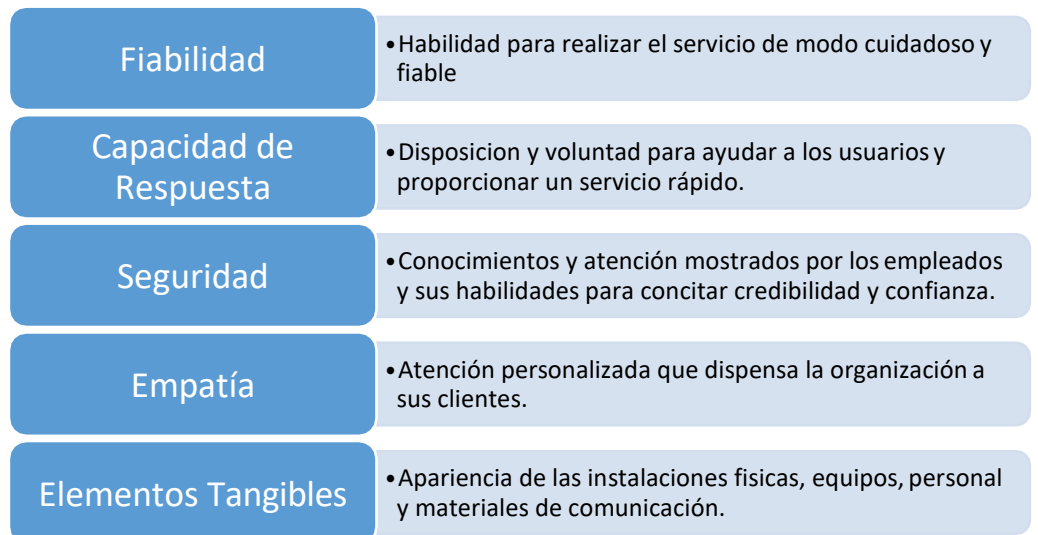


Fig.06

Fuente: El Modelo Servqual De Calidad De Servicio
Elaborado Por Zeithaml, Parasuraman Y Berry

Estas cinco dimensiones de la calidad de servicio son evaluadas mediante el cuestionario SERVQUAL.

El cuestionario consta de tres secciones:

En la primera se interroga al cliente sobre las expectativas que tiene acerca de lo que un servicio determinado debe ser. Esto se hace mediante 22 declaraciones en las que el usuario debe situar, en una escala de 1 a 7, el grado de expectativa para cada una de dichas declaraciones.

En la segunda, se recoge la percepción del cliente respecto al servicio que presta la empresa. Es decir, hasta qué punto considera que la empresa posee las características descritas en cada declaración.

Finalmente, otra sección, situada entre las dos anteriores, cuantifica la evaluación de los clientes respecto a la importancia relativa de los cinco criterios, lo que permitirá ponderar las puntuaciones obtenidas.

PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO SERVQUAL ORIGINAL

1. X cuenta con un equipamiento de aspecto moderno.
2. Las instalaciones físicas de x son visualmente atractivas.
3. Los empleados de x tienen buena presencia.
4. En x el material asociado con el servicios (como los folletos o los comunicados es visualmente atractivo.
5. Cuando x promete hacer algo en la fecha determinada, lo cumple.
6. Cuando tiene un problema, x muestra un interés sincero por solucionarlo.
7. X lleva a cabo el servicio bien a la primera.

8. X lleva a cabo sus servicios en el momento que promete hacerlo.
9. X pone énfasis en unos registros exentos de errores.
10. Los empleados de x le comunican con exactitud cuándo llevaran a cabo los servicios.
11. Los empleados de x proporcionan un servicio rápido.
12. Los empleados de x siempre están dispuestos a ayudarle.
13. Los empleados de x nunca están demasiados ocupados para responder a sus preguntas.
14. El comportamiento de los empleados de x le inspira confianza.
15. Se siente seguro en sus transacciones con x
16. Los empleados de x suelen ser corteses con usted.
17. Los empleados de x tienen el conocimiento necesarios para contestar a sus preguntas.
18. X le proporcionan atención individualizada.
19. X tiene unos horarios de apertura o atención adecuada para todos sus clientes.
20. X cuenta con unos empleados que le proporcionan una atención personalizada.
21. X se interesa por actuar del modo más conveniente para usted.
22. Los empleados de x comprenden sus necesidades específicas.

2.4. Definición de la Terminología

EFICACIA: está definida en términos del grado en que se logran los objetivos en un periodo determinado sin reparar en la magnitud de los recursos aplicados.

EFICIENCIA: debe entenderse como la relación entre los costos de los insumos aplicados y los productos obtenidos.

ACTITUD: Orientación duradera, afectiva y evaluativa hacia algún objeto que incluye: opiniones, creencias y expectativas. Se aprende con la experiencia.

CONTROL DE CALIDAD: Tarea encaminada a garantizar la calidad mediante la combinación de inspecciones finales y actividades de aseguramiento.

ASIGNACIÓN DE RECURSOS: la manera en que una economía distribuya sus recursos (sus factores de producción) entre los posibles usos para producir un determinado conjunto de bienes finales.

COSTOS: son aquellos desembolsos presentes o la aplicación a gastos correspondientes a erogaciones pasadas, respecto de un periodo determinado; es decir, el costo se da por erogaciones del propio periodo por concepto de bienes y servicios utilizados totalmente en él y por erogaciones pasadas aplicables en el periodo de referencia, tales como consumos, depreciación, amortizaciones, etc.

ECONOMÍA: es el estudio de la manera en que las sociedades utilizan los recursos escasos para producir mercancías valiosas y distribuir las entre los diferentes individuos.

FUNCIONES ADMINISTRATIVAS: son las que componen el ciclo administrativo. Es el quehacer del Administrador profesional compuesto por la Planeación, la Organización, la Dirección y, el Control.

GASTOS: erogación por adquisición de bienes o servicios durante un periodo determinado de operaciones de la empresa, aun cuando no hayan sido pagados y siempre que no se consideren como mayor valor de un elemento de activo; cuando un desembolso se incorpora como un elemento de activo, se considera como un costo.

TEORÍA: una teoría es un sistema lógico-deductivo constituido por un conjunto de hipótesis o asunciones, un campo de aplicación (de lo que trata la teoría, el conjunto de cosas que explica) y algunas reglas que permitan extraer consecuencias de las hipótesis y asunciones de la teoría.

LIDERAZGO NATURAL: Se caracteriza por tener grandes habilidades comunicativas y motivadoras entre las personas, así como satisfacer eficientemente las necesidades de su equipo de trabajo no impone nada y todas las decisiones son llevadas a cabo con el consentimiento y participación de todas las personas.

LIDERAZGO PARTICIPATIVO: este tipo de liderazgo, pese a tener él mismo la última decisión, no duda en consultar y evaluar las opiniones del resto de equipo de personas en el proceso de toma de decisiones. Su motivación principal es crear un gran espíritu de equipo donde cada individuo se sienta importante dentro de la organización y sobre todo valorado.

LIDERAZGO AUTOCRÁTICO: Su principal características es el poder absoluto que tiene en la toma de decisiones, dando indicaciones precisas de cómo y cuándo llevar a cabo las tareas. Le gusta tenerlo todo bajo su control y gestiona a las personas con mano de hierro. Este estilo de liderazgo impacta negativamente en la motivación de las personas.

LIDERAZGO BUROCRÁTICO: se caracteriza por llevar a cabo las tareas según su “libro de estilo” y “hoja de ruta marcada”. No contemplan ningún cambio y en caso de surgir imprevistos cuenta con soluciones ya preparadas. No muestra demasiado interés en la personalidad de las personas ni en su motivación, siendo su empatía casi inexistente.

LIDERAZGO CARISMÁTICO: el líder carismático sobresale por sus cualidades innatas de inspiración y su poder de atracción hacia las personas. Se muestran siempre muy enérgicos al transmitir sus ideas generando satisfacción y entusiasmo dentro del grupo de trabajo; llegando incluso a pensar que sin la figura del líder carismático dentro de la organización no hay éxito.

LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL: su ego no es tan grande y antepone el beneficio del grupo al suyo propio. Son una fuente de inspiración para sus equipos pero a la vez necesitan sentirse apoyados por el resto de personas. El líder transformacional, aparte de cumplir con los objetivos marcados de la mejor manera posible, es el encargado de proponer nuevas iniciativas y agregar valor a las decisiones tomadas.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

Según su profundidad la presente investigación es descriptiva-correlativa porque los estudios correlacionales pretenden medir el grado de relación y la manera cómo interactúan dos o más variables entre sí. Estas relaciones se establecen dentro de un mismo contexto. (Cazau, 2006)

Según el diseño de la investigación es diseño no experimental transversal, esta característica de este tipo de estudio es que la información sobre la presencia de los factores de riesgo se recoge simultáneamente sin manipular deliberadamente las variables. (Cazau, 2006)

3.2. Población y Muestra

Población: de acuerdo con la información suministrada por encargado de la oficina de Talento Humano, la población está constituida por 216 empleados de planta de la Municipalidad de Pimentel, de los cuales 20 son funcionarios de confianza, 40 pertenecen al nivel intermedio (encargados de áreas y programas) y 156 son funcionarios y / trabajadores de oficina administrativa de otros niveles.

Muestra: en virtud de que la mayoría de las preguntas que contendrá la encuesta que se aplicó a los funcionarios y /o trabajadores de la municipalidad de Pimentel. Son cualitativas, para definir el tamaño de la muestra se acudió al método del muestro proporcional en poblaciones finitas menores a 30.000 unidades. El cálculo realizado fue el siguiente:

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

Donde;

N = tamaño de la muestra.

P = proporción de la población que posee el atributo de identificar los postulados de las teorías organizacionales que se aplican en la M.D.P. (50%)

Q = proporción de la población que carece del atributo (50%)

e = error estándar (10%)

Z = desviaciones estándar con respecto de la media para un límite de confianza del 93% (1,815)

N = población (216 empleados).

$$n = \frac{1,815^2 * 0,5 * 0,5 * 216}{0,1^2 * (216 - 1) + \frac{1,815^2 * 0,5 * 0,5}{216}}$$

$$n = \frac{3,2942 * 54}{0,01 * (215) + \frac{3,2942 * 0,25}{216}}$$

$$n = \frac{177,8882}{2,1538}$$

n = 82,59 Funcionarios a encuestar.

De los cuales fueron distribuidos de la siguiente manera:

Nivel funcionario de confianza: 20

Nivel jefes encargados de divisiones y/programas: 30

Otros niveles: 33

3.3. Hipótesis

H1.- El proceso administrativo basado en el enfoque neoclásico mejorará los servicios de salud pública en la municipalidad distrital de Pimentel, Chiclayo 2015.

H0.- El proceso administrativo basado en el enfoque neoclásico no mejorará los servicios de salud pública en la municipalidad distrital de Pimentel, Chiclayo 2015.

3.4. Variables

Variable Independiente: El procedimiento administrativo basado en el enfoque neoclásico

Variable Dependiente: servicios de salud pública

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICA E INSTRUMENTO
<p>Variable Independiente: El proceso administrativo basado en el enfoque neoclásico</p>	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Definición de los objetivos. 	1. Tiene el área los objetivos definidos.	Entrevista - cuestionarios
		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Definición de los planes para alcanzarlos. 	2. Cuenta con planes institucionales para alcanzar los objetivos definidos para el área.	
		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Programación de actividades 	3. Se ha establecido una programación de actividades para desarrollarse en el área.	

	Organización	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Recursos y actividades para alcanzar los objetivos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cuenta con recurso humano necesario para el desarrollo de sus actividades. 2. Tiene organizado sus actividades a desarrollar en el área. 	
		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Órganos y cargos. 	<ol style="list-style-type: none"> 3. Cuenta con un organigrama el área. 4. Se encuentra bien distribuidos los cargos de acuerdo al perfil en el área. 	
		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Atribución de autoridades y responsabilidad 	<ol style="list-style-type: none"> 5. De acuerdo al perfil del cargo que ocupa conocen sus funciones. 	

	Dirección	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Designación de cargos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se encuentra designados el cargo a cada personal según el perfil requerido. 	
		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Comunicación, liderazgo y motivación de Personal. 	<ol style="list-style-type: none"> 2. El personal se encuentra motivado para realizar un buen trabajo. 3. Que estilo de liderazgo presenta el jefe del área. 4. Existe comunicación entre el personal que trabaja en el área y el jefe. 	

		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Dirección para los objetivos 	<p>5. El personal tiene definidos los objetivos que persigue el área.</p>	
	Control	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Medición del desempeño. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. La cantidad de trabajo que realiza los trabajadores son evaluados. 2. Se toma cuenta el tiempo que emplea en realizar las actividades a desarrollar por el personal. 3. Se realiza una evaluación de la calidad del servicio ofrecido a la población. 	

		<p>➤ Corregir desviaciones y garantizar que se realice la planeación.</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Se da a conocer los errores que cometen los trabajadores en la realización de sus actividades.2. Se observa que los trabajadores se esmeran por corregir sus debilidades.	
--	--	---	---	--

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICA E INSTRUMENTO
<p>Variable dependiente: Servicio de salud pública</p>	<p>Elementos tangibles</p>	<p>Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los servicios de salud Pública cuenta con un equipamiento de aspecto moderno. 2. Las instalaciones físicas de los servicios de salud pública son visualmente atractivos. 3. Los empleados del servicio de salud pública tienen una apariencia agradable. 4. En los servicios de salud pública tiene el material de difusión está asociado a los servicios que oferta. 	<p>Entrevista - cuestionarios</p>

	Fiabilidad	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.	<ol style="list-style-type: none">1. Cuando los servicios de salud pública de la municipalidad promete hacer algo en una fecha determinada, lo cumple.2. Cuando tiene un problema, los servicios de salud pública muestra un interés sincero pro solucionarlo.3. Los servicios de salud pública municipal lleva a cabo el servicio bien a la primera.4. Los servicios de salud pública municipal lleva a cabo sus servicios en el	
--	------------	--	--	--

			<p>momento que promete que va a hacerlo.</p> <p>5. Los servicios de salud pública municipal pone énfasis en un registro exentos de errores.</p>	
	Capacidad de Respuesta	<p>Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.</p>	<p>1. Los empleados del área de salud pública le comunican con exactitud cuándo llevaran a cabo los servicios.</p> <p>2. Los empleados del área de salud pública le proporcionan un servicio rápido.</p> <p>3. Los empleados del área de salud pública</p>	

			<p>siempre están dispuestos a ayudarlo.</p> <p>4. Los empleados del área de salud pública nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas.</p>	
	Seguridad	Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes	<p>1. El comportamiento de los empleados del área de salud pública le inspiran confianza.</p> <p>2. Se siente seguro en sus transacciones que realiza en el área de salud pública.</p> <p>3. Los empleados del área de salud pública</p>	

			<p>suelen ser corteses con ustedes.</p> <p>4. Los empleados del área de salud pública tienen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas.</p>	
	Empatía	<p>Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.</p>	<p>1. Los servicios de salud pública le proporcionan atención individualizada.</p> <p>2. Los servicios de salud pública tienen unos horarios de apertura o atención adecuados para todos sus clientes.</p>	

			<ol style="list-style-type: none">3. Los servicios de salud pública cuenta con unos empleados que le proporcionan una atención personalizada.4. Los servicios de salud pública se interesa por actuar del modo más conveniente para usted.5. Los empleados del área comprenden sus necesidades específicas.	
--	--	--	---	--

3.3. Métodos, Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos

Para realizar la presente investigación se recurrió a las técnicas e instrumentos siguientes:

- a) El método que se utilizó para el presente proyecto de investigación fue el inductivo que permite obtener conclusiones generales a partir de premisas particulares este citado método se caracteriza por varias cosas y entre ellas está el hecho de que al razonar lo hace quien lo utiliza es ir de lo particular a lo general o bien de una parte concreta al todo del que forma parte.
- b) Entrevista esta técnica se empleó con el objetivo de obtener una visión real sobre los procedimientos administrativos basados en el enfoque neoclásico actual de la municipalidad de Pimentel en los servicios de salud pública.
- c) Cuestionario este instrumento se aplicó a funcionarios y trabajadores quienes nos proporcionaron una visión más precisa al realizar el diagnóstico de cómo se está aplicando el procedimiento administrativo basado en un enfoque neoclásico en los servicios de salud pública en las oficinas de la división de salud y salubridad.(ver ANEXO 1)

3.4. Procedimientos para la recolección de datos

Se realizó entrevistas a profundidad a manera de cuestionario.

El procedimiento que se realizó fue el siguiente:

- a) Se visitó a los funcionarios separando una cita previa con sus secretarias en sus respectivas oficinas para realizar la entrevista.
- b) Se visitó de manera individual a trabajadores de la municipalidad para la aplicación del cuestionario en su respectivo lugar de trabajo.

3.5. Análisis Estadístico e Interpretación de los datos

Para el análisis de la entrevista a profundidad a manera de cuestionario fue de tipo cualitativo donde la información recopilada se sintetizó para visualizar la situación actual de la empresa.

Para el análisis del cuestionario se procedió al manejo de la hoja de cálculo de Excel ssps con la finalidad de tabular y analizar la información recopilada donde esta información se adaptó al modelo de gestión propuesto para el área de salud pública municipal.

3.6. Principios éticos

Tuvimos en cuenta criterios de reserva y privacidad en la entrevista otorgando confidencialidad a los participantes garantizando así la fidelidad de las fuentes originales.

Nos apoyamos en toma fotográfica y grabaciones para tener un registro que sean más veraz y no falsificadas.

Confidencialidad: asegurar la protección de la identidad de las personas que participaran como informantes de la investigación.

Manejo de riesgos: este requisito tiene relación con los principios de no mal eficiencia y beneficencia establecidos para hacer investigación con seres humanos.

Observación participante: la incursión del investigador en el campo exige una responsabilidad ética por los efectos y las consecuencias que pueden derivarse de la interacción establecida con los sujetos participantes del estudio.

Entrevista: se trata de una interacción social donde no se deben provocar actitudes que coordinen las respuestas de los participantes.

3.7. Criterios de rigor científico

La información del presente proyecto de investigación presentó neutralidad, consistencias y valor veritativo, su búsqueda se realizó a través de fuentes de internet, revistas y libros confiables, así mismo estas fueron respectivamente citadas.

El cuestionario aplicado a funcionarios y trabajadores de la municipalidad de Pimentel nos brindó información confidencial al no ser manipulada ni expuesta.

Fidelidad o consistencias: se refiere a la posibilidad de replicar estudios que un investigador emplee los mismos métodos o estrategias de recolección de datos que otro y obtenga resultados similares. Este criterio asegura que los resultados representan algo verdadero o inequívoco y que las respuestas que dan los

participantes son independientes de las circunstancias de la investigación.

Validez: concierne a la interpretación correcta de los resultados el instrumento de recoger los datos de llegar a captar a los sucesos y las experiencias desde distintos puntos de vista, el poder de analizar e interpretar la realidad a partir de bagaje teórico, el ser cuidadoso en revisar permanentemente los hallazgos, ofrece un rigor y una seguridad en los resultados.

Credibilidad o valor de la verdad: es un requisito importante debido a que permite evidenciar los fenómenos y las experiencias humanas tal y como son recibidos por los sujetos. Se refiere a la aproximación que los resultados de una investigación evitan realizar conjeturas a priori sobre la realidad estudiada.

Aplicabilidad: consiste en poder transferir los resultados de la investigación a otros contextos. Si se habla de transferencias se tiene en cuenta que los fenómenos estudiados están íntimamente vinculadas a los momentos a las situaciones del contexto y a los sujetos participantes de la investigación.

Neutralidad u objetividad: bajo este criterio los resultados de la investigación deben garantizar la veracidad de las descripciones realizadas por los participantes. La conformidad permite conocer el papel del investigador durante el trabajo de campo e identificar sus alcances y limitaciones para controlar los posibles juicios o críticas que suscita el fenómeno o los sujetos participantes.

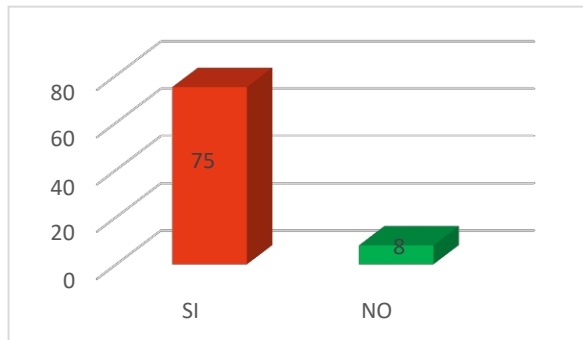
Relevancia: permite evaluar el logro de los objetivos planteados en el proyecto y da cuenta de si finalmente se obtuvo un mejor conocimiento del fenómeno o hubo alguna repercusión positiva en el contexto estudiado como un cambio en la actividad desarrollada por los sujetos participantes

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Resultados en tablas y gráficos

GRÁFICO Y TABLA N° 01

Tiene el área de servicios de salud, los objetivos definidos



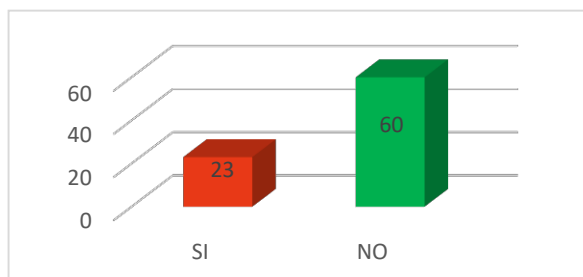
Items	Fre.	%
SI	75	90
NO	8	10
	83	100

Fuente: Propia

De 83 trabajadores administrativos encuestados, 75 respondieron que SI tiene el área de servicios de salud, los objetivos definidos en el proceso administrativo basado en el enfoque neoclásico, para la mejora de los servicios de salud pública en la municipalidad de Pimentel, Chiclayo 2015 y 8 respondieron que No

GRÁFICO Y TABLA N°02

Cuenta con planes institucionales para alcanzar los objetivos definidos para el área



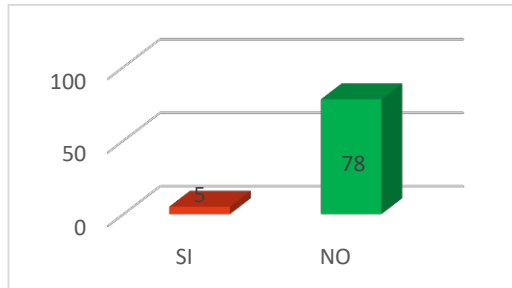
Items	Fre.	%
SI	23	28
NO	60	72
	83	100

Fuente: Propia

De 83 trabajadores administrativos encuestados, 60 respondieron que NO Cuenta con planes institucionales para alcanzar los objetivos definidos para el área en el proceso administrativo basado en el enfoque neoclásico, para la mejora de los servicios de salud pública en la municipalidad de Pimentel, Chiclayo 2015 y 23 respondieron que SI

GRÁFICO Y TABLA N°03

Se ha establecido una programación de actividades para desarrollarse en el área.



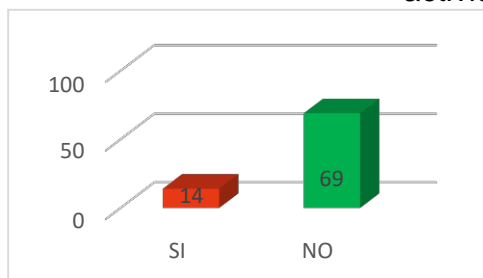
Items	Fre.	%
SI	5	6
NO	78	94
	83	100

Fuente: Propia

De 83 trabajadores administrativos encuestados, 78 respondieron que NO tienen programación de actividades. Se ha establecido una programación de actividades para desarrollarse en el área en el proceso administrativo basado en el enfoque neoclásico, para la mejora de los servicios de salud pública en la municipalidad de Pimentel, Chiclayo 2015 y 5 respondieron que SI.

GRÁFICO Y TABLA N°04:

Cuenta con recurso humano necesario para el desarrollo de sus actividades.



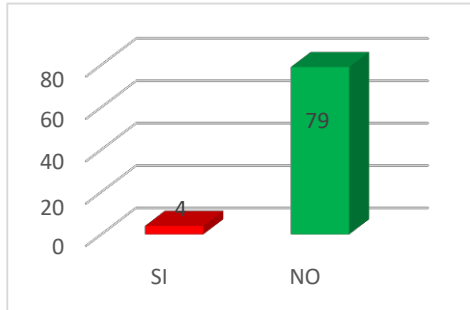
Items	Fre.	%
SI	14	17
NO	69	83
	83	100

Fuente: Propia

De 83 trabajadores administrativos encuestados, 69 respondieron que NO cuenta con recurso humano necesario para el desarrollo de sus actividades en el proceso administrativo basado en el enfoque neoclásico, para la mejora de los servicios de salud pública en la municipalidad de Pimentel, Chiclayo 2015 y 14 respondieron que SI.

GRÁFICO Y TABLA N°05

Tiene organizado sus actividades a desarrollar en el área



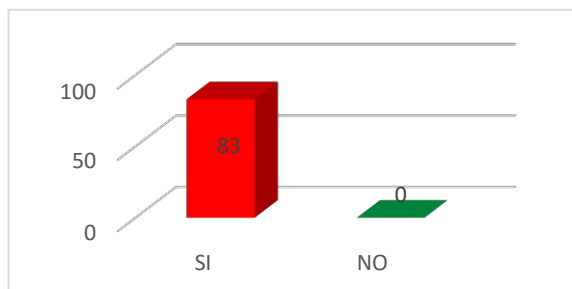
Items	Fre.	%
SI	4	5
NO	79	95
	83	100

Fuente: Propia

De 83 trabajadores administrativos encuestados, 79 respondieron que NO tienen organizado sus actividades a desarrollar en el área en el proceso administrativo basado en el enfoque neoclásico, para la mejora de los servicios de salud pública en la municipalidad de Pimentel, Chiclayo 2015 y 4 respondieron que SI

GRÁFICO Y TABLA N°06:

Cuenta con un organigrama en el área



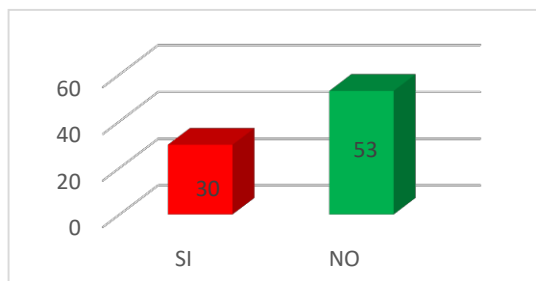
Items	Fre.	%
SI	83	100
NO	0	-
	83	100

Fuente: Propia

De 83 trabajadores administrativos encuestados, 83 respondieron que SI tienen organigrama en el proceso administrativo basado en el enfoque neoclásico, para la mejora de los servicios de salud pública en la municipalidad de Pimentel, Chiclayo 2015 y 0 respondieron que NO

GRÁFICO Y TABLA N°07:

Se encuentra bien distribuidos los cargos de acuerdo al perfil en el área



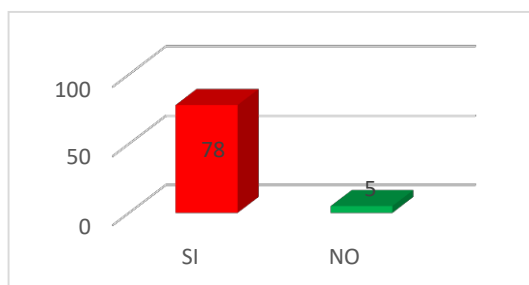
Items	Fre.	%
SI	30	36
NO	53	64
	83	100

Fuente: Propia

De 83 trabajadores administrativos encuestados, 53 respondieron que NO Se encuentra bien distribuidos los cargos de acuerdo al perfil en el área en el proceso administrativo basado en el enfoque neoclásico, para la mejora de los servicios de salud pública en la municipalidad de Pimentel, Chiclayo 2015 y 30 respondieron que SI.

GRÁFICO Y TABLA N°08:

De acuerdo al perfil del cargo que ocupa conocen sus funciones



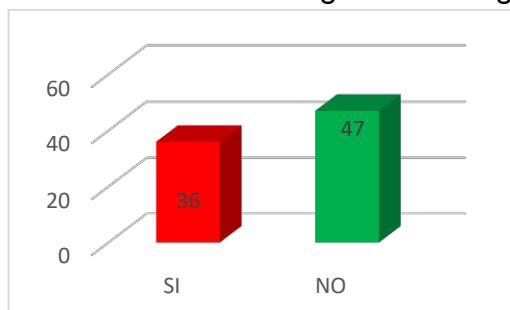
Items	Fre.	%
SI	78	94
NO	5	6
	83	100

Fuente: Propia

De 83 trabajadores administrativos encuestados, 78 respondieron que SI tienen conocimiento de funciones por perfil del cargo en el proceso administrativo basado en el enfoque neoclásico, para la mejora de los servicios de salud pública en la municipalidad de Pimentel, Chiclayo 2015 y 5 respondieron que NO.

GRÁFICO Y TABLA N°09:

Se encuentra designada el cargo a cada personal según el perfil



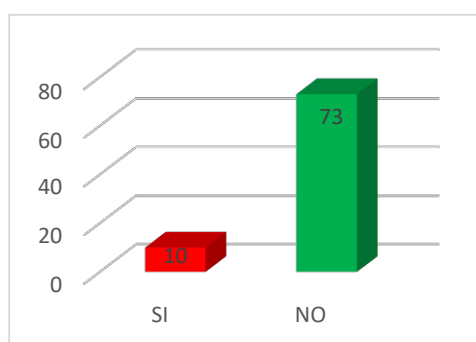
Items	Fre.	%
SI	36	43
NO	47	57
	83	100

Fuente: Propia

De 83 trabajadores administrativos encuestados, 47 respondieron que SI tienen designación de cargos en el proceso administrativo basado en el enfoque neoclásico, para la mejora de los servicios de salud pública en la municipalidad de Pimentel, Chiclayo 2015 y 36 respondieron que NO.

GRÁFICO Y TABLA N°10:

El personal se encuentra motivado para realizar un buen trabajo



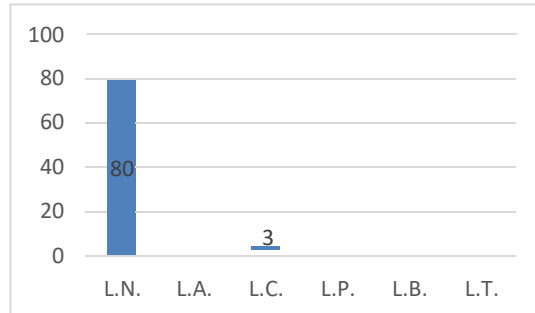
Items	Fre.	%
SI	10	12
NO	73	88
	83	100

Fuente: Propia

De 83 trabajadores administrativos encuestados, 73 respondieron que NO el personal se encuentra motivado para realizar un buen trabajo en el proceso administrativo basado en el enfoque neoclásico, para la mejora de los servicios de salud pública en la municipalidad de Pimentel, Chiclayo 2015 y 10 respondieron que SI.

GRÁFICO Y TABLA °11:

Que estilo de liderazgo presenta el jefe del área

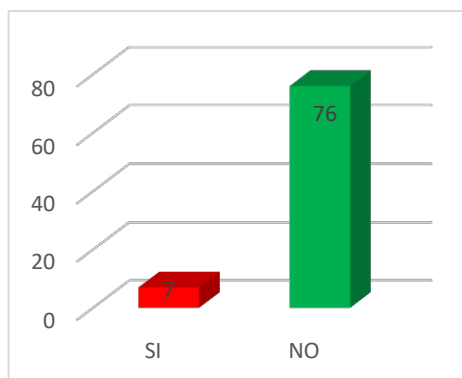


Fuente: Propia

De 83 trabajadores administrativos encuestados, 80 respondieron que SI tienen liderazgo Natural en el proceso administrativo basado en el enfoque neoclásico, para la mejora de los servicios de salud pública en la municipalidad de Pimentel, Chiclayo 2015 y 3 respondieron que tienen Liderazgo Carismático.

GRÁFICO Y TABLA N°12:

Existe comunicación entre el personal que trabaja en el área y el jefe



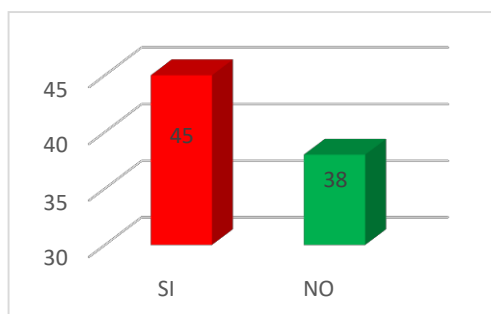
Items	Fre.	%
SI	7	8
NO	76	92
	83	100

Fuente: Propia

De 83 trabajadores administrativos encuestados, 76 respondieron que NO tienen existe comunicación entre el personal que trabaja en el área y el jefe en el proceso administrativo basado en el enfoque neoclásico, para la mejora de los servicios de salud pública en la municipalidad de Pimentel, Chiclayo 2015 y 7 respondieron que SI.

GRÁFICO Y TABLA N°13:

El personal tiene definidos los objetivos que persigue el área



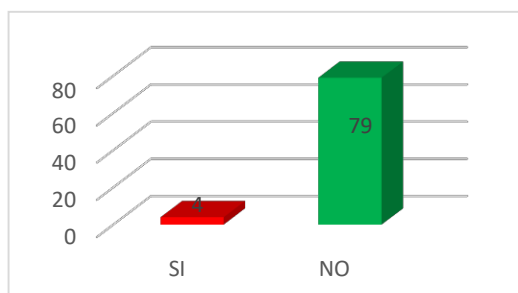
Items	Fre.	%
SI	45	54
NO	38	46
	83	100

Fuente: Propia

De 83 trabajadores administrativos encuestados, 45 respondieron que SI tienen el personal definidos los objetivos que persigue el área en el proceso administrativo basado en el enfoque neoclásico, para la mejora de los servicios de salud pública en la municipalidad de Pimentel, Chiclayo 2015 y 38 respondieron que NO.

GRÁFICO Y TABLA N°14:

La cantidad de trabajo que realiza los trabajadores es evaluado



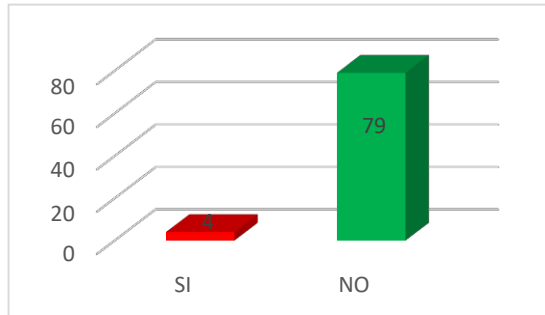
Items	Fre.	%
SI	4	5
NO	79	95
	83	100

Fuente: Propia

De 83 trabajadores administrativos encuestados, 79 respondieron que NO tienen evaluación de la cantidad de trabajo que realiza los trabajadores en el proceso administrativo basado en el enfoque neoclásico, para la mejora de los servicios de salud pública en la municipalidad de Pimentel, Chiclayo 2015 y 4 respondieron que SI.

GRÁFICO Y TABLA N°15:

Se toma encuesta el tiempo que emplea en realizar las actividades a desarrollarse por el personal



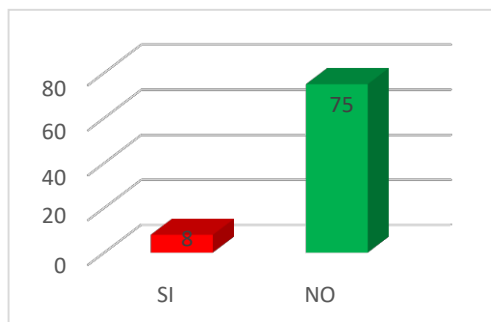
Items	Fre.	%
SI	4	5
NO	79	95
	83	100

Fuente: Propia

De 83 trabajadores administrativos encuestados, 79 respondieron que NO se toma encuesta el tiempo que emplea en realizar las actividades a desarrollarse por el personal en el proceso administrativo basado en el enfoque neoclásico, para la mejora de los servicios de salud pública en la municipalidad de Pimentel, Chiclayo 2015 y 4 respondieron que SI.

GRÁFICO Y TABLA N°16:

Se realiza una evaluación de la calidad del servicio ofrecido a la población



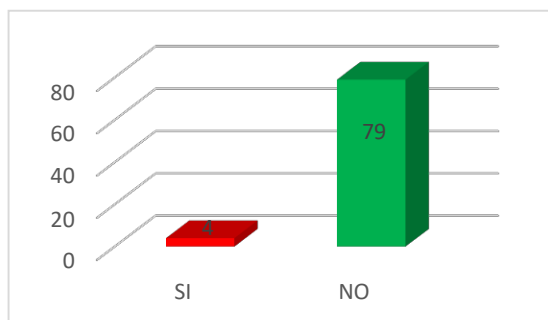
Items	Fre.	%
SI	8	10
NO	75	90
	83	100

Fuente: Propia

De 83 trabajadores administrativos encuestados, 75 respondieron que NO se realiza una evaluación de la calidad del servicio ofrecido a la población en el proceso administrativo basado en el enfoque neoclásico, para la mejora de los servicios de salud pública en la municipalidad de Pimentel, Chiclayo 2015 y 8 respondieron que SI.

GRÁFICO Y TABLA N°17:

Se da a conocer los errores que cometen los trabajadores en la realización de sus actividades



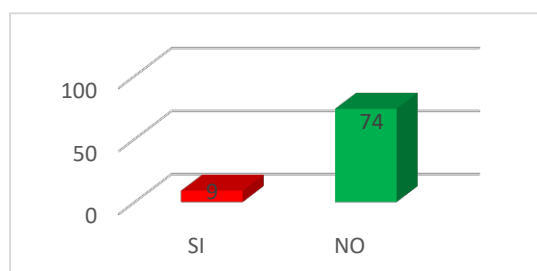
Items	Fre.	%
SI	4	5
NO	79	95
	83	100

Fuente: Propia

De 83 trabajadores administrativos encuestados, 79 respondieron que NO Se da a conocer los errores que cometen los trabajadores en la realización de sus actividades en el proceso administrativo basado en el enfoque neoclásico, para la mejora de los servicios de salud pública en la municipalidad de Pimentel, Chiclayo 2015 y 4 respondieron que SI.

GRÁFICO Y TABLA N°18:

Se observa que los trabajadores se esmeran por corregir sus debilidades



Items	Fre.	%
SI	9	11
NO	74	89
	83	100

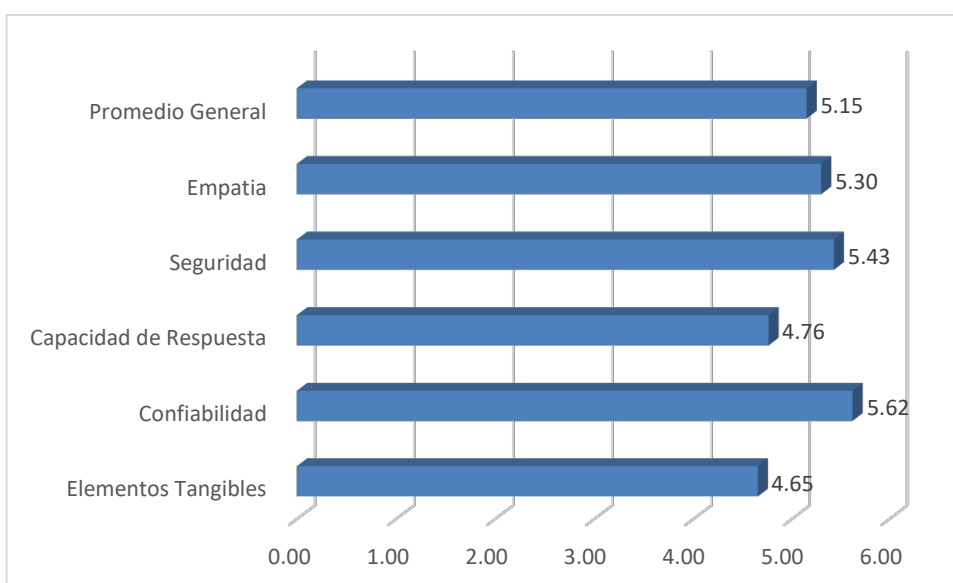
Fuente: Propia

De 83 trabajadores administrativos encuestados, 79 respondieron que NO Se da a conocer los errores que cometen los trabajadores en la realización de sus actividades en el proceso administrativo basado en el enfoque neoclásico, para la mejora de los servicios de salud pública en la municipalidad de Pimentel, Chiclayo 2015 y 9 respondieron que SI.

**GRÁFICO Y TABLA N°19:
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO BRINDADO**

Dimensión evaluada	Media percepciones
Elementos tangibles	4,65
Confiabilidad	5,62
Capacidad de respuesta	4,76
Seguridad	5,43
Empatía	5,30

Fuente: Propia



Fuente: Propia

TABLA N°20

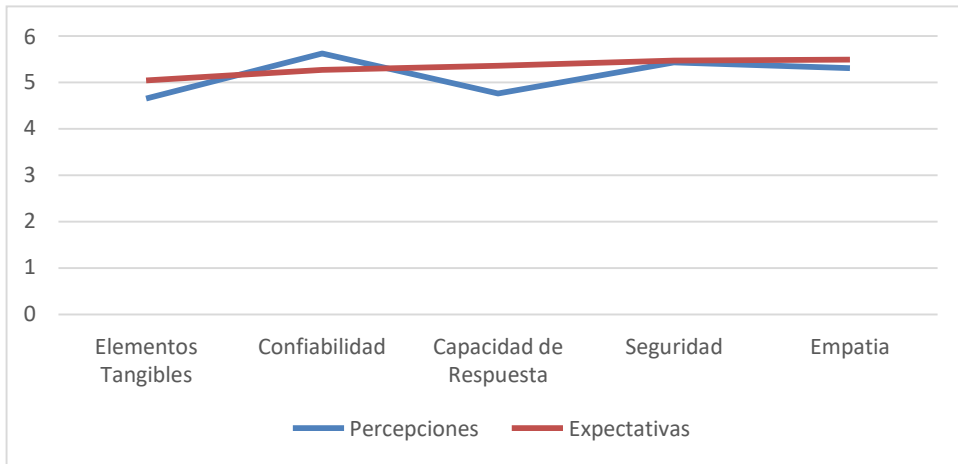
Promedio general	5,15
Índice de satisfacción general	72.96
Rango de porcentaje de satisfacción del 0-100 en la escala de likert	Moderadamente satisfecho

Fuente: Propia

GRÁFICO Y TABLA N°21

Promedio	Elementos Tangibles	Confiabilidad	Capacidad de Respuesta	Seguridad	Empatía
Percepciones	4.65	5.62	4.76	5.43	5.3
Expectativas	5.04	5.27	5.36	5.47	5.49

Fuente: Propia

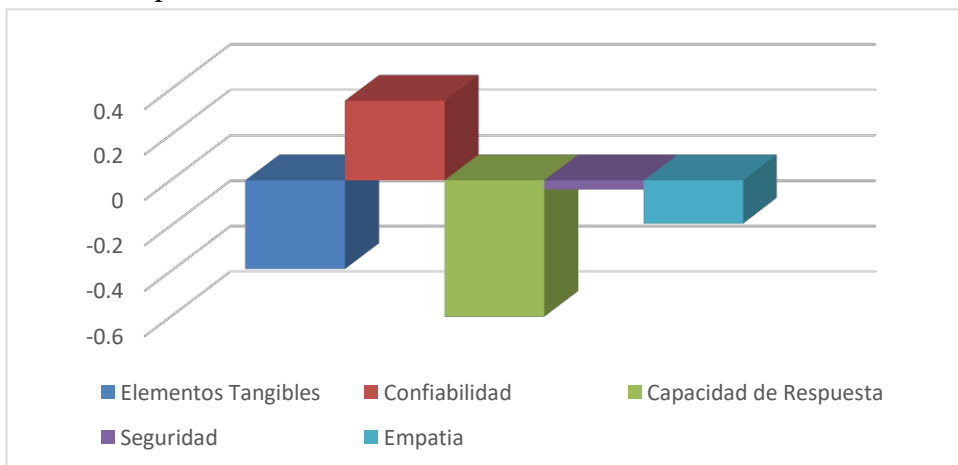


Fuente: Propia

GRÁFICO Y TABLA N°22: ICS

Promedio	Elementos Tangibles	Confiabilidad	Capacidad de Respuesta	Seguridad	Empatía
ICS	-0.39	0.35	-0.6	-0.04	-0.19
ICS Global	-0.87				

Fuente: Propia



Fuente: Propia

TABLA N°23 RESUMEN

Dimensión evaluada	Media percepciones
Elementos tangibles	4,65
Confiabilidad	5,62
Capacidad de respuesta	4,76
Seguridad	5,43
Empatía	5,30
Promedio general	5,15
Índice de satisfacción general	72.96
Rango de porcentaje de satisfacción del 0-100 en la escala de likert	Moderadamente satisfecho

Fuente: Propia

Promedio	Elementos Tangibles	Confiabilidad	Capacidad de Respuesta	Seguridad	Empatía
Percepciones	4.65	5.62	4.76	5.43	5.3
Expectativas	5.04	5.27	5.36	5.47	5.49
ICS	-0.39	0.35	-0.6	-0.04	-0.19
ICS Global	-0.87				

Fuente: Propia

Realizado el análisis estadístico de datos de SERVQUAL el resultado obtenido fue índice de satisfacción general de 72.96 dentro del rango de porcentaje de satisfacción es considerado como Moderadamente Satisfecho, el índice de calidad de servicios Global fue de -0.87 la calidad del servicio de salud pública en la municipalidad de Pimentel.

4.2. Discusión de resultados

Esta investigación tuvo como propósito determinar que el proceso administrativo basado en el enfoque neoclásico mejoraría los servicios de salud pública de la municipalidad distrital de Pimentel, Dentro de una organización son muchos los pasos que se deben seguir para lograr la excelencia, el proceso administrativo comprende cuatro etapas que se evaluaron en la municipalidad entre esta tenemos, la planeación que consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los objetivos que habrán de orientarlo, los planes y actividades para realizarlo, y la determinación de tiempos y números necesarios de personal para su realización **en el Grafico N°01**, definición de los objetivos en el proceso administrativo, basado en el enfoque neoclásico, para la mejora de los servicios de salud pública en la municipalidad de Pimentel, Chiclayo 2015; 75 trabajadores administrativos consideran que Si tiene el área de servicios de salud, los objetivos definidos; **Muñoz (2002)** manifiesta que los objetivos que se propone cualquier organización se deben tener en cuenta la expectativas de los clientes...el logro de los objetivos depende del proceso administrativo y de la gestión gerencial, es importante que los trabajadores conozcan o tengan bien definido hacia dónde va orientada la empresa para que puedan dirigir su trabajo y logren sus metas.

La planeación es el primer paso del proceso administrativo por medio del cual se define un problema, se analizan las experiencias pasadas y se embozan planes y programas **en la Grafico N°02** , 60 trabajadores respondieron que NO Cuenta con planes institucionales para alcanzar los objetivos definidos en el proceso administrativo, basado en el enfoque neoclásico, para la mejora de los servicios de salud pública en la municipalidad de Pimentel, en el **AREA DE SALUD AMBIENTAL – ASA (2010)** en el informe presentado permitió evidenciar en los

resultados obtenidos en el desarrollo de las diferentes actividades programadas de identificación, análisis y evaluación de los factores de riesgo presente en el medio ambiente que influye en la salud y el bienestar humano; el tema de la planeación sigue siendo un componente importante para la mayoría de las definiciones sobre estrategia (planes y actividades) en el área de administración. Por ejemplo, Alfred Chandler de Harvard definió estrategia como “la determinación de las metas y objetivos básicos a largo plazo en una empresa, junto con los planes y actividades de acción y la distribución necesaria para lograr estos propósitos”. En la definición de Chandler está implícita la idea de que estrategia involucra planeación racional. James B. Quinn del Dartmouth College ha definido que “un plan unificado, amplio e integrado, diseñado permitirá asegurar que se logren los objetivos básicos de la empresa, lo mismo podemos observar **en la Grafica N°03**, donde se pregunta si se ha establecido una programación de actividades para desarrollarse en el área en el proceso administrativo, basado en el enfoque neoclásico, para la mejora de los servicios de salud pública en la municipalidad de Pimentel; 78 trabajadores administrativos consideran que NO tienen programación de actividades; **Sousa (2009)** “el enfoque del proceso administrativo parte del reconocimiento que existe en el núcleo central del conocimiento de administración... las cuatro fases de la administración se divide en dos fases fase mecánica ¿Qué se va a hacer? ¿Cómo lo vamos hacer? Fase dinámica lo que en el momento se está haciendo y así mismo poder evaluar” si no existe una buena programación no se lograra los objetivos no se llegara a la meta que busca la institución llegar Sócrates en la Grecia antigua comparó las actividades de un empresario con las de un general al señalar que en toda tarea quienes la ejecutan debidamente tienen que hacer planes y mover recursos para alcanzar los objetivos.

Planificar la destrucción de los enemigos en razón eficaz de los recursos Humanos, en 1954 Peter Drucker opina que: “la estrategia requiere que los gerentes analicen su situación presente y que la cambien en caso necesario, saber que recursos tiene la empresa y cuáles debería tener”, **en Grafico N°04** podemos observar que ante la pregunta si cuenta con recurso humano necesario para el desarrollo de sus actividades. Recursos Humanos para alcanzar los objetivos en el proceso administrativo, basado en el enfoque neoclásico, para la mejora de los servicios de salud pública en la municipalidad de Pimentel, 69 trabajadores administrativos consideran que NO tienen recursos humanos necesarios; **Muñoz, (2002)** menciona que “el éxito de una gestión gerencial administrativa, productiva, financiera y de mercados se basa en un excelente manejo de los recursos humanos”; **Vergara (2010)** menciona “no se aprecia una línea de correlación evidente entre gestión y complejidad del entorno... es necesario reflexionar acerca de la calidad de gestión más allá de la disponibilidad de recursos”. En 1962 Alfred Chandler:” el elemento que determina las metas básicas de la empresa, a largo plazo, así como las actividades y plan de acción así como la asignación de recursos para alcanzar las metas” (1ra definición moderna de estrategia >strategy andstructure>). Si queremos desarrollar las actividades y planes tenemos que tener en cuenta y planificar el recurso humano necesario para poder desarrollarlo todo lo programado.

En la segunda etapa del proceso administrativo organizar es agrupar y ordenar las actividades necesarias para alcanzar los fines establecidos creando unidades administrativas, asignando en su caso funciones, autoridad, responsabilidad y jerarquía, estableciendo las relaciones que entre dichas unidades debe existir." Eugenio Sixto Velasco. **En el Grafico N°05**, ante la pregunta tiene organizado sus actividades a desarrollar en el área en el proceso administrativo, basado en el enfoque

neoclásico, para la mejora de los servicios de salud pública en la municipalidad de Pimentel, Chiclayo; 79 trabajadores administrativos consideran que NO tienen organizados sus actividades; **Scarlet (2011)** nos menciona que la administración nace junto con un proceso aplicativo de principios y actividades para obtener los objetivos. Asimismo llamamos fenómeno, operación o tratamiento a todo presente cambios continuos durante un tiempo es decir denominaremos actividades, procesos y es necesario que estas actividades, procesos sean dinámicas y didácticas y no estáticas”. Un buen proceso organizacional que la alta gerencia utiliza para establecer la dirección de una organización a largo plazo, provee el mecanismo mediante el cual los gerentes responden a las amenazas y oportunidades que pone el entorno. **En el Grafico N°06, N°07, N°08, N°09;** Organigrama, Distribución y Designación de cargos en el proceso administrativo, basado en el enfoque neoclásico, para la mejora de los servicios de salud pública en la municipalidad de Pimentel, Chiclayo; 83 trabajadores administrativos manifiestan que SI Cuenta con un organigrama en el área, 53 trabajadores manifestaron que No se encuentra bien distribuidos los cargos de acuerdo al perfil en el área y 78 trabajadores que SI conocen de acuerdo al perfil del cargo que ocupa sus funciones; **Scarlet (2011)** “..para llegar a la meta fijada es que se utiliza procesos y actividades planeando como llegar a ella organizando a los colaboradores y a la organización de la empresa...” , dentro de la organización un elemento que permitirá estructurar la institución será el que se define como el conjunto de políticas públicas, leyes, reglamentos, normas, lineamientos y demás disposiciones jurídico-administrativas, que establecen las atribuciones, responsabilidades y organización de las dependencias y entidades de la Administración Pública, así mismo permite delimitar el alcance de las atribuciones y compromisos del poder para ubicar el quehacer institucional.

La dirección es la tercera ficha del rompecabezas, dentro de ella se encuentra la ejecución de los planes, la motivación, la comunicación y la supervisión para alcanzar las metas de la organización. **En el Grafico N°10**, El personal se encuentra motivado para realizar un buen trabajo en el proceso administrativo, basado en el enfoque neoclásico, para la mejora de los servicios de salud pública en la municipalidad de Pimentel, Chiclayo; 73 trabajadores administrativos consideran que No tienen se sienten motivados; **la Teoría de las expectativas de Vroom**; que se basa en dos premisas; 1-Las personas saben lo que quieren de su trabajo, y comprenden que depende de su desempeño el conseguir o no las recompensas deseadas. 2-Existe una relación entre el esfuerzo que se realiza y la ejecución o el rendimiento de trabajo, el que el trabajador se encuentre mtivado érmítira realizar un excelente trabajo porque verá reflejado su esfuerzo en la premiación y se sentirá estable y con un clima bueno para trabajar.

En el Grafico N°11; Que estilo de liderazgo presenta el jefe del área en el proceso administrativo, basado en el enfoque neoclásico, para la mejora de los servicios de salud pública en la municipalidad de Pimentel, Chiclayo 2015; 80 trabajadores administrativos consideran que SI tienen liderazgo natural, 80 respondieron que SI tienen liderazgo Natural; **Sousa (2009)** nos habla de la evaluación de los administradores y diversas técnicas de control administrativo suponen conceptos y teorías de liderazgo y motivación este enfoque se apoya en y adopta conocimientos de otros campos, El liderazgo no tiene que ver con la posición jerárquica, sino con las habilidades que posee una persona para dirigir a un equipo de trabajo. Las organizaciones apelan a las competencias de liderazgo de sus gerentes para implementar una cultura enfocada en el aumento de la productividad. **Christian**

Rodríguez en el blog del Foro Económico Mundial, agrega que esto preocupa porque significa que los líderes futuros también se encuentran decayendo ya carecen de pocas aptitudes o conocimientos y que la lectura son necesarios para fortalecer una personalidad de un mandamás relevante.

La presente investigación, se estudió también el amplio ámbito de la comunicación organizacional. Es sabido por todos nosotros, y si no con las palabras textuales, por lo menos en esencia, que la comunicación es el proceso mediante el cual, una persona transmite información a otra persona, y es el objetivo de toda comunicación; en el caso de las empresas en particular la transmisión de información es una actividad diaria y de gran importancia, es por ello que existe la “comunicación organizacional”. Generalmente en esta temática surgen obstáculos o barreras que impiden el correcto proceso de transmisión de datos empresariales, personales u organizacionales. **En el Grafico N°13**, ante la pregunta existe comunicación entre el personal que trabaja en el área y el jefe en el proceso administrativo, basado en el enfoque neoclásico, para la mejora de los servicios de salud pública en la municipalidad de Pimentel, Chiclayo 2015; 76 respondieron que NO tienen existe comunicación entre el personal que trabaja en el área y el jefe; el ejercicio de la autoridad, por el que un superior transmite a un inferior, subordinado al, la iniciación de que una situación particular y concreta debe ser modificada. Lo que caracteriza a la orden o comunicacion, es pues, al referirse al cambio de una situación particular y concreta **Etkin (2003)** manifiesta que el proceso de toma de decisiones trae consigo varias implicaciones e imperativos para el gerente exige un dominio teórico y conceptual administrativo no solo de los postulados de las teorías organizacionales sino la conveniencia y oportunidad de su aplicación, que las decisiones se refieran a ciertas condiciones de

racionalidad no solo implica que deben orientarse hacia los objetivos aceptados también deben ser comunicativas y razonables al apreciar la realidad y plantear los cursos de acciones posibles y actué...”

El control es una etapa primordial en la administración, pues, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación real de la organización i no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos. **En el Grafico N°14**, preguntamos sobre la cantidad de trabajo que realiza los trabajadores es evaluado en el proceso administrativo, basado en el enfoque neoclásico, para la mejora de los servicios de salud pública en la municipalidad de Pimentel; 79 respondieron que NO tienen evaluación de la cantidad de trabajo que realiza los trabajadores; El objetivo de esta función administrativa es la de ver que todo se haga conforme fue planeado y organizado, según las órdenes dadas, para identificar los errores o desvíos con el fin de corregirlos y evitar su repetición. **Etkin (2003)** “... lo racional exige que el directivo, al detectar problemas y tomar decisiones actué con fundamentos aceptables, no solo intuitivos o impulsivos. Por ello se puede afirmar que el proceso administrativo en los organismos del estado se compara con el desempeño y los retos de las empresas...”. Lo mismo podemos observar sobre el control del tiempo del trabajo del personal **en el Grafico N°15**, si se toma encuentra el tiempo que emplea en realizar las actividades a desarrollarse por el personal en el proceso administrativo, basado en el enfoque neoclásico, para la mejora de los servicios de salud pública en la municipalidad de Pimentel; 79 respondieron que NO se toma encuentra el tiempo que emplea en realizar las actividades a desarrollarse por el personal; **Henry Fayol**: menciona que el control consiste en verificar si todo ocurre de conformidad con el

plan adoptado, con las instrucciones emitidas y con los principios establecidos. Tiene como fin señalar las debilidades y errores a fin de rectificarlos e impedir que se produzcan nuevamente. El control es la función administrativa por medio de la cual se evalúa el rendimiento. Para **Robbins (1996)** el control puede definirse como "el proceso de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa". **En el Grafico N°16**, ante la pregunta Se realiza una evaluación de la calidad del servicio ofrecido a la población, 75 respondieron que NO se realiza una evaluación de la calidad del servicio ofrecido a la población en el proceso administrativo basado en el enfoque neoclásico, para la mejora de los servicios de salud pública en la municipalidad de Pimentel. **En el grafico N°17**, para la pregunta se da a conocer los errores que cometen los trabajadores en la realización de sus actividades, 79 respondieron que NO Se da a conocer los errores que cometen los trabajadores en la realización de sus actividades en el proceso administrativo basado en el enfoque neoclásico, para la mejora de los servicios de salud pública en la municipalidad de Pimentel. **En el grafico N°18**, se preguntó si se observa que los trabajadores se esmeran por corregir sus debilidades, 79 respondieron que NO Se da a conocer los errores que cometen los trabajadores en la realización de sus actividades en el proceso administrativo basado en el enfoque neoclásico, para la mejora de los servicios de salud pública en la municipalidad de Pimentel, como podemos observar No se realiza un debido control en la institución lo que podemos ver que es un punto débil para poder lograr los objetivos establecidos, Solo a través de esta función se pueden precisar los errores, identificar a los responsables y corregir las fallas, para que la organización se encuentre encaminada de manera correcta. El control debe llevarse en cualquier nivel de la organización, garantizando de esta forma que en la misma se cumplan los objetivos.

Pero hay que aclarar que el control no solo debe hacerse al final del proceso administrativo, sino que por el contrario, debe ser realizado conjuntamente se lleven a cabo las actividades para que, de esta forma, se solucionen de manera más eficaz y en el menor tiempo posible todas las desviaciones que se presenten. El control es uno de los pasos más importantes dentro del proceso administrativo, ya que en este, se observan todas las irregularidades que se presentaron en el proceso y facilita que se vuelvan a hacer de acuerdo a su planeación. Sin embargo, todos los pasos son importantes y se deben de cumplir cada uno a su tiempo, utilizando la herramienta necesaria para mantener un buen control de la organización, por lo tanto es de vital importancia comprender estas herramientas y generar los cambios necesarios en la empresa.

A continuación, se presentan los principales hallazgos para su discusión y análisis, para poder así, evaluar la satisfacción del servicio brindado por la institución de salud pública, a partir de las percepciones y expectativas generadas en los usuarios del área. Podemos observar que en cuanto al promedio de satisfacción por cada una de las dimensiones que se evaluaron como parte del instrumento de medición de *Servqual* adaptado a los servicios de salud pública, se obtuvieron los siguientes resultados, los cuales son mostrados en el **En el grafico N°19,** donde se resalta el hecho de que, para los usuarios que hicieron uso del área, el servicio fue evaluado como moderadamente satisfecho, con un porcentaje de satisfacción del 0-100 en la escala de medición (Likert), lo que equivale al 72.96%. Una vez obtenidas las brechas entre las percepciones y las expectativas observadas **en el Grafico y Tabla N°21,** del servicio otorgado por cada una de las dimensiones evaluadas; se procedió a realizar el cálculo del Índice de Calidad en el Servicio de *Servqual* (ICS), como lo podemos observar **en la tabla N° 22** a partir de

la diferencia de los promedios de cada dimensión, para lo cual se utilizó: $ICS = \text{Percepciones} - \text{Expectativas}$, se consideró un usuario satisfecho, cuando la diferencia entre la percepción y la expectativa para la dimensión evaluada, tenía una diferencia de cero o un valor positivo y un usuario insatisfecho, cuando la diferencia tenían un valor negativo. En ese sentido, el ICS global para el servicio de salud público fue de -0.870, lo que señala que las percepciones están por debajo de las expectativas formuladas por los usuarios, por lo tanto, se deduce que los usuarios reciben menos de lo que esperaban del servicio que se les brinda, de acuerdo con los resultados mostrados **en el Tabla y Gráfico N°23. Vergara (2010)** menciona que es clave poder disponer de información apropiada para juzgar la calidad de la administración y retroalimentarla, como es el caso de la calidad percibida basada en opinión de los propios usuarios, lo tiempos de espera y la capacidad resolutive, esta información, que hoy no está a disposición, debería ser de dominio público dentro de algún plazo razonable de tiempo.” Era importante la aplicación del cuestionario Servqual para identificar la calidad percibida y poder comprender mejor las necesidades de los consumidores, usuarios; así como determinar que el instrumento de medición es válido, confiable y flexible para monitorear y medir la calidad de los servicios públicos municipales. En la actualidad existe una cierta unanimidad en que el atributo que contribuye, fundamentalmente, a determinar la posición de la empresa en el largo plazo es la opinión de los clientes sobre el producto o servicio que reciben. Resulta obvio que, para que los clientes se formen una opinión positiva, la empresa debe satisfacer sobradamente todas sus necesidades y expectativas.

El proceso administrativo es la herramienta que se aplica en las organizaciones para el logro de sus objetivos y satisfacer sus necesidades lucrativas y sociales. Si los administradores o gerentes de

una organización realizan debidamente su trabajo a través de una eficiente y eficaz gestión, es mucho más probable que la organización alcance sus metas; por lo tanto, se puede decir que el desempeño de los gerentes o administradores se puede medir de acuerdo con el grado en que éstos cumplan con el proceso administrativo. Aunque todavía se discute si la administración es una ciencia o, por el contrario, es arte, desde una perspectiva funcionalista se afirma que la función básica de la administración, como práctica, es la de seleccionar objetivos apropiados y dirigir a la organización hacia su logro. Lo anterior implica definir la administración como un proceso que, como tal, requiere de la ejecución de una serie de funciones. Fayol describió las actividades administrativas como compuestas por las funciones de planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

CAPÍTULO V: PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN

INTRODUCCIÓN:

En la actualidad, el mejoramiento del proceso administrativas busca obtener resultados productivos de la más alta calidad, no sólo con el fin de ofrecer el mejor producto sino también de brindar el mejor servicio integral a sus clientes, considerando que la empresa será evaluada fundamentalmente por la atención y servicio que proporcione, acompañado del producto vendido.

Inicialmente, se realizó el proyecto de investigación con el fin de plantear una propuestas y mejorar los resultados que se esperan alcanzar en el mediano y corto plazo por medio de la estructuración del proceso administrativo, el cual se fue modificando a lo largo del desarrollo de la propuesta.

Cabe anotar que el éxito de la puesta en práctica de la presente propuesta estará determinado por el compromiso de los directivos y por la integración de los colaboradores o responsables, de manera que toda la organización se apropie de este proceso que es el primer paso del reto de mejoramiento continuo.

OBJETIVOS

A.- OBJETIVO GENERAL:

Mejorar el proceso administrativo en el área del servicio de salud pública de la Municipalidad de Pimentel

B.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Desarrollar habilidades de competencia en el personal.

Realizar motivación al personal por su trabajo realizado.

Evaluar y analizar el desempeño de los trabajadores.

FUNDAMENTACION:

Es de gran importancia para las organizaciones tener una definición clara de su propósito y de la forma en la que desarrollan las actividades para lograrlo, con el fin de poseer un parámetro para mejorar sus métodos y medir sus resultados; en el caso la Municipalidad de Pimentel, el área de servicio de salud pública, la ausencia de ellos le ha llevado a implementar procesos sin una evaluación adecuada de su conveniencia y no se ha apreciado la importancia de la implementación de acciones que podrían haber beneficiado a la Institución, esto intensifica el riesgo de perder excelentes oportunidades de negocio en la actividad propia.

El desarrollo de esta Propuesta le ayudará a lograr una administración eficiente de sus recursos y a abordar los problemas de decisión a los que se enfrentan los funcionarios de las organizaciones en su día a día; en este aspecto, la administración juega su papel en cuanto a los procesos que ofrece para descubrir, analizar y resolver cada problema específicamente, entendiendo que la diversidad de las situaciones a las que deben hacer frente los administradores es tan amplia que, además de las técnicas y los conocimientos administrativos, se necesita personas con características de liderazgo y capacidades de abordar la complejidad de las situaciones de manera analítica y propositiva.

ESTRATEGIA PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

Actividad	Meta	CONTENIDO	Técnica	Responsable
Desarrollar habilidades de competencia en el personal.	Desarrollo de taller de habilidades.	<p>TEMA I: Habilidades de comunicación</p> <p>TEMA II: Liderazgo</p> <p>TEMA III: Coaching</p> <p>TEMA IV: Emprendimiento</p>	Focus Group	Jefe de Área
Realizar motivación al personal por su trabajo realizado.	<p>Premiación al mejor trabajador del año,</p> <p>Premiación al mejor trabajador en el día del servidor publico</p>	<p>Evaluación del desempeño laboral emitido por su jefe de área en el I primer trimestre y II trimestre.</p> <p>Record de asistencia e inasistencias, tardanzas, permisos en el I primer trimestre y II trimestre.</p> <p>Numero de Memorándum de llamada de atención en el I primer trimestre y II trimestre.</p>	Resolución de alcaldía	Jefe de Talentos Humanos

		Participación activa en las diferentes actividades de la institución en el I primer trimestre y II trimestre. (Anexo 2)		
Evaluar y analizar el desempeño de los trabajadores.	Evaluación al personal trimestral.	Calidad administrativa Trabajo en equipo Trabajo con otras áreas Compromiso de servicio Toma de decisiones y solución de problemas. Iniciativa Comunicación a todo nivel Apertura para el cambio (Anexo 3)	Ficha de evaluación.	Jefe de Talentos Humanos

CRONOGRAMA

ACTIVIDAD	META	CONTENIDO	MES													
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
Desarrollar habilidades de competencia en el personal.	Desarrollo de taller de habilidades.	TEMA I: Habilidades de comunicación TEMA II: Liderazgo TEMA III: Coaching TEMA IV: Emprendimiento	X													
Realizar motivación al personal por su trabajo realizado.	Premiación al mejor trabajador del año, Premiación al mejor trabajador en el día del trabajador publico	Evaluación del desempeño laboral emitido por su jefe de área. Record de asistencia e inasistencias, tardanzas, permisos. Número de Memorándum de llamada de atención. Participación activa en las diferentes actividades de la institución.				X										X
						X										X
						X										X

Evaluar y analizar el desempeño de los trabajadores.	Evaluación al personal trimestral.	Calidad administrativa			X		X		X	
		Trabajo en equipo			X		X		X	
		Trabajo con otras áreas			X		X		X	
		Compromiso de servicio			X		X		X	
		Toma de decisiones y solución de problemas.			X		X		X	
		Iniciativa			X		X		X	
		Comunicación a todo nivel			X		X		X	
		Apertura para el cambio			X		X		X	

PRESUPUESTO

Actividad	Meta	CONTENIDO	MATERIAL	COSTO
Desarrollar habilidades de competencia en el personal.	Desarrollo de taller de habilidades.	TEMA I: Habilidades de comunicación TEMA II: Liderazgo TEMA III: Coaching TEMA IV: Emprendimiento	01 Ponente 20 Papel Sabana 35 Plumones ½ millar Papel A4 35 folder manila	S/. 500.00 S/. 20.00 S/. 45.00 S/. 10.00 S/. 30.00
Realizar motivación al personal por su trabajo realizado.	Premiación al mejor trabajador del año, Premiación al mejor trabajador en el día del servidor publico	Evaluación del desempeño laboral emitido por su jefe de área. Record de asistencia e inasistencias, tardanzas, permisos. Numero de Memorándum de llamada de atención. Participación activa en las diferentes actividades de la institución.	100 Copias 100 Impresiones ½ millar Papel A4 50 folder manila 10 Refrigerio 4 regalos	S/. 5.00 S/. 50.00 S/. 10.00 S/. 50.00 S/. 100.00 S/. 200.00

<p>Evaluar y analizar el desempeño de los trabajadores.</p>	<p>Evaluación al personal trimestral.</p>	<p>Calidad administrativa Trabajo en equipo Trabajo con otras áreas Compromiso de servicio Toma de decisiones y solución de problemas. Iniciativa Comunicación a todo nivel Apertura para el cambio</p>	<p>100 Copias 100 Impresiones ½ millar Papel A4 50 folder manila 10 Refrigerio</p>	<p>S/. 5.00 S/. 50.00 S/. 10.00 S/. 50.00 S/. 100.00</p>
<p>TOTAL</p>				<p>2 500.00</p>

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

- a. A partir de la investigación realizada, se puede inferir que el proceso administrativo, basado en el enfoque neoclásico, mejoraría los servicios de salud pública de la municipalidad distrital de Pimentel, Chiclayo 2015 es un motor impulsor del progreso administrativo, social en toda su dimensión, y constituye un fin de poder llevar a cabo nuestros objetivos.
- b. En la municipalidad de Pimentel no siempre tienen en cuenta los pasos del Proceso Administrativo que hace referencia a la serie de pasos que se llevan a cabo para alcanzar los objetivos, ya sean personales o empresariales, estos pasos son la planeación, organización, dirección y el control; a través de estos pasos, todas las personas los implementamos de maneras distintas para poder llevar una vida organizada, que a medida que transcurre el tiempo se pueda visualizar en hechos todos esos esfuerzos realizados para estar en donde queremos estar, sin perder el sentido de nuestra visión personal y también como profesionales. lo que nos lleva a que carece de vida administrativa organizada.
- c. A la evaluación de la calidad de los servicios de salud pública en la municipalidad distrital de Pimentel que ofrecen es una satisfacción moderada a la perspectiva de los trabajadores.
- d. Se plantea una propuesta teniendo en cuenta sus debilidades para poder mejorar el proceso administrativo.

6.2. Recomendaciones

- a. Capacitar a los funcionarios públicos en Gestión de administración pública en especial de los servicios de salud pública.
- b. Proponer un estilo de dirección que permita el involucramiento y participación de los empleados dándoles la libertad de tomar decisiones y medir sus consecuencias.
- c. Formación de gestores municipales y administradores capacitados para la aplicación correcta del proceso administrativo basado en el enfoque neoclásico.
- d. Aprovechar las experiencias exitosas en las diferentes municipalidades.
- e. Es indispensable que se capacite a todo el personal, y en especial a los administradores, en cuanto al manejo de herramientas necesarias para facilitar la toma de decisiones y la ejecución de las acciones derivadas de ellas.
- f. No es recomendable la improvisación de personas en puestos cuya responsabilidad sea alta y no estén preparados para ello.

REFERENCIAS

- Alemonsivaiz. (2013). Enfoque Neoclasico Basdo En La Admisnitracccion Publica.
- Br. Castellín, D. (2009). *Derecho Administrativo I*. Bolivia.
- Chiavenato, I. ((1.999).). *Introducción General A La Teoría Administrativa*. Editorial Mc Graw.
- Drucker, P. F. (1996). Enfoque De La Administracion. *Administracion Por Objetivos*.
- Esteban Puentes Rosas, 1. O. (2011). Trato A Los Usuarios En Los Servicios. *Servicio De Salud Publica Mexicana*, 394-404.
- Etkin. (2003). Desiciones Gerenciales. 22.
- Municipal, S. D. (2014). *Red De Salud Municipalidad Del Rosario*. Mexico.
- Muñoz. (2002). Proceso Administrativo Y La Gestion Empresarial. Ix.
- Rentería, C. (2010). *Comisión Federal Para La Protección Contra Riesgos Sanitarios, México*. Mexico: Políticas De Privacidad.
- Rivas, M. J. (2013). *Enfoque Neoclasico De La Administracion*. Venezuela.
- Salcedo, E. R. (2010). Enfoque Neoclasico En La Administracion Publica. *Gestiopoli*.
- Scarlet, K. (2011). Enfoque Neocl Sico Proceso Administrativo Analisis Critico.
- Sousa, A. D. (2009). Enfoque Del Proceso Administrativo.
- Toribio, P. T. (2012). *Enfoque Neoclasico De La Administracion*. España: Prezi.
- Velez. (2007). Evolucion De La Teorias De La Administracion . 16.
- Aguilar, I. (2008). Gestión de la calidad en los municipios mexicanos. Un estudio de caso: Ecatepec de Morelos, Estado de México, 2003-2006.
- Casermerio, M. (2008). La experiencia en gestión de la calidad en la provincia de Salta. *Revista de la Red de expertos Iberoamericanos en Calidad en la Administración Pública*, 2, 14-17.
- Contraloría General de la Republica, órgano superior del Sistema Nacional de Control, cautela el uso eficiente, eficaz y económico de los recursos www.contraloria.gob.pe/
- Deming, E. (2000) "Out of crisis" The Mit Press: Cambridge.
- EFQM. Fundación Europea para la Gestión de la Calidad. www.efqm.org.
- Fundación Iberoamericana para la gestión de la calidad (FUNDIBEQ).

www.fundibeq.org. (Visitado 12-01-2011).

Hernández, Roberto Y Otros. (2000). Metodología de la Investigación 2ª Edición; Editorial Me Graw- Hill: México.

Juanes, B. Y Blanco, J. (2001). Modelos de calidad en la administración pública. Madrid: Galgano España y Díaz de Santos.

Sierra, Roberto. (1998). "Tesis Doctorales y Trabajos de Investigación Científica"; Edición 4ta; Editorial Trillas:México.

The Baldrige Model. www.baldrige.com/. (Visitado 10-01- 2011).

Ministerio De Salud. Resolución Ministerial 729-2003- SA/DM. La Salud Integral: Compromiso de todos- El Modelo de Atención Integral de Salud. Elaborado para el periodo 2002-2012.

Ministerio De Salud. Situación de Salud en el Perú. Indicadores Básicos

Ministerio De Salud. Lineamientos de Política Sectorial para el Periodo 2002-2012. Lima. 2001.

Ministerio De Salud. Evaluación del proceso de implementación de la Estrategia de la Atención Integrada a las Enfermedades Prevalentes de la Infancia - AIEPI, en ámbitos de las direcciones de salud I - Callao y III Lima Norte (Ventanilla, Puente Piedra y Ancón 2007 - 2008). MINSA/OPS/USAID Lima. 2010.

Dirección Ejecutiva De Atención Integral De Salud. Atención Integral de Salud de la niña y el niño. Dirección general de Salud de las personas. Gobierno del Perú - 2011.

Ministerio De Salud. Sistemas de la Calidad en Salud. Lima. 2001.

Vargas Melgarejo Luz María. Sobre el concepto de percepción. Centro de Información y Documentación Antropológica, Universidad Autónoma Metropolitana-Iztapalapa/Departamento de Atención a la Salud, Universidad Autónoma. Metropolitana-Xochimilco. ALTERIDADES, 1994.

www.buenastareas.com/.../Gestión-y...Municipal.../4459786.html

www.inicam.org.pe/.../InstrumentosdelaGestionMunicipal. PDF

A.C., A. M. (2012). Mejores Prácticas de Recursos Humanos en el Sector Público. México: Leto.

Ansoff, H. (1976). La Estrategia de la Empresa. Ediciones Universidad de Navarra.

Bueno, E. (Agosto de 1998:84). El capital Intangible como Clave Estratégica en la Competencia Actual. LIII.

BUENO, E., SALMADOR, M. P., & MERINO, C. (2008). Génesis, concepto y desarrollo del capital intelectual en la economía del conocimiento: (43-63 ed., Vol. 26). Madrid, España: Estudios de Economía Aplicada.

Castillo, E., & Vásquez, M. L. (2003). El Rigor Metodológico en la Investigación Cualitativa. Cali: Corporación Editora Médica del Valle.

Chiavenato, I. (2001). Administración, Teoría, Proceso y Práctica (Tercera ed.). Colombia: Mac Graw-Hill 2001.

Chiavenato, I. (2004). Gestión del Talento Humano. Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2007). Talento Humano. México: Mc Graw Hill.

Civil, A. N. (2012). El Servicio Civil Peruano: Antecedentes, Marco Normativo Actual y Desafíos para la Reforma. Lima.

Davenport, T. (2000:39). Capital Humano. Barcelona: Gestión.

Drucker, P. (1987). Los Problemas del Exito (1 ed., Vol. 1). Chicago: Academia de Gestión.

GRADE, G. d. (2010). Consultoría para el Estudio de Prácticas de Gestión de Recursos Humanos en Entidades Públicas. Lima.

Herzberg, F. (1959). La Teoría de la Motivación - Higiene. Cleveland: The World of Publishing Company.

Martínez, L. C. (05 al 08 de Octubre de 2010). XI Seminario Internacional de Alumnos del INAP de España. La Capacitación de Personal en el Sector Público Dominicano. Alcalá, Madrid, España.

Mayo, E. (1959). Problemas Humanos de una Civilización Industrial. Buenos Aires: Galatea - Nueva Visión.

Spenser, J.-C. (1996). El Conocimiento y la Empresa: Visión General (Vol. 17). Estratégico de Gestión.

Visión, S. P. (2014). Empleo y Política Salarial del Sector Público. Costa Rica: Academia de Centroamérica.

ANEXOS N°1

**EL PROCESO ADMINISTRATIVO, BASADO EN EL ENFOQUE NEOCLASICO, PARA
LA MEJORA LOS SERVICIOS DE SALUD PUBLICA EN LA MUNICIPALIDAD DE
PIMENTEL CHICLAYO, 2015**

ENCUESTA DIRIGIDA A FUNCIONARIOS Y ADMINISTRATIVOS

Nombre y Apellido

Años de experiencia:

Cargo de ocupa:

Profesión:

1. Tiene el área de servicios de salud, los objetivos definidos.
SI: _____ NO: _____
2. Cuenta con planes institucionales para alcanzar los objetivos definidos para el área.
SI: _____ NO: _____
3. Se ha establecido una programación de actividades para desarrollarse en el área.
SI: _____ NO: _____
4. Cuenta con recurso humano necesario para el desarrollo de sus actividades.
SI: _____ NO: _____
5. Tiene organizado sus actividades a desarrollar en el área.
SI: _____ NO: _____
6. Cuenta con un organigrama el área.
SI: _____ NO: _____
7. Se encuentra bien distribuidos los cargos de acuerdo al perfil en el área.
SI: _____ NO: _____
8. De acuerdo al perfil del cargo que ocupa conocen sus funciones.
SI: _____ NO: _____

9. Se encuentra designados el cargo a cada personal según el perfil requerido.

SI: _____ NO: _____

10. El personal se encuentra motivado para realizar un buen trabajo.

SI: _____ NO: _____

11. Que estilo de liderazgo presenta el jefe del área.

Liderazgo natural: _____ Liderazgo participativo: _____
Liderazgo autocrático: _____ Liderazgo burocrático: _____
Liderazgo carismático: _____ Liderazgo transformacional: _____

12. Existe comunicación entre el personal que trabaja en el área y el jefe.

SI: _____ NO: _____

13. El personal tiene definidos los objetivos que persigue el área.

SI: _____ NO: _____

14. La cantidad de trabajo que realiza los trabajadores son evaluados.

SI: _____ NO: _____

15. Se toma en cuenta el tiempo que emplea en realizar las actividades a desarrollar por el personal.

SI: _____ NO: _____

16. Se realiza una evaluación de la calidad del servicio ofrecido a la población.

SI: _____ NO: _____

17. Se da a conocer los errores que cometen los trabajadores en la realización de sus actividades.

SI: _____ NO: _____

18. Se observa que los trabajadores se esmeran por corregir sus debilidades.

SI: _____ NO: _____

- | |
|---------------------------------|
| 1 Totalmente insatisfecho |
| 2 Moderadamente insatisfecho |
| 3 Ligeramente insatisfecho |
| 4 Ni insatisfecho ni satisfecho |
| 5 Ligeramente satisfecho |
| 6 Moderadamente satisfecho |
| 7 Totalmente satisfecho |

19. Los servicios de salud Pública cuenta con un equipamiento de aspecto moderno.
1: ___ 2: ___ 3: ___ 4: ___ 5: ___ 6: ___ 7: ___
20. Las instalaciones físicas de los servicios de salud pública son visualmente atractivos.
1: ___ 2: ___ 3: ___ 4: ___ 5: ___ 6: ___ 7: ___
21. Los empleados del servicio de salud pública tienen una apariencia agradable.
1: ___ 2: ___ 3: ___ 4: ___ 5: ___ 6: ___ 7: ___
22. En los servicios de salud pública tiene el material de difusión está asociado a los servicios que oferta.
1: ___ 2: ___ 3: ___ 4: ___ 5: ___ 6: ___ 7: ___
23. Cuando los servicios de salud pública de la municipalidad promete hacer algo en una fecha determinada, lo cumple.
1: ___ 2: ___ 3: ___ 4: ___ 5: ___ 6: ___ 7: ___
24. Cuando tiene un problema, los servicios de salud pública muestra un interés sincero pro solucionarlo.
1: ___ 2: ___ 3: ___ 4: ___ 5: ___ 6: ___ 7: ___
25. Los servicios de salud pública municipal lleva a cabo el servicio bien a la primera.
1: ___ 2: ___ 3: ___ 4: ___ 5: ___ 6: ___ 7: ___
26. Los servicios de salud pública municipal lleva a cabo sus servicios en el momento que promete que va a hacerlo.
1: ___ 2: ___ 3: ___ 4: ___ 5: ___ 6: ___ 7: ___
27. Los servicios de salud pública municipal pone énfasis en un registro

exentos de errores.

1: ___ 2:___ 3:___ 4:___ 5: ___ 6: ___ 7:___

28. Los empleados del área de salud pública le comunican con exactitud cuándo llevaran a cabo los servicios.

1: ___ 2:___ 3:___ 4:___ 5: ___ 6: ___ 7:___

29. Los empleados del área de salud pública le proporcionan un servicio rápido.

1: ___ 2:___ 3:___ 4:___ 5: ___ 6: ___ 7:___

30. Los empleados del área de salud pública siempre están dispuestos a ayudarle.

1: ___ 2:___ 3:___ 4:___ 5: ___ 6: ___ 7:___

31. Los empleados del área de salud pública nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas.

1: ___ 2:___ 3:___ 4:___ 5: ___ 6: ___ 7:___

32. El comportamiento de los empleados del área de salud pública le inspiran confianza.

1: ___ 2:___ 3:___ 4:___ 5: ___ 6: ___ 7:___

33. Se siente seguro en sus transacciones que realiza en el área de salud pública.

1: ___ 2:___ 3:___ 4:___ 5: ___ 6: ___ 7:___

34. Los empleados del área de salud pública suelen ser corteses con ustedes.

1: ___ 2:___ 3:___ 4:___ 5: ___ 6: ___ 7:___

35. Los empleados del área de salud pública tienen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas.

1: ___ 2:___ 3:___ 4:___ 5: ___ 6: ___ 7:___

36. Los servicios de salud pública le proporcionan atención individualizada.

1: ___ 2:___ 3:___ 4:___ 5: ___ 6: ___ 7:___

37. Los servicios de salud pública tienen unos horarios de apertura o atención adecuados para todos sus clientes.

1: ___ 2:___ 3:___ 4:___ 5: ___ 6: ___ 7:___

38. Los servicios de salud pública cuenta con unos empleados que le proporcionan una atención personalizada.

1: ___ 2:___ 3:___ 4:___ 5: ___ 6: ___ 7:___

39. Los servicios de salud pública se interesa por actuar del modo más conveniente para usted.

1: ___ 2:___ 3:___ 4:___ 5: ___ 6: ___ 7:___

40. Los empleados del área comprenden sus necesidades específicas.

1: ___ 2:___ 3:___ 4:___ 5: ___ 6: ___ 7:___

ANEXO N°02

FICHA DE PREMIACION DEL DESEMPEÑO LABORAL

Nombre del trabajador:

Área:

Jefe Inmediato:

Situación Laboral:

Trimestre:

Indicador a evaluar	5	10	15	20	total
Evaluación del desempeño laboral emitido por su jefe de área.					
Record de asistencia e inasistencias, tardanzas, permisos.					
Numero de Memorándum de llamada de atención.					
Participación activa en las diferentes actividades de la institución.					

ANEXO N°02

FICHA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

Nombre del trabajador:

Área:

Jefe Inmediato:

Situación Laboral:

Trimestre:

Indicador a evaluar	5	10	15	20	total
❖ Calidad administrativa					
❖ Trabajo en equipo.					
❖ Trabajo con otras áreas					
❖ Compromiso de servicio					
❖ Toma de decisiones y solución de problemas.					
❖ Iniciativa					
❖ Comunicación a todo nivel					
❖ Apertura para el cambio					