



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**ESTRATEGIA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y
SU INCIDENCIA EN CALIDAD DE SERVICIO AL**

USUARIO EN EL HOSPITAL BELEN –

LAMBAYEQUE, 2022

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

Autor:

Bach. Chapoñan Millán Cinthya Abigail

<https://orcid.org/0000-0001-8502-0526>

Asesor:

Mg. Rojas Jiménez Karla Ivonne

<https://orcid.org/0000-0002-3504-9731>

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

2023

APROBACIÓN DE JURADO

TESIS

ESTRATEGIA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN EL HOSPITAL BELEN – LAMBAYEQUE, 2022

Asesor (a): Mg. Rojas Jiménez Karla Ivonne
Nombre Completo Firma

Presidente (a): Dr. Merino Núñez Mirko
Nombre completo Firma

Secretario (a): Mg. Rojas Jiménez Karla Ivonne
Nombre Completo Firma

Vocal (a): Mg. Silva Gonzales Liset Sugeily
Nombre Completo Firma

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien suscribe la **DECLARACIÓN JURADA**, soy **egresada** del Programa de Estudios de **Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro bajo juramento que soy autor del trabajo titulado:

**ESTRATEGIA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN CALIDAD DE SERVICIO
AL USUARIO EN EL HOSPITAL BELEN – LAMBAYEQUE, 2022**

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

| | | |
|--|-----------------|---|
| CHAPOÑAN MILLAN CINTHYA ABIGAIL | 47221084 |  |
|--|-----------------|---|

Pimentel, 17 de abril del 2023

DEDICATORIA

A Dios, por ser el inspirador y darnos salud, fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mis queridos padres, por su amor, trabajo, confianza y sacrificio en todos estos años y su apoyo moral, gracias a ellos he logrado culminar mis estudios y convertirme en una profesional.

A un gran Asesor y amigo Dr. Echeverría Jara José Foción por su ayuda, para superar los obstáculos durante la formulación y elaboración del Proyecto de Investigación.

AGRADECIMIENTO

Nuestra más sincera gratitud a muchos profesores, por su sencillez como personas, quienes nos brindaron la oportunidad, de desarrollar el trabajo que a continuación presentare.

De igual modo a nuestro asesor Dr. Echeverría Jara José Foción por su específica e invaluable contribución a la investigación realizada.

Con la misma intensidad y vehemencia expresaremos nuestro agradecimiento más sincero, a todos y cada una de las personas que de alguna u otra forma han hecho posible la realización del presente proyecto.

RESUMEN

La investigación denominada: Estrategia de gestión administrativa y su incidencia en calidad de servicio al usuario en el Hospital Belén – Lambayeque 2022, el propósito fue analizar, diagnosticar, identificar y determinar las estrategias de gestión administrativa y su incidencia en calidad de servicio. Bajo un diseño descriptivo correlacional, puesto que se verá la relación de la gestión administrativa en la calidad de servicio. En tal sentido, la investigación permitió la aplicación de algunas encuestas a 80 trabajadores del Hospital Belén de Lambayeque y a 42 usuarios. Después del análisis de la aplicación de las encuestas la insatisfacción de los usuarios debido a la mala atención que brindan, ya que el personal que labora en la institución no es el idóneo y no tienen una comunicación asertiva; es por ello que, esto ha influenciado en el trabajo como entidad, en el trato entre compañeros y el trato con los pacientes. Y, por último, se concluye que el nivel de calidad emitido tanto por los colaboradores como por los usuarios, se encuentra en un 80% y 90%. No obstante, también se visualiza según resultados un 50% que los trabajadores no mantienen firmeza en cumplir sus metas trazadas. Por lo tanto, en un 59% no existe liderazgo ni motivación ponderada por alguna persona que lidere el equipo de trabajo, resultados que demuestra que no están de acuerdo con el trato que se le brinda hacia el usuario, pues existen falencias que impiden el correcto desarrollo de la gestión y del buen servicio de salud.

Palabras claves: Gestión administrativa, calidad de servicio, hospital.

ABSTRACT

The research called: Administrative management strategy and its impact on user service quality at Hospital Belén - Lambayeque 2022, the purpose was to analyze, diagnose, identify and determine administrative management strategies and their impact on service quality. Under a correlational descriptive design, since the relationship of administrative management in the quality of service will be seen. In this sense, the research allowed the application of some surveys to 80 workers of the Hospital Belén de Lambayeque and 42 users. After the analysis of the application of the surveys, the dissatisfaction of the users due to the poor attention they provide, since the personnel that works in the institution is not the ideal one and they do not have assertive communication; that is why, this has influenced the work as an entity, in the treatment between colleagues and the treatment with patients. And, finally, it is concluded that the level of quality issued by both collaborators and users is between 80% and 90%. However, according to the results, 50% of the workers do not remain firm in meeting their goals. Therefore, in 59% there is no leadership or weighted motivation by any person who leads the work team, results that show that they do not agree with the treatment that is given to the user, since there are shortcomings that prevent the correct development of management and good health service.

Keywords: Administrative management, service quality, hospital.

INDICE

| | |
|---|------|
| DEDICATORIA | iv |
| AGRADECIMIENTO..... | v |
| RESUMEN..... | vi |
| ABSTRACT..... | vii |
| INDICE | viii |
| INDICE DE TABLAS | x |
| INDICE DE FIGURAS..... | xii |
| I. INTRODUCCIÓN | 13 |
| 1.1 Realidad Problemática..... | 13 |
| I.1.1. Ámbito Internacional..... | 13 |
| I.1.2. Contexto Nacional..... | 14 |
| I.1.3. Contexto Local | 15 |
| I.2. Antecedentes de Estudio..... | 16 |
| I.2.1. Ámbito Internacional..... | 16 |
| I.2.2. Contexto Nacional..... | 17 |
| I.2.3. Contexto Local | 18 |
| I.3. Teorías relacionadas al tema..... | 20 |
| I.3.1. Gestión Administrativa | 20 |
| I.3.2. Calidad de Servicio | 24 |
| I.3.2.1. Servicio..... | 24 |
| I.3.2.2. Características del Servicio | 24 |
| I.3.2.3. Tipos de calidad de servicio | 24 |
| I.3.2.4. Tipos de calidad de servicio | 25 |
| I.3.2.5. Dimensiones de Calidad de Servicio..... | 25 |
| I.3.2.6. Calidad | 26 |
| I.3.2.7. Control de Calidad | 26 |
| I.3.2.8. Importancia de la Calidad..... | 26 |
| I.3.2.9. Servicio al cliente | 26 |
| I.3.2.10. La Calidad del Servicio al usuario | 26 |
| I.3.2.11. Pilares fundamentales de la calidad del servicio al cliente..... | 27 |
| I.4. Formulación del Problema..... | 27 |

| | | |
|----------|--|----|
| I.5. | Justificación e importancia del estudio..... | 27 |
| I.6. | Hipótesis..... | 28 |
| I.7. | Objetivos..... | 28 |
| I.7.1. | Objetivo General | 28 |
| I.7.2. | Objetivos Específicos..... | 28 |
| II. | MATERIAL Y METODO | 29 |
| 2.1 | Tipo y Diseño de Investigación..... | 29 |
| II.1.1. | Tipo de Investigación..... | 29 |
| II.1.2. | Diseño de Investigación | 29 |
| II.2. | Población y muestra | 29 |
| II.2.1. | Población..... | 29 |
| II.2.2. | Muestra..... | 30 |
| II.3. | Variables, Operacionalización..... | 31 |
| II.3.1. | Variables..... | 31 |
| II.3.2. | Operacionalización:..... | 33 |
| II.4. | Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad | 35 |
| II.4.1. | Técnica e instrumento de recolección de datos..... | 35 |
| II.4.2. | Instrumento de recolección de datos..... | 35 |
| II.4.3. | Validez | 35 |
| II.4.4. | Confiabilidad..... | 35 |
| II.5. | Procedimientos de análisis de datos | 36 |
| II.6. | Criterios éticos..... | 36 |
| III. | RESULTADOS..... | 38 |
| III.1. | Análisis e interpretación de los resultados en Tablas y Figuras..... | 38 |
| III.1.1. | Contrastación de la hipótesis | 38 |
| III.1.2. | Encuesta con respecto a los trabajadores..... | 41 |
| III.1.3. | Encuesta con respecto a los usuarios del Hospital. | 56 |
| III.2. | Discusión de resultados | 66 |
| III.3. | Aporte practico | 69 |
| IV. | CONCLUSIONES | 78 |
| V. | RECOMENDACIONES | 79 |
| | REFERENCIAS..... | 80 |
| | ANEXOS..... | 84 |

INDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1: Colaboradores del Hospital Belén – Lambayeque | 30 |
| Tabla 2: Usuarios que frecuentaron en el Hospital Belén - Lambayeque | 30 |
| Tabla 3: Variable independiente: Gestión administrativa | 33 |
| Tabla 4: Variable dependiente: Calidad de Servicio | 34 |
| Tabla 5: Estadísticos de fiabilidad aplicado a colaboradores del Hospital Belén | 35 |
| Tabla 6: Estadísticos de fiabilidad aplicado a usuarios frecuentes al Hospital Belén..... | 36 |
| Tabla 7: Pruebas de chi-cuadrado..... | 39 |
| Tabla 8: Productividad | 40 |
| Tabla 9: Los trabajadores del Hospital Belén conocen la misión institucional..... | 41 |
| Tabla 10: Los trabajadores del Hospital Belén conocen su visión institucional | 42 |
| Tabla 11: En el Hospital Belén los trabajadores tienen sus objetivos bien definidos | 43 |
| Tabla 12: En el Hospital Belén los trabajadores cumplen con sus metas asignadas..... | 44 |
| Tabla 13: En el Hospital Belén están autorizados para actuar frente a una emergencia | 45 |
| Tabla 14: La estructura organizativa del Hospital Belén | 46 |
| Tabla 15: División de trabajo en el Hospital Belén – Lambayeque | 47 |
| Tabla 16: En el Hospital Belén realizan su programación de actividades | 48 |
| Tabla 17: Existe liderazgo en el Hospital Belén de Lambayeque | 49 |
| Tabla 18: El Hospital Belén de Lambayeque motiva a sus trabajadores | 50 |
| Tabla 19: En Hospital Belén - Lambayeque se toman decisiones correctas | 51 |
| Tabla 20: En el Hospital Belén realizan trabajo en equipo | 52 |
| Tabla 21: Actividades son programadas de acuerdo a su Plan de trabajo..... | 53 |
| Tabla 22: Control de inasistencia del personal..... | 54 |
| Tabla 23: Hospital Belén se realiza un control concurrente de los trabajadores..... | 55 |
| Tabla 24: El ingreso al Hospital Belén es accesible..... | 56 |
| Tabla 25: La infraestructura del Hospital está a la vanguardia de los otros nosocomios... | 57 |
| Tabla 26: Los colaboradores actúan de forma rápida en Emergencia..... | 58 |
| Tabla 27: La comunicación en el Hospital Belén..... | 59 |
| Tabla 28: La atención en el Hospital Belén..... | 60 |
| Tabla 29: Capacidad del personal que labora en el Hospital Belén | 61 |

| | |
|--|----|
| Tabla 30: Trabajadores del Hospital Belén | 62 |
| Tabla 31: La cortesía y amabilidad son virtudes en el Hospital Belén | 63 |
| Tabla 32: El Hospital Belén mantiene su credibilidad en cualquier aspecto | 64 |
| Tabla 33: El Hospital Belén brinda seguridad a los usuarios..... | 65 |
| Tabla 34 Estrategia de servicio público..... | 71 |
| Tabla 35: Capacitación a los dirigentes..... | 72 |
| Tabla 36: La actitud como estrategia..... | 73 |
| Tabla 37: Ordenamiento de ambientes | 75 |
| Tabla 38: Desarrollo de la capacitación | 76 |
| Tabla 39 Presupuesto General | 77 |

INDICE DE FIGURAS

| | |
|---|-----|
| Figura 1: Los trabajadores del Hospital Belén conocen la misión institucional | 41 |
| Figura 2: Los trabajadores del Hospital Belén conocen su visión institucional..... | 42 |
| Figura 3 En el Hospital Belén, los trabajadores tienen sus objetivos bien definidos | 43 |
| ¿Figura 4: En el Hospital Belén los trabajadores cumplen con sus metas asignadas..... | 44 |
| Figura 5: En el Hospital Belén, están autorizados para actuar frente a una emergencia..... | 45 |
| Figura 6: La estructura organizativa del Hospital Belén | 46 |
| ¿Figura 7: División de trabajo en el Hospital Belén..... | 47 |
| Figura 8: En el Hospital Belén realizan su programación de actividades cada mes | 48 |
| Figura 9: Existe liderazgo en el Hospital Belén | 49 |
| Figura 10: El Hospital Belén – Lambayeque motiva a sus trabajadores | 50 |
| Figura 11: En Hospital Belén - Lambayeque se toman decisiones correctas..... | 51 |
| Figura 12: En el Hospital Belén sus trabajadores realizan trabajo en equipo | 52 |
| Figura 13: Las actividades son programadas de acuerdo a su Plan de trabajo..... | 53 |
| Figura 14: Control de inasistencia del personal..... | 54 |
| Figura 15: En el Hospital Belén se realiza un control concurrente de los trabajadores | 55 |
| Figura 16 El ingreso al Hospital Belén es accesible..... | 56 |
| Figura 17: La infraestructura del Hospital está a la vanguardia de los otros nosocomios .. | 57 |
| Figura 18: Los colaboradores actúan de forma rápida en Emergencia..... | 58 |
| Figura 19: La comunicación en el Hospital Belén | 59 |
| Figura 20: En el Hospital Belén, brindan una atención oportuna..... | 60 |
| Figura 21: Capacidad del personal que labora en el Hospital Belén..... | 61 |
| Figura 22: Los trabajadores del Hospital Belén están capacitados para atender..... | 62 |
| Figura 23:La cortesía y amabilidad virtudes en los trabajadores | 63 |
| Figura 24: El Hospital Belén – Lambayeque mantiene su credibilidad | 64 |
| Figura 25: El Hospital Belén brinda seguridad a los usuarios..... | 65 |
| Figura 26:Diagrama de Actividades | 76 |
| Figura 27: Imágenes de la encuesta realizada en el hospital Belén Lambayeque | 101 |
| Figura 28: Imágenes de la encuesta realizada en el hospital Belén Lambayeque | 102 |

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

1.1.1. Ámbito Internacional.

En el mundo, el progreso en los ODS relacionados con la salud está aún más lejos: los países han logrado solo alrededor de una cuarta parte de lo que se precisa para conseguir las metas de salud de los ODS para 2030, así mismo la tercera parte de personas informa sobre la práctica de desaprobación de su sistema de salud, como la atención irreverente, sugerencias breves o estaciones de espera demasiosos prolongados. Conforme los países se envuelven a alcanzar la salud para todos, es imperativo mantener solícitamente la calidad de esmero sanitaria y los servicios manifestados en el sector de la salud (World Organization Health, 2021).

Heliel (2020) En Brasil para el autor Heliel, en Rio de Janeiro indica que en los últimos años se han percibido los inconvenientes en introducir formas de control y dispositivos apropiados de regulación, las que establecen el estilo de gestión del sector de salud en los organismos públicos. Así mismo el autor menciona que todos los denueos se han equidistante en optimar la prestación de servicios a la sociedad de la manera más eficiente y posible. Es por este motivo que los organismos públicos han adecuado políticas de disposición en diferentes sectores de la administración estatal, en los paralelismos establecidos en Brasil, como son, local, federal, y nacional.

Balcázar (2018) denominada gobernanza corporativa, una proposición para el mejoramiento en la gestión administrativa y financiera en el hospital E.S.E Nuestra Señora del Carmen Tabio en Cundinamarca quien descubrió la problemática más evidente que se ha discutido la gestión administrativa y financiera dentro de los dispensarios, los cuales, de acuerdo con las derivaciones de las auditorías emitidas por la Contraloría de Cundinamarca, en gran generalidad, no exponen resultados administrativos y financieros de forma auténtica.

Mora (2017) su investigación aportó por título “El efecto de la sinergia en la gestión administrativa”, trató de identificar las variables y consecuencias de la sinergia dentro de la gestión administrativa en distintas empresas en América Central. Consideró que cada uno de los gestores deben lograr que los distintos factores que intervienen en la gestión, como el clima organizacional, el trato con el personal, la justicia y la misión y visión de la institución debe encontrar una sinergia una unión que consienta el logro de los objetivos institucionales.

Coronel (2017) realizó un estudio a quien denominó mejoramiento de calidad en el servicio y el cuidado al cliente en el Restaurante ‘Los Pollos de la Colon’, de la metrópoli de Riobamba, 2017, manifestó que la calidad del servicio es un aspecto en el cual intervienen muchos factores y que en la actualidad en la empresa se ha convertido en factor esencial de prestigio y de desarrollo organizacional.

I.1.2. Contexto Nacional.

Aliaga y Alcas (2021) en su estudio metodológico sobre un análisis que realizaron en la aplicación de partos de un hospital de Lima sobre la gestión administrativa y la calidad del servicio, se encontró que las consecuencias exponen la presencia de la significancia como resultado en relación de las variables explicativas, indicando que existe incidencia de la gestión administrativa y calidad de asistencia. Por lo que se evidencio que el ambiente de partos contaba con equipos obsoletos que no llegaban al estándar de la perfección y complacencia del cliente, por lo que se recomendó remodelar las instalaciones y los equipos.

Pando (2019) el análisis que realizó en la ciudad de Cajamarca dentro de un hospital ESSALUD, determinó que en aquel hospital ha adoptado compuestas críticas a la actual gestión funcionaria, tanto del personal administrativo y asistencial que persigue en el local de la Avenida Hoyos Rubio, tal así en el servicio de emergencia de la Av. Mario Urteaga, en estos se agrega el insatisfecho por parte de los usuarios externos quienes suplican un excelente servicio de aplicación en salud. Así mismo existe un incremento en la cartera de la población asegura y el hospital posee una infraestructura insuficiente.

Gutiérrez, Marcelo, y Bardales (2019) en su investigación que realizaron en Huánuco en una escuela de posgrado en base a la gestión administrativa y la calidad de servicio, donde encontraron una serie de problemas como la carencia de planificación de acciones, organización en funciones. En porcentaje se manifestó que la efectividad para la gestión administrativa fue 69.4 %, siendo un resultado aceptable, un 23.1 % se desarrollan con ineficacia. Para la excelencia del servicio consta en un 67.4 % quienes califican de manera eficiente y como regular un 26.5 %. Así al final se observó que la calidad del servicio tiene correspondencia con la gestión administrativa.

Figuroa (2017) En la tesis presentada bajo el título de diseño y propuesta de un sistema de gestión administrativa para la empresa Leofiguer S.A”. Trató de implementar un diferente modelo de gestión administrativa que consienta la sinergia entre el bienestar de su

personal, la aptitud de aplicación al comprador y a su vez, el elevar el nivel de productividad de la empresa.

La investigación presenta información correspondiente a la gestión administrativa, misma que brinda una herramienta de mucha utilidad, tomando en cuenta el recurso humano como parte fundamental dentro de una empresa.

Rafae (2017) dentro de sus investigaciones, en una de ellas le denominó calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas claro tottus – Mall, en esta investigación, el autor manifiesta la importancia que concierne el buen esmero al cliente en el momento de ofrecer un servicio en torno al uso de la línea claro.

Si bien es cierto, tal y como manifiesta el autor, gracias a unas encuestas estructuradas aplicadas a una muestra de estudio resultante por una metodología no probabilística, es necesario indicar que el bienestar del cliente es clave para la buena productividad y el prestigio de la misma empresa.

I.1.3. Contexto Local

La unidad ejecutora 402 Hospital Belén, se encuentra ubicado en la Provincia Lambayecana, obedece administrativa y presupuestalmente del Gobierno Regional Lambayeque y normativamente del Ministerio de Salud.

El Hospital Belén de Lambayeque es advertir los riesgos, resguardar del daño, recuperar la salud y restituir los desplazamientos de los pacientes, en circunstancias de plena accesibilidad y de esmero a la persona desde su concepción hasta su muerte natural.

Sin embargo, en el Hospital Belén de Lambayeque se ha observado usuarios insatisfechos por la atención, con personales desmotivados, improactivos y no trabajan en equipo; teniendo servicios primordiales ineficientes, carencia en infraestructura y equipamientos mínimos adecuados; por ello hace que la atención al usuario sea deficiente por parte de los trabajadores. Actualmente se viene desplegando a diario sus diligencias sin ninguna gestión eficiente, ya que es administrada por personal que no posee buena potencial de gestión, trabajando con técnicas antiguas en donde solo se basan a la experiencia de los colaboradores y no utilizan herramientas administrativas que les permita innovar en este sector, teniendo en cuenta que en estos últimos años los hospitales han ido careciendo de profesionales, insumos, medicamentos que no pueden manifestar una atención de disposición a los usuarios por el trámite engorroso que se debe hacer para que puedan atender a los usuarios frente a las emergencias.

I.2. Antecedentes de Estudio

I.2.1. Ámbito Internacional

Para el autor Díaz (2021) en su diagnóstico titulado modelos de gestión hospitalaria y su predominio en la calidad de esmero al usuario del servicio de salud, permitió examinar la preponderancia de la implementación de los modeladores de gestión hospitalaria en la satisfacción del comprador como mecanismo en la calidad en la atención., la investigación mostró una metodología con diseño cuantitativo, no experimental y descriptivo. Así mismo el autor llegó a la conclusión que el prototipo Kaiser permanente y el de pago alternativo se implantan en países con un elevado crecimiento. El prototipo de proyección del alta reportó ser eficiente. Todos los prototipos buscan acreditar la calidad en el esmero, pero son los compradores los que aprecian y consideran la disposición recibida.

Así mismo, Castillo (2017). En su investigación la gestión administrativa y su efecto en la Eficiencia organizacional en las Carrocerías Serman de la Ciudad de Ambato”. Se realizó en Ecuador. En la investigación se buscó a través del objetivo general, determinar en qué medida influye la gestión administrativa en la eficiencia organizacional de la empresa. Se aplicaron encuestas tanto a los trabajadores como a la alta dirección, con el fin de identificar la variable dependiente y de igual forma algunas fichas de observación para analizar la variable independiente. Lo que resultó es que la mayoría de los datos encontrados, evidenciaban que mientras haya una buena gestión administrativa, la eficiencia de los colaboradores será potenciada.

Para, Román (2017) para su estudio titulada gestión administrativa en la calidad del servicio y atención al comprador en la biblioteca municipal Pedro Moncayo de la metrópoli de Ibarra, año 2017. Fue denominada como una propuesta alternativa, en la investigación, aplicada a una urbe de 967 estudiantes y una muestra de 384 estudiantes, se identificaron aspectos relevantes entorno a la gestión administrativa y la aptitud de servicio. El autor manifestó que mientras la atención al cliente iba mejorando, el número de personas, chicos y grandes, se iban acercando a la biblioteca, por el buen trato del personal y además porque hay buena gestión y permite la adquisición de buenos libros.

Como también, Arana (2017), cuya investigación fue titulada como Gestión administrativa y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Balboa durante el año 2014, se aplicaron encuestas y entrevistas entre los colaboradores y los usuarios de la municipalidad. Se identificaron que existía una gran deficiencia en torno al buen trato con

los usuarios, lo que ocasionaba malestar e incomodidad por parte de los mismos. Cabe además precisar, que, con la aplicación del nuevo piloto de gestión administrativa, se pudo mejorar el trato con el personal y la atención al cliente.

Bohórquez (2017) en su análisis que realizó en Colombia desarrollo de una propuesta de perfección continuo para el servicio de urgencias del hospital universitario de la Samaritana el fin primordial de este teorema fue desplegar una propuesta de mejoramiento incesante para la asistencia de precipitaciones. Tiende a desarrollar una investigación mixta ya que hizo levantamiento directo de información utilizando datos numéricos. Así mismo el autor concluyó que se superó los medios que se propusieron ante el tiempo promedio, siendo así que ahora se recibe mayor comodidad en relación al personal ya que se disminuyeron los desperdicios de servicio.

I.2.2. Contexto Nacional

Dentro del País, Aliaga y Alcas (2021) en su estudio denominado análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la aplicación de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima, tuvo como objetivo principal encontrar la influencia de la gestión administrativa y la disposición del servicio en aquel dispensario. Utilizó una metodología cuantitativa, descriptiva y transversal. Los autores trabajaron con un total de 90 pacientes como muestra del total de la población de 117 mujeres que entraron por parto dentro de dos meses seguidos, así mismo llegaron a la conclusión que en ambas variables existe incidencia de la gestión administrativa y la calidad de servicio en el parto humanizado.

Pando (2019) en su investigación denominada influencia de la gestión administrativa en la disposición de servicio al usuario externo en el hospital de ES salud, Cajamarca 2019. El principal propósito fue establecer el predominio de la gestión administrativa en la disposición del servicio al usuario externo, para ello se realizó un diagnóstico en su totalidad. El artículo fue descrito como tipo correlacional, no experimental y de corte transversal, así mismo utilizó técnicas como la observación, las encuestas, el análisis documental. El universo lo conformó por 90 empleados administrativos y usuarios externos, llegando a estudiar unos 50 usuarios externos como muestra. Del mismo modo llegó a la conclusión que concurre un predominio índice positivo entre ambas variables junto con la dirección, organización y control.

En la libertad para el autor, Yáñez (2017). A través su investigación titulada como propuesta de acrecentamiento del proceso administrativo en la gestión administrativa de una

institución privada en la Región de La Libertad”, el autor identificó las dimensiones e indicadores que conciernen las dos variables de proceso administrativo y de gestión administrativa. Son aspectos relevantes en toda institución, que permiten a mejorar los componentes de producción y el desarrollo laboral de los coadjutores. El autor identificó en las trascendencias conseguidos por los instrumentos de investigación aplicados, que la diligencia administrativa aplicada ayudó a que los procesos administrativos se potencien, se mejoren y fortalezcan de igual forma los objetivos de la empresa.

Pilar (2017) presentó su artículo sobre gestión administrativa y calidad de los servicios dentro del municipio provincial de Huaral. El propósito fundamental fue concretar la correspondencia que hay entre Gestión Administrativa y Calidad de Servicio. Como también identificar, analizar y describir todo referente a las variables, se aplicó una encuesta recuperada por muestreo pro balístico. De hecho, que los clientes esperan siempre el mejor servicio teniendo presente el adiestramiento mediante el manual del personal, así también estar comprometidos con la visión y misión enfocándose a un mismo objetivo, marcando la diferencia hacia un objetivo integral.

Luque (2017) ante su presentación de su estudio calidad del servicio y la complacencia de los usuarios en la sub gerencia de desarrollo económico social, donde se procuró determinar la correspondencia de ambas variables. Para ello fue necesaria el amontonamiento de acontecimientos mediante un reportaje aplicado a 198 usuarios de la entidad. Lo que permitió que se identifique no sólo el problema, sino que, además, se solucione la insatisfacción de los usuarios. Es importante entender que, al ser esta entidad, una institución pública, debe ante todo primar la calidad del servicio, y la buena gestión que permita el logro de los objetivos institucionales.

I.2.3. Contexto Local

Delgado (2021) en su investigación denominada estrategias de gestión administrativa para la calidad de servicio en el Hospicio Las Mercedes, Chiclayo, formuló como principal propósito plantear estrategias de oficio administrativo para el perfeccionamiento de la calidad de servicio, obtuvo como metodología descriptivo, propositivo, no experimental, cuantitativo y a la vez transversal, las fichas yacieron recogidos a través de un cuestionario que fueron desarrollados con el SPSS. Así mismo para la muestra obtuvo a 894 pacientes, y como muestra sintetizó a 138 pacientes a entrevistar. El autor concluyó que su estudio contiene cuatro estrategias de oficio administrativos que

son el allanamiento de la atención por emergencia optimizando el stock de insumos, la reubicación de trabajadores de acuerdo a su perfil, así mismo se logra convencer que calidad de esmero al cliente de emergencia es demasiado bajo.

Villalobos (2021) en su investigación titulada calidad de servicio y satisfacción del usuario en la unidad de gestión del paciente del hospital regional Lambayeque, en la ciudad de Chiclayo, 2019. Asumió como propósito establecer la relación que coexiste entre ambas variables en el hospital. El autor utilizó un método tipo descriptivo y correlacional ya que no se realizó ningún manejo de intervalos. Al mismo tiempo la consideró como transversal, no experimental. Su conjunto universal fue un total de 400 usuarios que llegaron durante un mes. Así mismo se consideró como muestra a un total de 351 usuarios en la cual fueron encuestados y analizados. final llega a la conclusión que la calidad de servicio en la entidad es mala, afirmó también que definitivamente sí concurre una correspondencia significativa entre ambas variables.

De modo que el autor, Esquen (2017) en su presente estudio que realizó en el distrito de Reque denominada calidad de atención y su correspondencia con la satisfacción del cliente en el centro recreativo la granja SAC, la finalidad fue poder frecuentar la calidad de atención y la complacencia que posee el cliente tras la obtención de los servicios ofrecidos por el centro recreativo. Dicha investigación se aplicó a 102 clientes, con el fin de identificar sus gustos, apreciaciones, comentarios y críticas constructivas que permitan el mejoramiento del servicio y a su vez, la satisfacción de los usuarios.

Ríos (2017) cuya investigación que realizó fue titulada como calidad de servicio al cliente y su influencia en los deducciones económicas y financieros de un restaurante campestre SAC en Chiclayo, en esta investigación se aplicaron instrumentos a más de 1000 clientes con el fin de identificar la influencia del trato con el personal y el nivel productivo económico y financiero de la empresa. Lo que el autor encontró es que realmente cuando se lograba un buen trato con los usuarios, inclusive con el mismo personal, la productividad realmente aumentaba y lógicamente los beneficios financieros y económicos permitían que la empresa logre sus objetivos institucionales.

Así mismo para, Miraba (2017). Cuya investigación fue realizada bajo el título de propuesta de un sistema de gestión administrativa para la empresa Poison SA., en esta investigación, aplicada a los 4 trabajadores de la empresa, se pudo identificar que, aunque sea pequeña la muestra de estudio, se concluyó que la propuesta de gestión administrativa ayudó a mejorar los servicios, los productos y a su vez, a que el clima organizacional mejore,

crezca la productividad y los factores financieros y económicos sean los idóneos. Por último, cabe resaltar que las dimensiones en torno a los factores de producción estaban relacionadas proporcionalmente con los indicadores de la variable de gestión administrativa, esto, permitió que se potencie el prestigio de la institución y por ende la satisfacción de sus compradores.

I.3. Teorías relacionadas al tema

I.3.1. Gestión Administrativa

Según los autores Koontz, Weihrich & Cannice (2012), mencionan que los gerentes son garantes de actuar y hacer actuar de manera que faculten a los individuos a contribuir de la mejor forma al logro de los objetivos de la entidad o empresa. Así, la administración se atribuye a todo tipo de organizaciones, empresas lucrativas o no lucrativas, grandes y pequeñas, así también en una dependencia gubernamental, como un hospital.

I.3.1.1. Funciones de la gestión administrativa

Según el autor Fabián Quiroga (2020) menciona en su artículo que las funciones de la gestión administrativa son las siguientes:

Planeación: Se necesita que, en cada institución o empresa, se identifiquen los problemas a través de un diagnóstico, y que a partir de allí se planteen los objetivos institucionales que ayuden a optimar diversos aspectos de la empresa a través de estrategias.

Organización: Este proceso guarda relación con el reordenamiento de los distintos factores como los recursos naturales, los materiales y el capital que la empresa posee, todos son organizados por procesos y dimensiones que permitan lograr objetivos específicos, para luego alcanzar metas propias de la naturaleza de la empresa.

Control: Se busca en todo momento ir analizando los patrones de calidad de los servicios en identificar la problemática existente a cada proceso.

Dirección: Tiene relación con el liderazgo de la gestión administrativa a través de la cual le permite dirigir idóneamente los recursos.

Integración del personal: La socialización del personal o integración, permite que cada personal nuevo conozca la realidad empresarial, la misión y visión de la institución con el fin que se identifique con ella.

I.3.1.2. Fundamentos Estratégicos

Según Chiavenato, I (2000)

Misión: Guarda relación con la identidad de la institución, lo que es, su esencia, lo que permite ejercer sus servicios a un público determinado.

Visión: Es a lo que quiere llegar la institución, donde quiere la empresa ser en unos años.

Los Valores: Es lo que refleja la forma de trabajar de la institución, los cuales deben ser manejados por todos los trabajadores, y socializados con el fin de potenciar los procesos.

I.3.1.3. Características

Según Koontzet al (2004) descubrió que la gestión administrativa posee las siguientes características.

Universalidad: La gestión administrativa abarca varios aspectos y bajo diversos contextos que le permiten desarrollar a una sociedad en el aspecto económico y financiero.

Unidad del proceso: Aunque la gestión administrativa incluya varios procesos, es realmente uno solo, promueve la unidad en objetivos, crecimiento y productividad.

Unidad jerárquica: Promueve el correcto desarrollo organizacional y la unidad en jerarquía.

I.3.1.4. Ventajas y Desventajas de la gestión administrativa

Según Fabián Q. (2021), escribió en su artículo lo siguiente:

Ventajas: Las ventajas se clarifican en los objetivos de las empresas, ya que ayuda a esclarecer las metas y a su vez, lograr la productividad plasmada en los objetivos institucionales. Así también ayuda a concentrarse en lo que realmente importa con una planificación bien estructurada y ejecutada, en la cual en un plazo corto o largo se alcanzan los objetivos que parecían imposibles. Otras de las ventajas que origina es la eficiencia económica ya que se pueden hacer más con menos, es decir, con indicadores y estrategias bien diseñadas se puede ahorrar dinero optimizando los productos y servicios.

Desventajas: Puede suceder en algunos casos que, en las empresas, se promuevan direcciones de forma autoritaria con enfoques que coartan el desarrollo profesional de los colaboradores, estos son las más visibles desventajas que pueden ocurrir: la coerción o presión que se ejerce sobre los subordinados para impedir o limitar cierta acción o para obligar a asumir determinada conducta. Otras desventajas es que no se centran en resultados realmente importantes, existe un exceso de papeleos que confunden las funciones de cada empleado.

I.3.1.5. Dimensiones de la gestión administrativa

Chiavenato, I (2001) revela que la gestión administrativa necesariamente pasa por un proceso de adecuación a través de algunas dimensiones, estas dimensiones son:

Planificación: Al ser la primera fase, le permite identificar la problemática y de igual forma a raíz de los objetivos encontrarle solución:

- a) **Misión:** Es la identidad de la institución.
- b) **Visión:** Permite proyectarse al futuro de lo que quiere ser la empresa.
- c) **Objetivos:** Busca identificar los objetivos institucionales y alcanzar metas.

Organización: En la empresa que forma parte de una de las dimensiones de la gestión administrativa, permite la generación de estrategias que permitan ubicar adecuadamente y en el sitio adecuado los recursos de las empresas.

Dirección: es la tercera fase por realizar, en esta se ejecuta lo planeado, se busca la buena comunicación, se motiva y supervisa para conseguir el objetivo organizacional. Para esta etapa se necesitará que un directivo se encuentre presente con las capacidades pertinentes para que tome las decisiones correctas, instituya, ayude y dirija a los diversos departamentos de la organización en los cuales se ejecuta el trabajo. Todo grupo laboral está regido por normas y lineamientos los cuales desean optimizar las funciones. La dirección busca persuadir e influir interpersonalmente para que las actividades de los colaboradores favorezcan el alcance de los objetivos.

Control: Esta fase es la última y es en donde se realizan las evaluaciones de cómo se va desarrollando de manera global la organización, para que se garantice que todo se esté llevando a cabo según la vía determinada para alcanzar la superación. En pocas palabras es una tarea administrativa que de paso a paso se desarrolla con transparencia y profesionalismo. La función básica del control es medir lo que se obtuvo para comparar con los resultados que se planearon obtener y así mejorar continuamente. De este modo se trata de un trabajo de seguimiento enfocado en la corrección de las falencias que aparezcan o pueden aparecer en relación con los objetivos propuestos. Por tanto, se realiza un contraste de lo obtenido y lo planeado para empezar a tomar acciones que promuevan a mantener todo en dirección a los objetivos.

I.3.1.6. Importancia de la gestión administrativa

Para los autores Esneca (2021) menciona que, dentro del mundo laboral, más aún en los hospitales existen una estrategia de aplicación en la cual permite el incremento de la productividad, logro de los objetivos, maximización de la optimización en el uso de los recursos, entre otros.

Una buena administración también hará que se genere una adecuada supervisión en las organizaciones; en su mayoría la satisfacción y delimitación de las metas

a alcanzar en el aspecto económico, social y político se dan gracias a la capacidad de un administrador competente. Cuando se generan escenarios complejos, en los cuales se necesitan reunir muchos recursos tanto humanos como materiales para realizar actividades de gran escala, la administración posee una gran labor y se vuelve muy importante para cumplir con los objetivos. Esta situación sucede en la administración pública, porque su enorme labor en crecimiento social y económico de una nación y el aumento de sus actividades, las cuales antes se ocupaba el sector privado, se constituye como la organización de mayor importancia en un país. Desde el contexto del esfuerzo que realiza la sociedad es donde la administración posee un significado más preciso y esencial, en distintos ámbitos. Las organizaciones dependen de la administración para cumplir con sus objetivos, de una adecuada o pésima gestión administrativa dependerá el éxito o fracaso de una organización.

I.3.1.7. Importancia de la gestión administrativa

Quien fija las metas a través de la planificación es el gerente administrativo, quien debe de seguir algunas responsabilidades para que todo fluya excelente: reflexionar y analizar sobre los diferentes niveles para prevenir problemas, así también, analizar y conocer la problemática de la empresa, aquellos puntos débiles o aquellos donde falta reforzar, otra responsabilidad es organizar aquellos recursos que cuenta la empresa, los financieros. Y en situaciones difíciles ejercer aportar y demostrar un buen liderazgo, así mismo motivar frecuentemente a los empleados para que conlleven a cumplir con los retos propuestos, (Fabián Quiroga 2020).

I.3.1.8. Observando el sistema de salud en el Perú

En nuestro país, el sistema de salud vislumbra dos subsistemas tanto como el público, que compromete al derecho del ciudadano a la salud por medio de Ministerio de salud (MINSA) ya que es quien gobierna el sistema de todos los hospitales y el otro subsistema el privado que discierne la lógica del mercado, según los autores Lazo, Alcalde & Espinoza (2016).

A nivel mundial, el conjunto de cuidado de la salud continúa desafiando grandes retos por la pandemia ya que continúa haciéndose presente en diferentes puntos del globo terráqueo. No obstante, a través del tiempo los sistemas de salud han adoptado y han evolucionado. En los diferentes análisis se visualiza que se está retocando la forma en cómo se ejecuta la atención y esmero, acrecentando el uso de la medicina virtual y suscitando alianzas entre distintos departamentos para satisfacer de manera integral a los pacientes.

I.3.1.9. Reglamento de la gestión Hospitalaria en el Perú

El ministerio de salud es amparado por la ley 27657, en la cual es el ente del sector salud que regula, conlleva y promueve la intervención del sistema Nacional de Salud. En la cual su función es lograr el desarrollo de la persona a través de la rehabilitación y desarrollo de salud a la vez con total respeto a los derechos fundamentales de la persona desde la concepción hasta la muerte.

I.3.2. Calidad de Servicio

I.3.2.1. Servicio.

Staton (2000). Son un conjunto de factores que muy difícilmente pueden ser medidos por cuestiones cuantitativas, más bien todo lo contrario, permite identificar aspectos cualitativos que ayuden a fomentar la calidad del servicio en una empresa para los clientes.

Para brindar un servicio de calidad al cliente tiene que ser capaz de satisfacer enteramente las necesidades y expectativas. Hoy en día se ha convertido en un reto y prioridad, en el informe de tendencias Zendesk (2020) menciona que las empresas nacientes en los últimos años visualizan en un 63% la conformidad de necesidades del cliente.

I.3.2.2. Características del Servicio

Berry (2003). Señala cuatro componentes del servicio:

- Intangibilidad, todo servicio brindado es intangible. En este caso el hospital brinda un servicio intangible ya que se transmite el conocimiento médico.
- Heterogeneidad, todo servicio es para satisfacer las necesidades de los clientes.
- Inseparabilidad de producción y consumo.
- Caducidad, cabe resaltar que existe el pre servicio, el servicio y post servicio.

I.3.2.3. Tipos de calidad de servicio

Según las categorías en el servicio existe la fiabilidad, en la cual valida la confianza que el cliente obtiene con la empresa; esta acción está basada en la reputación y acciones previas. La capacidad de respuesta, ofrece tiempos de resolución cortos mediante la responsabilidad que se transmite, como por ejemplo los servicios de emergencia. Empatía, según varios estudios reflejan que los clientes tienen diferentes problemas, diferentes estados

emocionales, en la empresa debe buscar y optar por la mejor solución a la medida de cada circunstancia, en pocas palabras brindar atención personalizada hace que el procedimiento de atención sea más eficiente. Competencia, es la forma como la empresa demuestra su profesionalismo, trabajo y experiencia de la mejor manera garantizando buenos resultados más allá de las expectativas. Consistencia, vierte cuando el cliente espera un alto grado de previsibilidad sin sorpresas a posterior. Seguridad, el cliente siempre busca sentirse seguro y confiado ante la empresa que opta, (Parasuraman, Zeithaml y Berry 1985).

I.3.2.4. Tipos de calidad de servicio

Según Albretch (1992) llama a ciclos de servicios: la construcción básica del servicio es un momento como le llama el autor un momento de verdad que no solo es tarea del empleado, no obstante, es un sistema que tiene contacto con el cliente. Para el autor el cliente ya no presta un servicio sino es parte de ella. La calidad hoy en día se define como el resultado de los momentos de la verdad que el consumidor experimenta. Dentro del proceso de servicio existe dos elementos primordiales como el montaje del servicio y la entrega del servicio.

I.3.2.5. Dimensiones de Calidad de Servicio

Parasuraman (1993) factores terminantes de la calidad en el servicio son:

a) **La accesibilidad:** Cuando existe un servicio de fácil acceso, en sitios adecuados y momentos oportunos. Además, se debe considerar los medios de difusión, los cuales deben llegar al usuario y deben ser propagados en tiempos específicos para un mejor alcance a estos y que ellos respondan eficiente y oportunamente.

b) **La comunicación:** Se comunica de manera efectiva sobre el servicio, todo lo que implica su adquisición, como las condiciones o restricciones explicándolas de manera certera y comprensible hacia el cliente. Dicho de otro modo, es otorgar información detallada sobre los procesos de adquisición del producto, con respecto a las cuestiones tributarias, medios de entrega, pagos, entre otros aspectos que incluye adquirir dicho producto o servicio.

c) **La capacidad del personal:** En este aspecto, la persona encargada de otorgar el servicio debe tener las competencias necesarias en correspondencia al servicio o producto que ofrece la empresa para la cual trabaja, de este modo atender de manera adecuada al consumidor.

d) **La cortesía y la amabilidad:** Si se posee un personal que atiende con amabilidad, respeto, educación, y es atento al consumidor.

e) **La credibilidad:** la organización y sus trabajadores son de confianza y buscan satisfacer las necesidades de los consumidores y resolver sus problemas.

I.3.2.6. Calidad

Riveros, (2007). Se trata del grado en que los productos o servicios cumplen con lo que requiere el consumidor volviéndose así su favorito. Para que eso se dé, se necesita que todas las acciones de la empresa estén en un funcionamiento óptimo. La Calidad empieza con definir lo que es un usuario o cliente, siendo cualquier individuo al cual el producto genera una afección.

I.3.2.7. Control de Calidad

Gryna (2007). Se trata de un procedimiento que se utiliza para llegar a los estándares de calidad deseando que sean estables. Dicho procedimiento involucra la observación del desempeño reciente y hacer una comparación con un referente de estandaridad y medir si este desempeño se diferencia al estándar.

I.3.2.8. Importancia de la Calidad

Gryna (2007). Para asegurar la lealtad de un cliente, se realizan actividades planeadas y de organizadas dirigidas a otorgar a los consumidores los productos con gran calidad, sumado a la confiabilidad de que estos cubren las necesidades de los usuarios. Dos aspectos fundamentales aseguran la calidad, la creación del diseño del producto y el debido control en el desarrollo de su creación y entrega del servicio.

I.3.2.9. Servicio al cliente

Gremler (2009). Se refiere al servicio que se proporciona reforzando los bienes que originariamente ofrece la empresa. Las organizaciones comúnmente no hacen cobros por los servicios dados a los usuarios. Los servicios se pueden dar en los lugares de adquisición del producto o también desde medios electrónicos o telefónicos

I.3.2.10. La Calidad del Servicio al usuario

Rey (1999), menciona que para analizar este aspecto se puede realizar mediante la separación de dos componentes de los cuales forma parte: servicio y calidad. Por ello se considera matizar un poco sobre el término calidad, de este modo para definir aquello es necesario la diferenciación de la calidad objetiva y percibida. La calidad percibida se basa en lo que juzga el cliente sobre si un producto es superior a otro desde un punto de vista general. Se trata de un estilo que se concierne, a diferencia de la satisfacción y se

compone por comprar lo que anhela el consumidor con lo que distingue en la disposición, por otra parte, la calidad objetiva se describe como una superposición de un productor el cual se puede verificar y medir con otros, considerando una regla estandarizada ya establecida anteriormente. Tiene que ver con conceptos que se usan para la descripción de la superioridad técnica de aquel servicio o bien. De este modo, se estudiará la calidad percibida.

I.3.2.11. Pilares fundamentales de la calidad del servicio al cliente

Algunos de los pilares que garanticen la calidad de servicio son los siguientes: el monitoreo, es el monitoreo de las acciones que se le brinda al cliente y así evaluar el esmero que brinda la empresa. Innovación y tecnología, mostrar que la empresa está siempre actualizada para encuadrarse en el nuevo escenario competitivo del mercado, esto porque un cambio permite identificar las señales de intensión al consumidor. Abordaje, permite unificar las interacciones y escuchar lo que el cliente tiene para decir, sea al respecto de algo negativo o positivo.

I.3.2.12. Calidad en el servicio de emergencia.

Para Aguirre (1997) reafirmó que se trata de otorgar atención conveniente al usuario de acuerdo al estándar de los conocimientos, éticos y vigentes de la medicina. Así también se acecha que pueda suministrar al usuario el inmenso y completo bienestar.

Un servicio es cualquier acto o proceso que una persona otorga a otra, por último, cabe resaltar que un servicio en salud es un acto intangible que no transfiere nada físico si no, transfiere el conocimiento para curar algunas dolencias.

I.4. Formulación del Problema

¿De qué manera influye la estrategia de gestión administrativa en calidad de servicio al usuario en el hospital Belén – Lambayeque 2022?

I.5. Justificación e importancia del estudio

Ñaupas H. (2013) en su artículo señala la implicancia del estudio que va a conformar ejecutar una invención científica siendo necesario ejecutar un balance o estado de la cuestión del problema que se indaga.

El presente estudio hará uso del procedimiento científico para su esbozo y desarrollo, contando siempre con información actual y veraz que permita para tomar los mejores cursos de acción en el acatamiento de los objetivos mediante las variables a investigar (Gestión administrativa – Calidad de servicio).

El mismo autor señala que la justificación institucional, destaca la trascendencia del estudio en cuanto a la información excelente y relevante para elegir las decisiones en complaciendo a una institución u organización juntamente con el empleo de terminantes técnicas e instrumentos de la pesquisa, como test, cuestionarios o cualquier instrumento. (p.24). Mediante esta investigación se pretende realizar un análisis detallado de la Gestión administrativa y calidad de servicio, que nos permita conocer el diagnóstico del Hospital Belén – Lambayeque.

I.6. Hipótesis.

Hi: Si se aplica la estrategia de Gestión Administrativa entonces influirán en calidad de servicio al usuario en el Hospital Belén – Lambayeque 2022.

Ho: Si no se aplica la estrategia de Gestión Administrativa entonces. No influirán en Calidad de servicio al usuario en el Hospital Belén – Lambayeque 2022.

I.7. Objetivos

I.7.1. Objetivo General

Establecer la relación entre las estrategias de gestión administrativa y su incidencia en calidad de servicio al usuario en el Hospital Belén – Lambayeque, 2022.

I.7.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar las estrategias de gestión administrativa en el Hospital Belén-Lambayeque 2022.

- Identificar el nivel de calidad de servicio al usuario en el Hospital Belén-Lambayeque 2022.

- Determinar la relación entre estrategias de Gestión Administrativa y la Calidad de servicio en Hospital Belén – Lambayeque 2022.

II. MATERIAL Y METODO

2.1 Tipo y Diseño de Investigación.

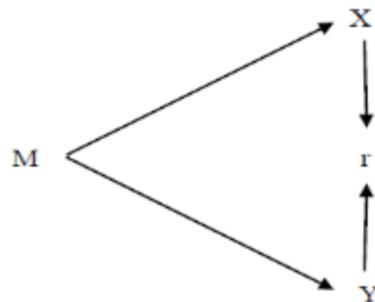
II.1.1. Tipo de Investigación.

Según Hernández (2014) para este autor menciona que por las características que contiene este estudio se demuestra que es de tipo descriptiva – correlacional. Ya que, busca particularizar las propiedades, las idiosincrasias y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o fenómeno que se someta a una exploración. Lo que pretende es medir y comparar la información independiente sobre las variables a estudiar.

Según Hernández (2014) asimismo menciona, es una investigación correlacional, es el tipo de método de investigación no experimental ya que el investigador pretende medir dos variables.

II.1.2. Diseño de Investigación

Para Behar (2008) se utilizará un diseño de Tipo No Experimental; siendo que no se manipulará intencionalmente ninguna de las variables en estudio (Gestión administrativa – Calidad de servicio), y correlativa porque el investigador medirá las dos variables y se establecerá una relación estadística entre las mismas (correlación).



Donde:

M: Muestra

X: Observación variable gestión administrativa

Y: Observación variable calidad de servicio

r: Correlación entre las dos variables

II.2. Población y muestra

II.2.1. Población

Ferreyra (2014) precisa a la población como al conjunto total de datos de interés. Obedece al tamaño de la población si se atarea con ella o se decreta una muestra.

En la presente investigación, se trabajó la población de los colaboradores del Hospital Belén y los usuarios que frecuentaron en el Hospital Belén – Lambayeque, lo cual nos permitió determinar la relación entre ambas variables.

Tabla 1: Colaboradores del Hospital Belén – Lambayeque

| PUESTO | N° |
|-----------------------|------------|
| Director | 01 |
| Administrador | 01 |
| Contador | 01 |
| Profesionales | 60 |
| Técnicos | 14 |
| Asistentes | 10 |
| Personal de Limpieza | 10 |
| Personal de Seguridad | 3 |
| TOTAL | 100 |

Tabla 2: Usuarios que frecuentaron en el Hospital Belén - Lambayeque

| Meses | Cantidad |
|-----------------|-----------------|
| Noviembre | 80 |
| Diciembre | 100 |
| Enero | 80 |
| Febrero | 100 |
| PROMEDIO | 90 |

II.2.2. Muestra

Para Hernández (2014).

“La muestra es una precisión, además de que debe ser representativo de la población”. (p.173).

Para esta muestra se consiguió mediante el muestreo aleatorio simple.

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

Teniendo en la investigación 02 poblaciones (Colaboradores y Usuarios), entonces se obtuvo 02 Muestras, según las Formulas:

Para la muestra de Colaboradores

Siendo:

Z = 95% (nivel de confianza)

P = 50% (Variabilidad positiva)

Q = 50% (Variabilidad negativa)

E = 0.5 (margen de error)

N = 100 trabajadores (tamaño de la población 1)

Muestra 1:

$$n = \frac{0.95^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 100}{0.5^2 \times (100-1) + 0.95^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

n = 80 Colaboradores

Para la muestra de Usuarios

Siendo:

Z = 95% (nivel de confianza)

P = 50% (Variabilidad positiva)

Q = 50% (Variabilidad negativa)

E = 0.5 (margen de error)

N = 90 usuarios (tamaño de la población 2)

Muestra 2

$$n = \frac{0.95^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 90}{0.5^2 \times (90-1) + 0.95^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

n = 42 Usuarios

II.3. Variables, Operacionalización

II.3.1. Variables

Variable Independiente: Gestión administrativa

Chiavenato (2000). Define a la gestión administrativa como el procedimiento que se basa en las cuatro funciones concretas: planeación, organización, dirección y control. Durante estos últimos tiempos, autores integran una función adicional la cual es bueno considerarla. La integración del personal. Dichas funciones tienen que ejecutarse de manera

ordenada, además guardan relación entre ellas, ya que lo que suceda en una afectará a las otras.

Variable dependiente: Calidad de Servicio

Rey (1999) para este autor, esta variable la concreta como la eficiencia de atención, siendo el juzgamiento del cliente según sus expectativas siendo de manera excelente o inferior a lo que él pensaba, es muy diferente a la satisfacción ya que solo tiene que ver con una actitud que se genera al comparar las situaciones entre el cliente y el servicio brindado.

II.3.2. Operacionalización:

Tabla 3: Variable independiente: Gestión administrativa

| Variable | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Instrumento |
|---|-----------------|---|---|--------------|
| Gestión Administrativa | Planificación | Misión | ¿Considera usted que los trabajadores del Hospital Belén-Lambayeque conocen la misión institucional? | Cuestionario |
| | | Visión | ¿Considera usted que los trabajadores del Hospital Belén-Lambayeque conocen su visión institucional? | |
| | | Objetivos | ¿Considera usted que en el Hospital Belén - Lambayeque, los trabajadores tienen sus objetivos bien definidos? | |
| | | Metas | ¿Cree usted que en el Hospital Belén- Lambayeque los trabajadores cumplen con sus metas asignadas? | |
| | Organización | Estructura organizativa | ¿Piensa usted que, en el Hospital Belén, están autorizados para actuar frente a una emergencia? | |
| | | División del trabajo | ¿Considera usted que la estructura organizativa del Hospital Belén - Lambayeque es la adecuada? | |
| | | | ¿Cree usted que la división de trabajo en el Hospital Belén -Lambayeque es la correcta? | |
| | Dirección | Motivación | ¿Considera usted que en el Hospital Belén realizan su programación de actividades cada mes? | |
| | | | ¿Piensa usted que existe liderazgo en el Hospital Belén - Lambayeque? | |
| | Control | Toma de Decisión | ¿Considera usted que en el Hospital Belén - Lambayeque se motiva a sus trabajadores? | |
| ¿Cree usted que en Hospital Belén - Lambayeque se toman decisiones correctas? | | | | |
| Trabajo en equipo | | | ¿Cree usted que en el Hospital Belén - Lambayeque sus trabajadores realizan trabajo en equipo? | |
| Control | Tipo de Control | ¿Considera usted que las actividades son programadas de acuerdo a su Plan de trabajo? | | |
| | | ¿Piensa que el control de inasistencia del personal es controlado adecuadamente? | | |
| | | | ¿Cree usted que en el Hospital Belén - Lambayeque se realiza un control concurrente de los trabajadores? | |

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4: Variable dependiente: Calidad de Servicio

| Variable | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Instrumento |
|---------------------|-------------|---------------------------------------|---|--------------|
| Calidad de atención | Servicio | Accesibilidad | ¿Considera usted que el ingreso al Hospital Belén – Lambayeque es accesible? ¿Considera que la infraestructura del Hospital está a la vanguardia de los otros nosocomios? ¿Piensa usted que los colaboradores actúan de forma rápida en Emergencia? | Cuestionario |
| | | Comunicación | ¿Considera usted que la comunicación en el Hospital Belén – Lambayeque es el adecuado? ¿Piensa usted que, en el Hospital Belén, brindan una atención oportuna? ¿Considera usted que la capacidad del personal que labora en el Hospital Belén – Lambayeque es el idóneo? | |
| | | Capacidad personal | ¿Cree usted que los trabajadores del Hospital Belén – están capacitados para atender ante cualquier situación dada? | |
| | | Cortesía y amabilidad Credibilidad | ¿Piensa usted que la cortesía y amabilidad son virtudes que sobresalen en los trabajadores del Hospital Belén – Lambayeque? ¿Cree usted que en el Hospital Belén – Lambayeque mantiene su credibilidad en cualquier aspecto? ¿Piensa usted que el Hospital Belén brinda seguridad a los usuarios? | |

Fuente: Realización propia.

II.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

II.4.1. Técnica e instrumento de recolección de datos.

La encuesta: para el autor (Muñoz 1998), define la encuesta como la recopilación de dictámenes por medio de cuestionarios o entrevistas en un cosmos, con el propósito de aclarar un asunto de interés para el encuestador.

La encuesta se aplicó a los usuarios aplicando las interrogantes correspondientes a las dos variantes.

II.4.2. Instrumento de recolección de datos.

Bernal (2010) concreta que un cuestionario está compuesto de preguntas para luego generar información, recolectarla, estudiarla para posteriormente llevarla al centro de investigación.

II.4.3. Validez

Para el presente trabajo constataremos el tipo de escala utilizando la escala de Likert

Sin embargo, para el investigador (García 2011), la escala de Likert es un aparejo para medir actitudes y valores a través del uso de interrogaciones, donde cada pregunta tiene un valor similar; en el cual los sujetos responden exteriorizando de acuerdo o desacuerdo; generalmente en esta escala se establece cinco categorías de respuesta, pero pueden ser tres, siete o más.

II.4.4. Confiabilidad

En este caso para el investigador (Hernández 2014) define la Confiabilidad de los instrumentos como el grado que produce los resultados consistentes y análogos. En este caso se utilizará como método el Alfa de Cronbach mediante el uso del programa SPSS, versión 22.

Calculado el Alfa de Cronbach, aplicado a los 80 colaboradores del Hospital Belén – Lambayeque, se puede decir que el instrumento es bueno y puede ser aplicable.

Tabla 5: Estadísticos de fiabilidad aplicado a los 80 colaboradores del Hospital Belén

| Estadísticos de fiabilidad | |
|-----------------------------------|------------------------|
| Alfa de Cronbach | N° de elementos |
| ,835 | 15 |

Calculado el Alfa de Cronbach, aplicado a los 42 usuarios frecuentes al Hospital Belén – Lambayeque, se puede decir que el instrumento es bueno y puede ser aplicable.

Tabla 6: Estadísticos de fiabilidad aplicado a los 42 usuarios frecuentes al Hospital Belén

| Estadísticos de fiabilidad | |
|----------------------------|-----------------|
| Alfa de Cronbach | N° de elementos |
| ,740 | 10 |

II.5. Procedimientos de análisis de datos

Para analizar la información, se utilizó la estadística descriptiva, donde se empleó la media, mediana, la moda y el promedio, así como valores colosales y mínimos con sus comisiones respectivas.

La conducción y análisis cuantitativo de los datos conseguidos en la encuesta, se tabulan y con la asistencia del programa Microsoft Excel 2016, mediante los métodos estadísticos se manipularon cuadros, tablas y gráficos estadísticos de manera sencilla y confiable, luego se inició la paráfrasis de los mismos de acuerdo a los objetivos que se trazaron.

II.6. Criterios éticos

Los principios éticos que se trabajaron en el presente trabajo de investigación pertenecen al Reporte Belmont, el cual es un documento que trata sobre la ética en el ámbito profesional de los analistas; este informe ajusta su mayor cuidado en los experimentos que comprenden sujetos humanos.

El Reporte Belmont está estructurado de la siguiente manera:

Límites entre práctica e investigación: En el presente proyecto se realizó solo una investigación, la cual busco evidenciar una hipótesis, sacar conclusiones y por ende aportar a alcanzar un conocimiento generalizable.

Principios éticos básicos: Los primordiales principios éticos que se tomaron en cuenta para usar a sujetos humanos en esta investigación son:

a. **Respeto a las personas:** En la investigación se trató a los individuos como agentes independientes; como personas con autonomía decadente las cuales tienen derecho a protección.

b. **Beneficencia:** Las personas participantes en la investigación fueron tratadas éticamente, no sólo reverenciando sus circunstancias y protegiéndolas del daño sino también descubriendo esfuerzos para aseverar su bienestar.

c. **Justicia:** Este principio permitió que todas las personas involucradas en la investigación sean igualmente tratadas.

Aplicaciones

a. **Consentimiento informado:** Se solicitó el consentimiento informado de las personas involucradas y asimismo la respectiva aprobación del proyecto por parte de la empresa y/o institución a investigar.

b. **Valoración de riesgos y beneficios:** se organizó con cuidado los datos importantes, además de aseverar los beneficios que se persiguen con la investigación.

c. **Selección de sujetos:** se aplicó el principio de justicia, el cual da lugar a los requerimientos morales de que poseerán de ser empleados en los ordenamientos y derivaciones de la selección de los sujetos de la indagación.

II.7. Criterios de Rigor científico

Validez: siendo de la información coleccionada se verifico, por personas entendidas que ayudaron a comprobar su legalidad.

Fiabilidad: cuando los instrumentos son precisos de acuerdo a la realidad sin generar un error mínimo.

III. RESULTADOS

En el siguiente apartado se desarrollará el análisis y la discusión de los resultados en torno al diagnóstico de la variable dependiente. siendo base de la investigación porque permite identificar no sólo las falencias de los indicadores plasmados en la Operacionalización de variables, sino que además permite plasmar la propuesta y el nivel de implicancia en la variable de estudio.

III.1. Análisis e interpretación de los resultados en Tablas y Figuras

III.1.1. Contrastación de la hipótesis

En cuanto a la constatación de hipótesis, tras el resultado de la aplicación del instrumento de investigación, considerando los indicadores y dimensiones de la variable, tanto dependiente como independiente, se dedujeron los siguientes resultados:

- Hi: Las habilidades de gestión administrativa mejorará la atención al cliente en el Hospital Belén de Lambayeque.

- HO: Las habilidades de gestión administrativa **no** mejorará la atención al cliente en el Hospital Belén de Lambayeque.

Así también en la prueba de contrastación de hipótesis, fue especificada a través de las Pruebas de Chi cuadrado de Pearson.

Ante esto, para experimentar las hipótesis, se recurrió a los datos de la muestra y se desplegó la Tabla cruzada de las preguntas de ambas variables, obteniendo lo siguiente:

Frecuencias observadas: 1,2,3,4,5.

Frecuencias esperadas, con respecto a la variable independiente: 1,2,3,4,5.

Existiendo, por ejemplo, uno de las derivaciones del cruce de las preguntas el siguiente resultado:

Tabla 7:

Pruebas de chi-cuadrado

| Pruebas de chi-cuadrado | | | |
|--------------------------------|---------------------|----|--------------------------------------|
| | Valor | df | Significaci3n asint3tica (bilateral) |
| Chi-cuadrado de Pearson | 8.7413 ^a | 13 | 0.9 |
| Raz3n de verosimilitud | 9.526 | 10 | 0.8 |
| Asociaci3n lineal por lineal | 1.005 | 1 | 0.4 |
| N de Casos v3lidos | 22 | | |

a. 22 casillas (100,0%) han codiciado un recuento menor que 5. El recuento m3nimo esperado es ,22.

Fuente: Elaboraci3n propia.

Se constata que existe 15 preguntas de la variable dependiente y 15 de la variable independiente, as3 mismo se han generado 125 cruces de variables, cuyas derivaciones se muestran en el siguiente cuadro:

Tabla 8: Productividad

| | | PRODUCTIVIDAD | | | | | | | | | | | |
|--|-----|---------------|-----|-----|-----|-----|-----|----|-----|-----|-----|-----|-----|
| | | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P10 | P12 | P13 | P14 | P15 |
| ESTRATEGIAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA | P01 | xxx | | xxx | | | | | xxx | | | | xxx |
| | P02 | | | xxx | | | | | xxx | | | | |
| | P03 | | | xxx | | xxx | | | xxx | | | xxx | |
| | P04 | xxx | | xxx | | xxx | | | xxx | | | | |
| | P05 | | xxx | | | xxx | xxx | | xxx | | | | |
| | P06 | | | | | xxx | | | xxx | | xxx | | |
| | P07 | | | | | xxx | | | | | | | |
| | P09 | xxx | | xxx | | xxx | | | | xxx | | | |
| | P12 | | | | | xxx | xxx | | | | | | |
| | P14 | | | | | | | | | | | | |
| | P15 | | xxx | | xxx | | | | xxx | xxx | xxx | xxx | xxx |

Fuente: Realización propia.

Como se exterioriza en el conuerdo, las celdas en blanco demuestran que coexiste manumisión, en cambio las celdas que tienen las “xxx”, exteriorizan que coexisten sociedad entre las variables. Se verificación de las hipótesis alternativas:

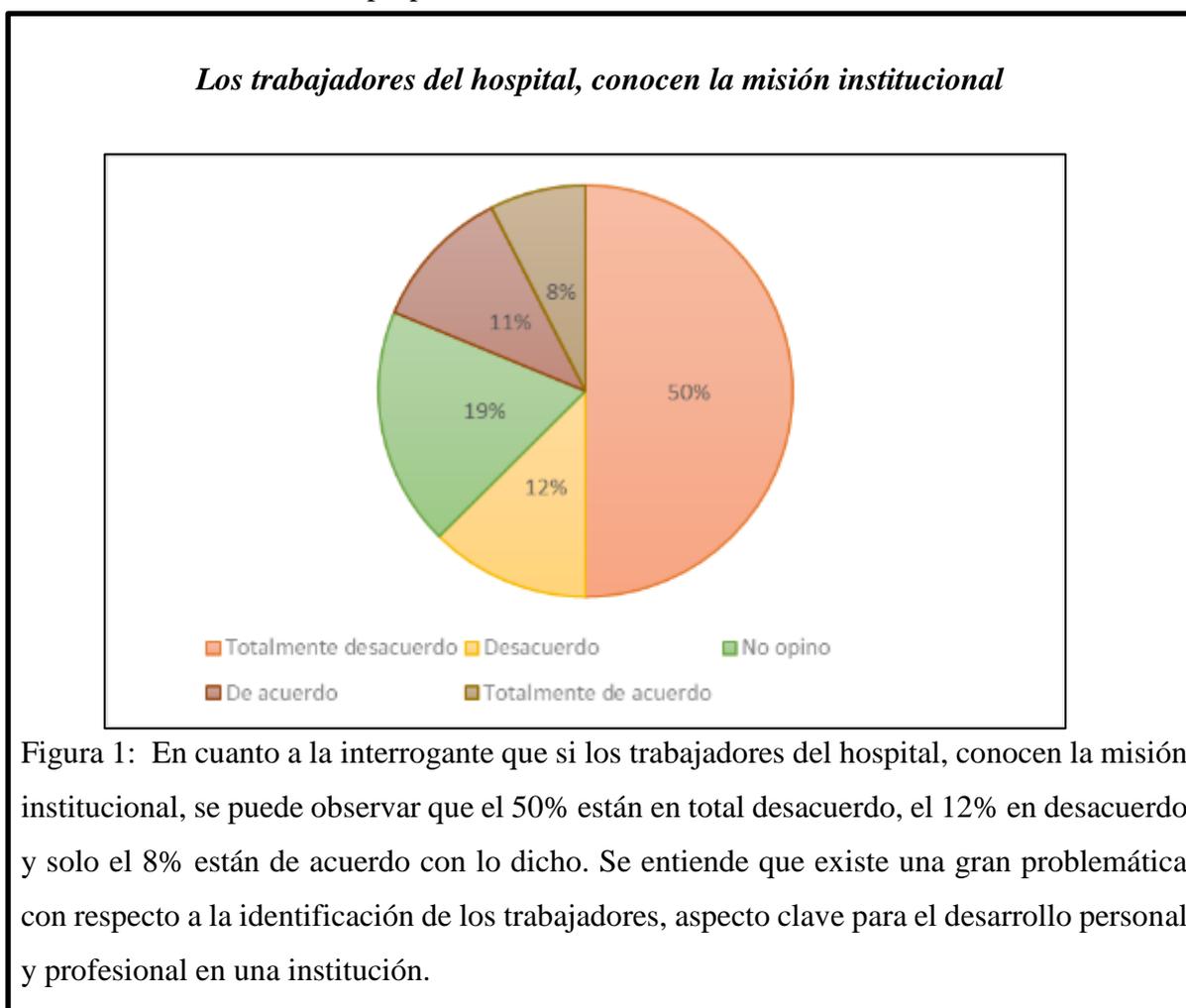
- Hi: Las tácticas de gestión administrativa optimará la atención al cliente en el Hospital Belén de Lambayeque.

III.1.2. Encuesta con respecto a los trabajadores.

Tabla 9: ¿Considera usted que los trabajadores del Hospital Belén-Lambayeque conocen la misión institucional?

| ÍTEM | F | % |
|-----------------------|----|------|
| Totalmente desacuerdo | 40 | 50% |
| Desacuerdo | 10 | 13% |
| No opino | 15 | 19% |
| De acuerdo | 9 | 11% |
| Totalmente de acuerdo | 6 | 8% |
| Total | 80 | 100% |

Fuente: Realización propia.



Fuente: Realización propia.

Tabla 10: ¿Considera usted que los trabajadores del Hospital Belén-Lambayeque conocen su visión institucional?

| ÍTEM | F | % |
|-----------------------|----|------|
| Totalmente desacuerdo | 35 | 44% |
| Desacuerdo | 20 | 25% |
| No opino | 10 | 13% |
| De acuerdo | 6 | 8% |
| Totalmente de acuerdo | 9 | 11% |
| Total | 80 | 100% |

Fuente: Realización propia.

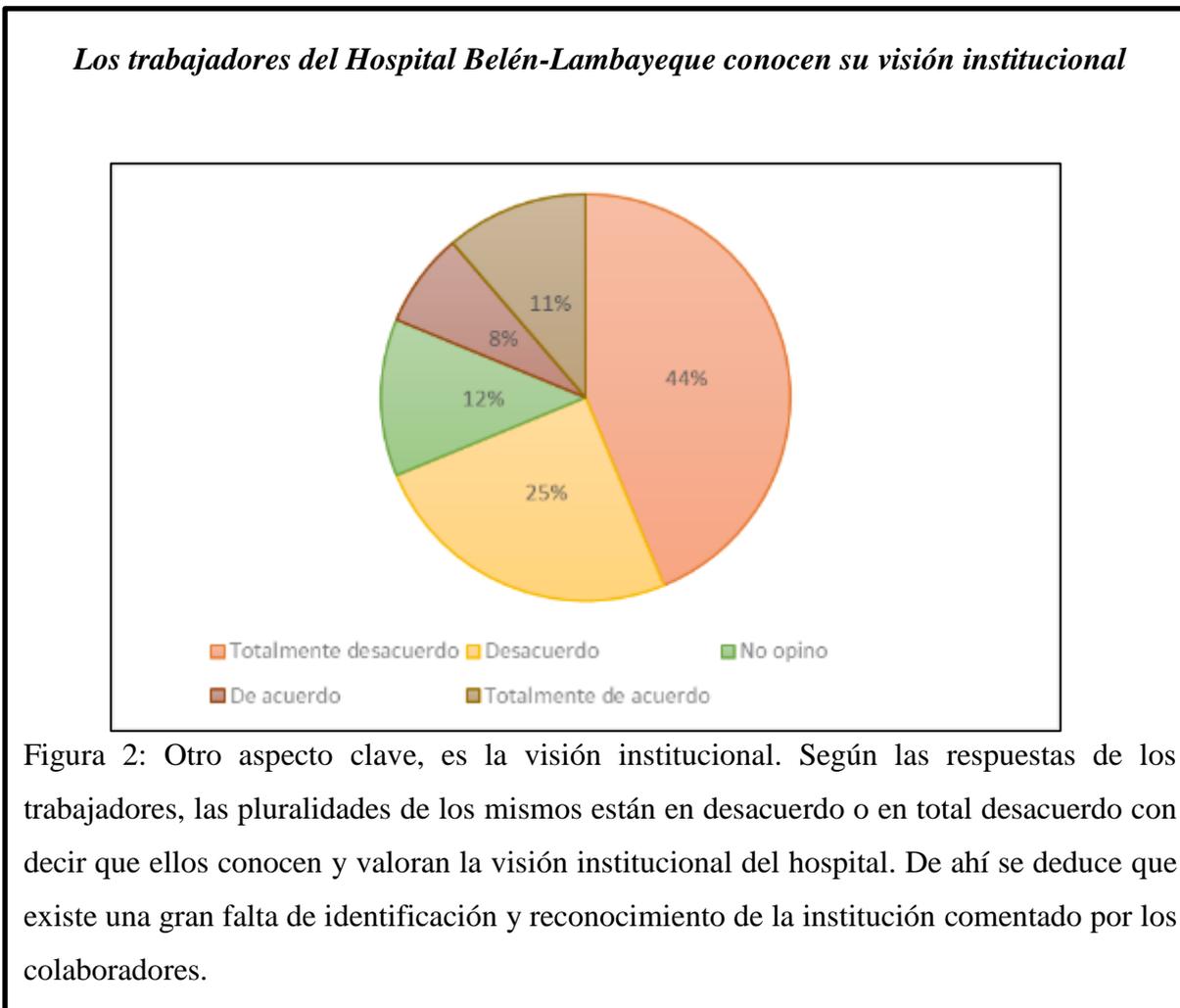


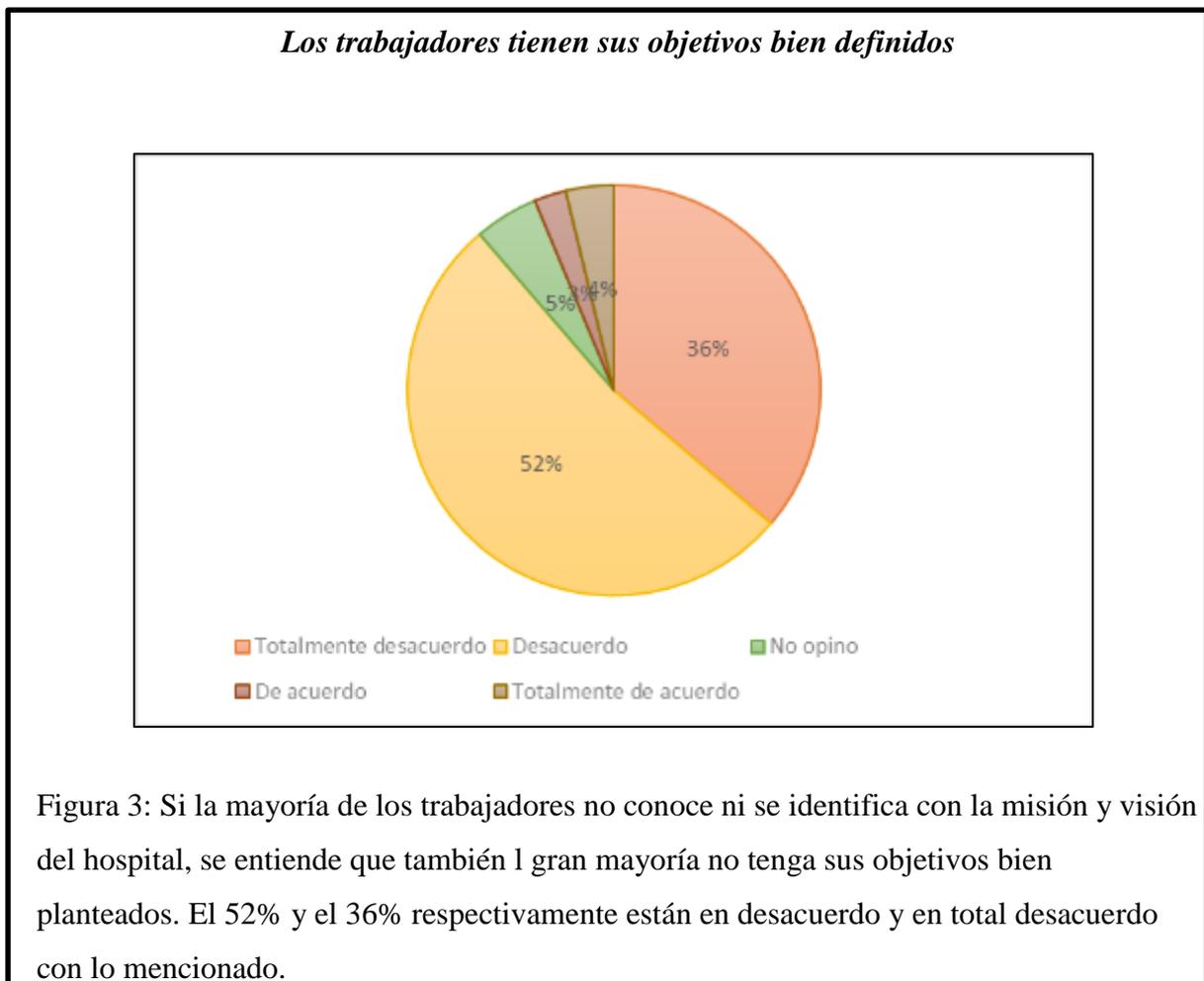
Figura 2: Otro aspecto clave, es la visión institucional. Según las respuestas de los trabajadores, las pluralidades de los mismos están en desacuerdo o en total desacuerdo con decir que ellos conocen y valoran la visión institucional del hospital. De ahí se deduce que existe una gran falta de identificación y reconocimiento de la institución comentado por los colaboradores.

Fuente: Realización propia.

Tabla 11: ¿Considera usted que en el Hospital Belén- Lambayeque, los trabajadores tienen sus objetivos bien definidos?

| ÍTEM | F | % |
|-----------------------|----|------|
| Totalmente desacuerdo | 29 | 36% |
| Desacuerdo | 42 | 53% |
| No opino | 4 | 5% |
| De acuerdo | 2 | 3% |
| Totalmente de acuerdo | 3 | 4% |
| Total | 80 | 100% |

Fuente: Realización propia.



Fuente: Realización propia.

Tabla 12: ¿Cree usted que en el Hospital Belén- Lambayeque los trabajadores cumplen con sus metas asignadas?

| ÍTEM | F | % |
|-----------------------|----|------|
| Totalmente desacuerdo | 32 | 40% |
| Desacuerdo | 40 | 50% |
| No opino | 5 | 6% |
| De acuerdo | 1 | 1% |
| Totalmente de acuerdo | 2 | 3% |
| Total | 80 | 100% |

Fuente: Realización propia.

En el Hospital Belén- Lambayeque los trabajadores cumplen con sus metas asignadas

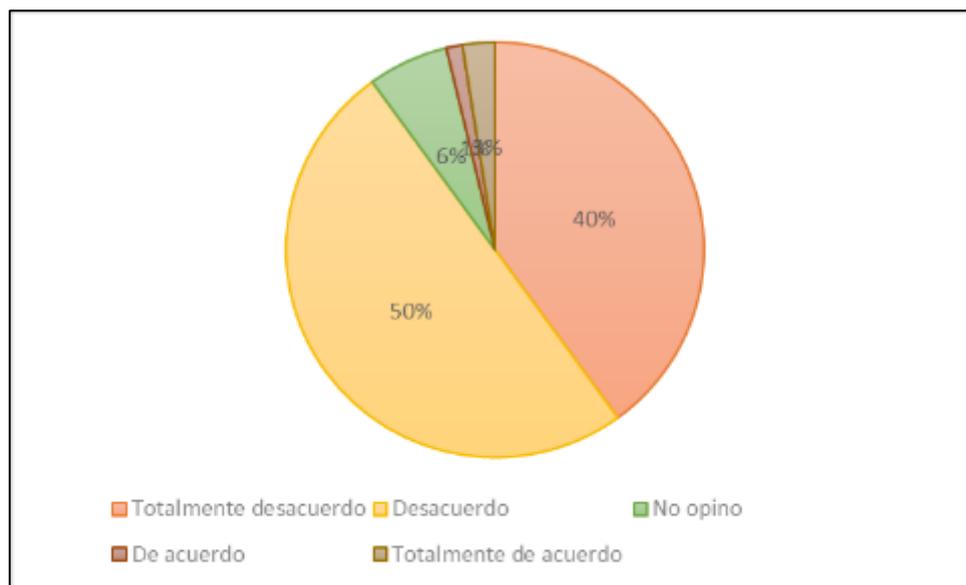


Figura 4: Otro aspecto relevante en toda institución es que sus colaboradores cumplan sus metas y logros en el aspecto profesional, laboral e institucional. En este sentido se evidencia que la mayoría de los trabajadores, el 50%, se encuentran en desacuerdo, es decir, manifiestan que los trabajadores no cumplen sus metas y además obstruyen el logro de metas comunes.

Fuente: Realización propia.

Tabla 13: ¿Piensa usted que, en el Hospital Belén, están autorizados para actuar frente a una emergencia?

| ÍTEM | F | % |
|-----------------------|----|------|
| Totalmente desacuerdo | 50 | 63% |
| Desacuerdo | 21 | 26% |
| No opino | 4 | 5% |
| De acuerdo | 2 | 3% |
| Totalmente de acuerdo | 3 | 4% |
| Total | 80 | 100% |

Fuente: Realización propia.

En el Hospital Belén, están autorizados para actuar frente a una emergencia

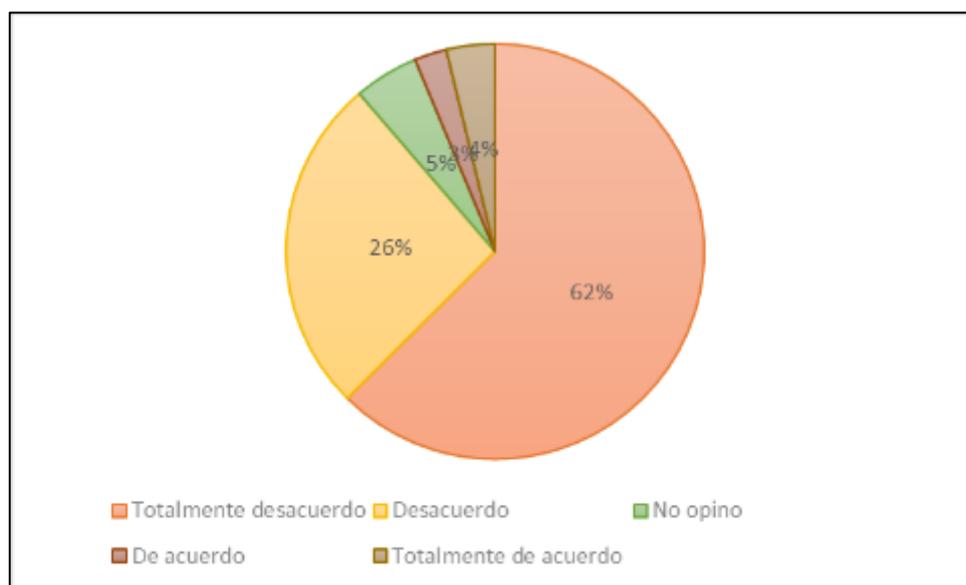


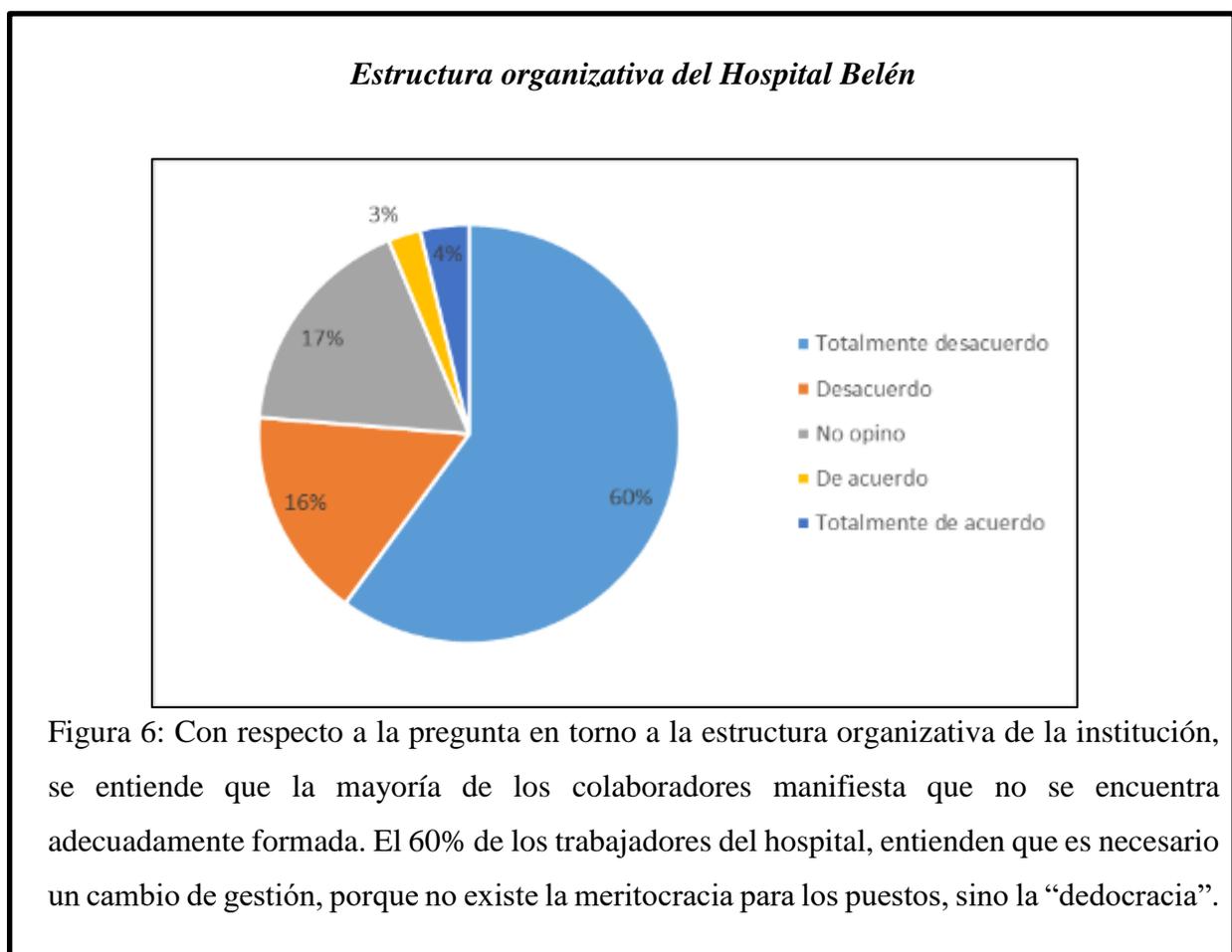
Figura 5: Este aspecto también es muy esencial. Como institución de salud es importante que estén dispuestos y preparados para actuar ante una emergencia. Se muestra en la figura, el 62% de los laboriosos declaran que el hospital no se encuentra preparado, por diversas razones, como falta de alarma, de disponibilidad de la ambulancia y otros aspectos.

Fuente: Realización propia.

Tabla 14: ¿Considera usted que la estructura organizativa del Hospital Belén – Lambayeque es la adecuada?

| ÍTEM | F | % |
|-----------------------|----|------|
| Totalmente desacuerdo | 48 | 60% |
| Desacuerdo | 13 | 16% |
| No opino | 14 | 18% |
| De acuerdo | 2 | 3% |
| Totalmente de acuerdo | 3 | 4% |
| Total | 80 | 100% |

Fuente: Realización propia.

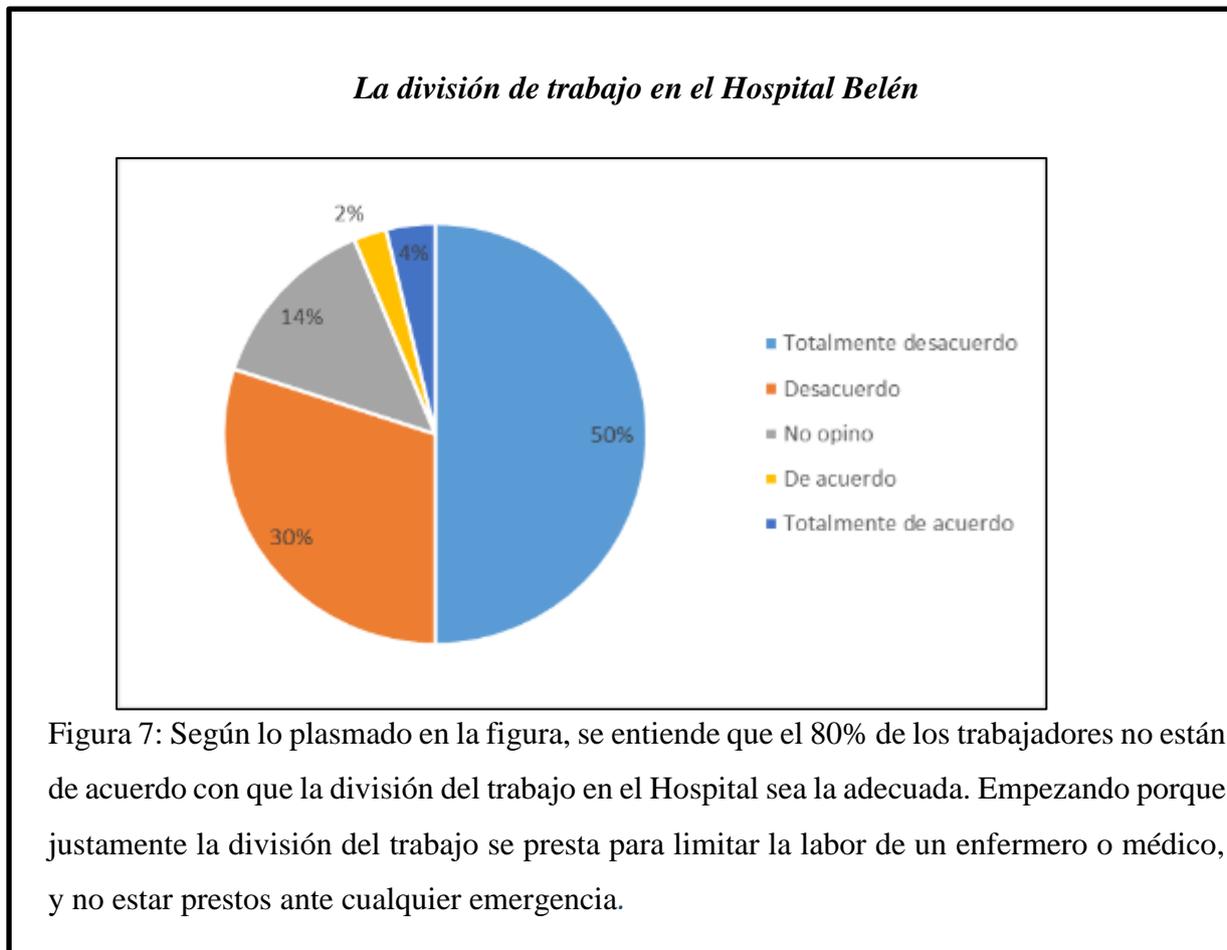


Fuente: Realización propia.

Tabla 15: ¿Cree usted que la división de trabajo en el Hospital Belén – Lambayeque es la correcta?

| ÍTEM | F | % |
|-----------------------|----|------|
| Totalmente desacuerdo | 40 | 50% |
| Desacuerdo | 24 | 30% |
| No opino | 11 | 14% |
| De acuerdo | 2 | 3% |
| Totalmente de acuerdo | 3 | 4% |
| Total | 80 | 100% |

Fuente: Realización propia.

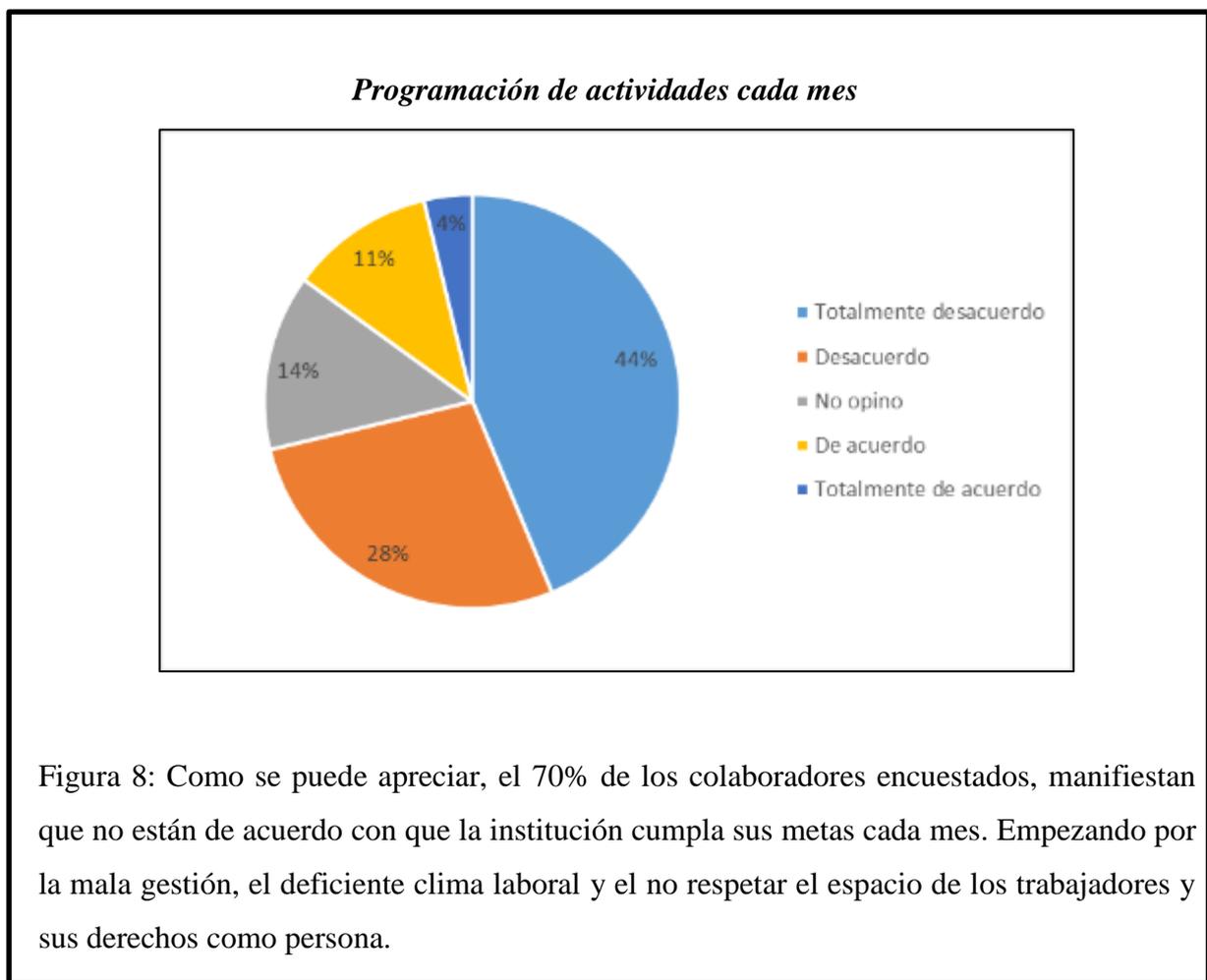


Fuente: Realización propia.

Tabla 16: ¿Considera usted que en el Hospital Belén realizan su programación de actividades cada mes?

| ÍTEM | F | % |
|-----------------------|----|------|
| Totalmente desacuerdo | 35 | 44% |
| Desacuerdo | 22 | 28% |
| No opino | 11 | 14% |
| De acuerdo | 9 | 11% |
| Totalmente de acuerdo | 3 | 4% |
| Total | 80 | 100% |

Fuente: Realización propia.

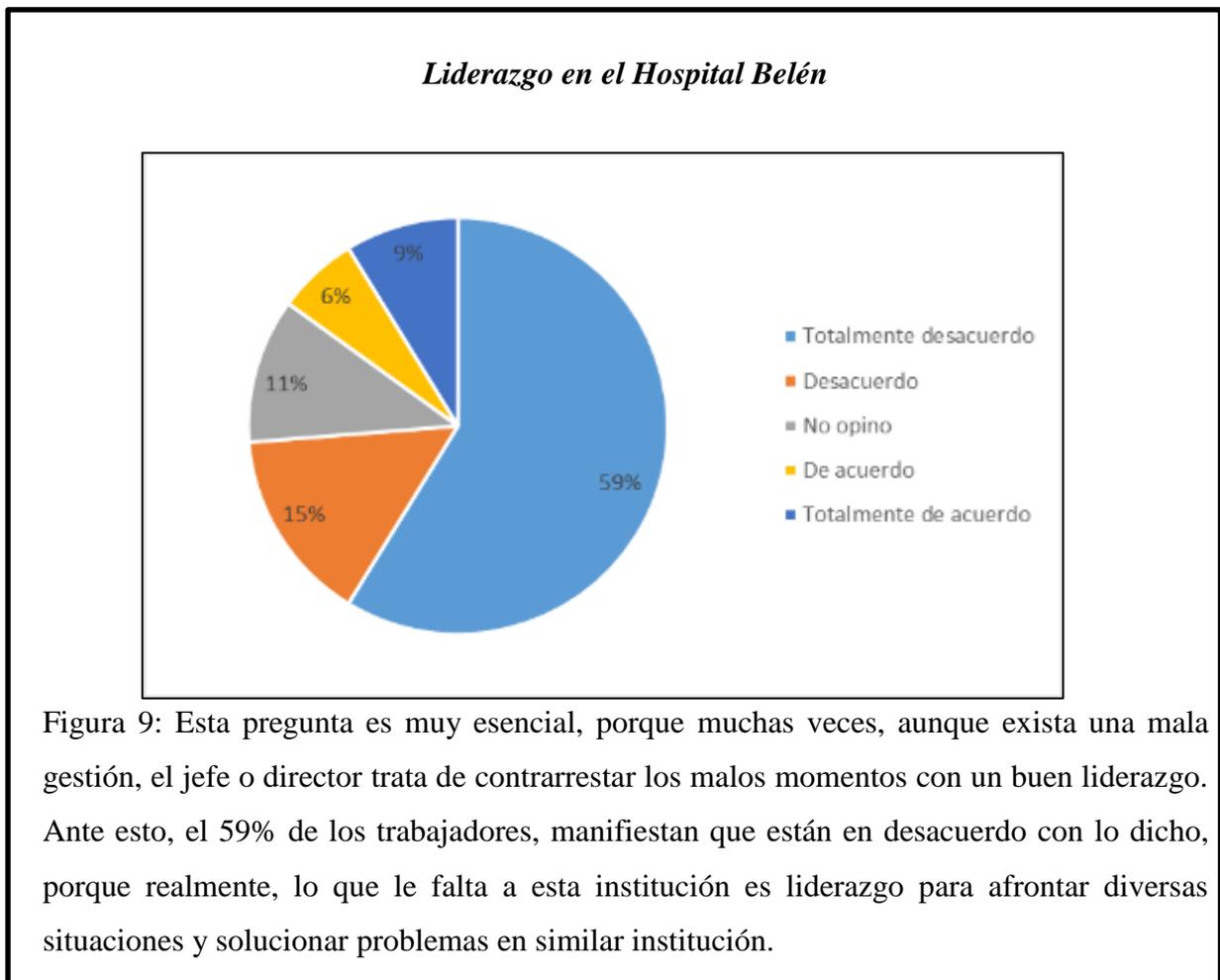


Fuente: Realización propia.

Tabla 17: ¿Piensa usted que existe liderazgo en el Hospital Belén – Lambayeque?

| ÍTEM | F | % |
|-----------------------|----|------|
| Totalmente desacuerdo | 47 | 59% |
| Desacuerdo | 12 | 15% |
| No opino | 9 | 11% |
| De acuerdo | 5 | 6% |
| Totalmente de acuerdo | 7 | 9% |
| Total | 80 | 100% |

Fuente: Realización propia.

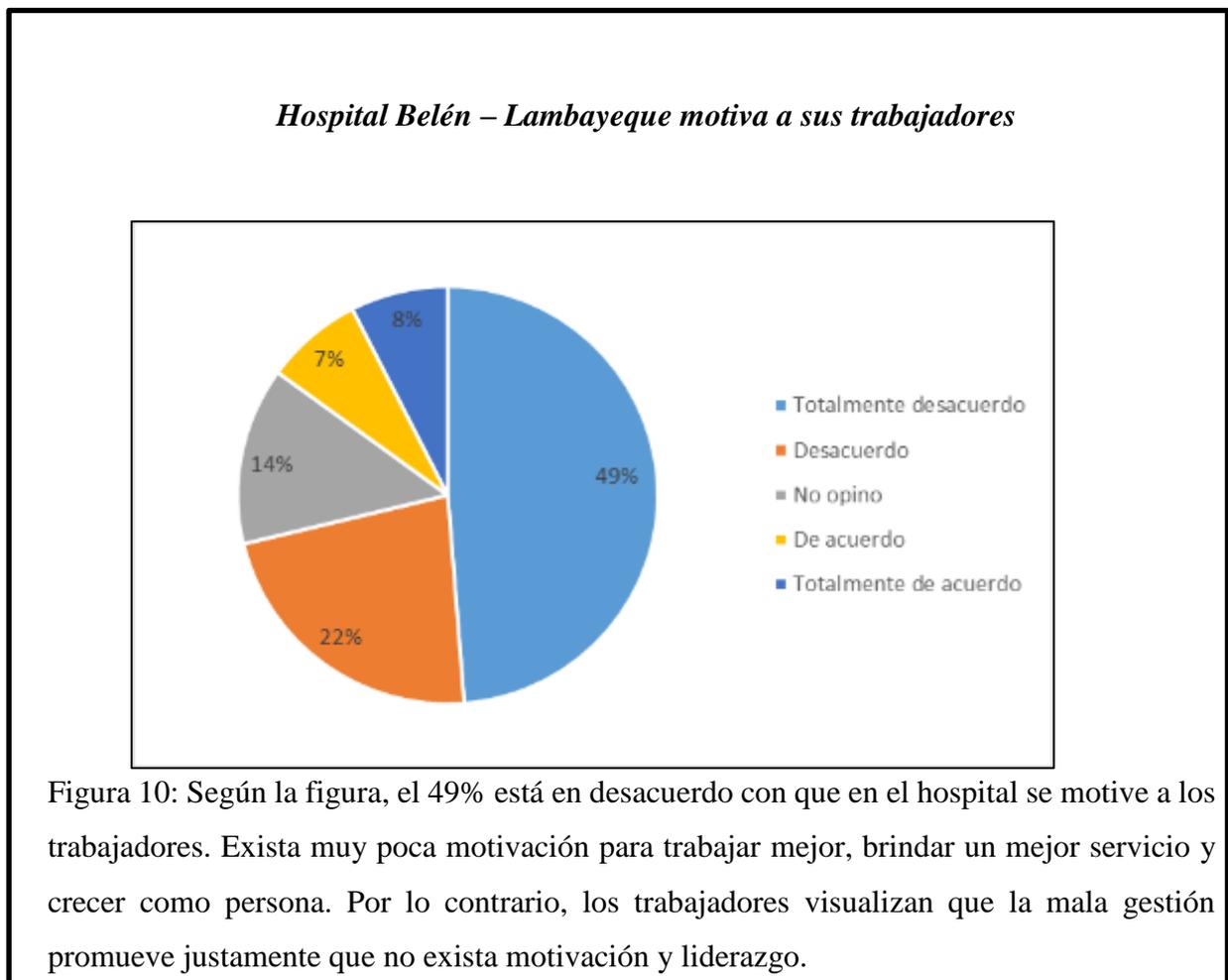


Fuente: Realización propia.

Tabla 18: ¿Considera usted que en el Hospital Belén – Lambayeque motiva a sus trabajadores?

| ÍTEM | F | % |
|-----------------------|----|------|
| Totalmente desacuerdo | 39 | 49% |
| Desacuerdo | 18 | 23% |
| No opino | 11 | 14% |
| De acuerdo | 6 | 8% |
| Totalmente de acuerdo | 6 | 8% |
| Total | 80 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

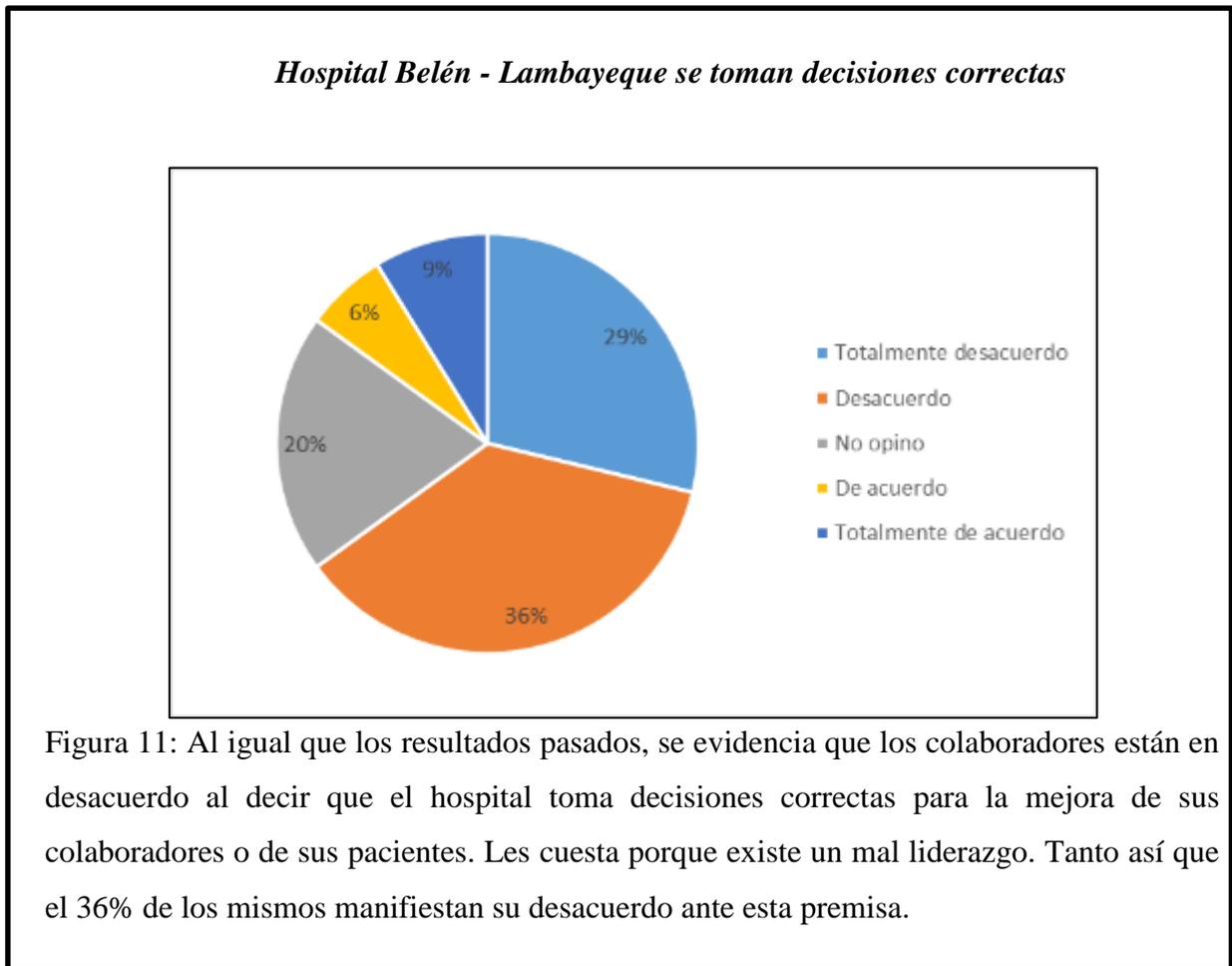


Fuente: Realización propia.

Tabla 19: ¿Cree usted que en Hospital Belén - Lambayeque se toman decisiones correctas?

| ÍTEM | F | % |
|-----------------------|----|------|
| Totalmente desacuerdo | 23 | 29% |
| Desacuerdo | 29 | 36% |
| No opino | 16 | 20% |
| De acuerdo | 5 | 6% |
| Totalmente de acuerdo | 7 | 9% |
| Total | 80 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Realización propia.

Tabla 20: ¿Cree usted que en el Hospital Belén – Lambayeque sus trabajadores realizan trabajo en equipo?

| ÍTEM | F | % |
|-----------------------|----|------|
| Totalmente desacuerdo | 29 | 36% |
| Desacuerdo | 31 | 39% |
| No opino | 8 | 10% |
| De acuerdo | 3 | 4% |
| Totalmente de acuerdo | 9 | 11% |
| Total | 80 | 100% |

Fuente: Realización propia.

En el Hospital Belén – Lambayeque sus trabajadores realizan trabajo en equipo

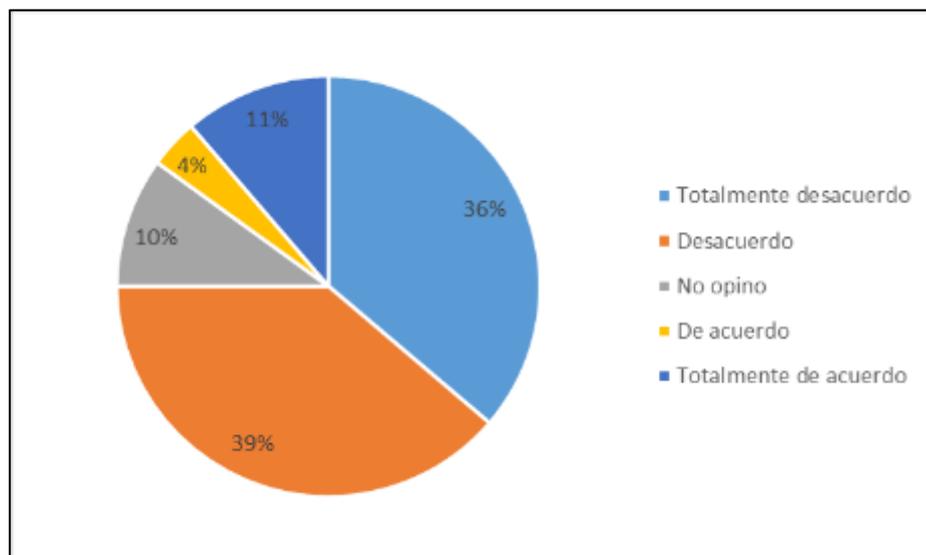


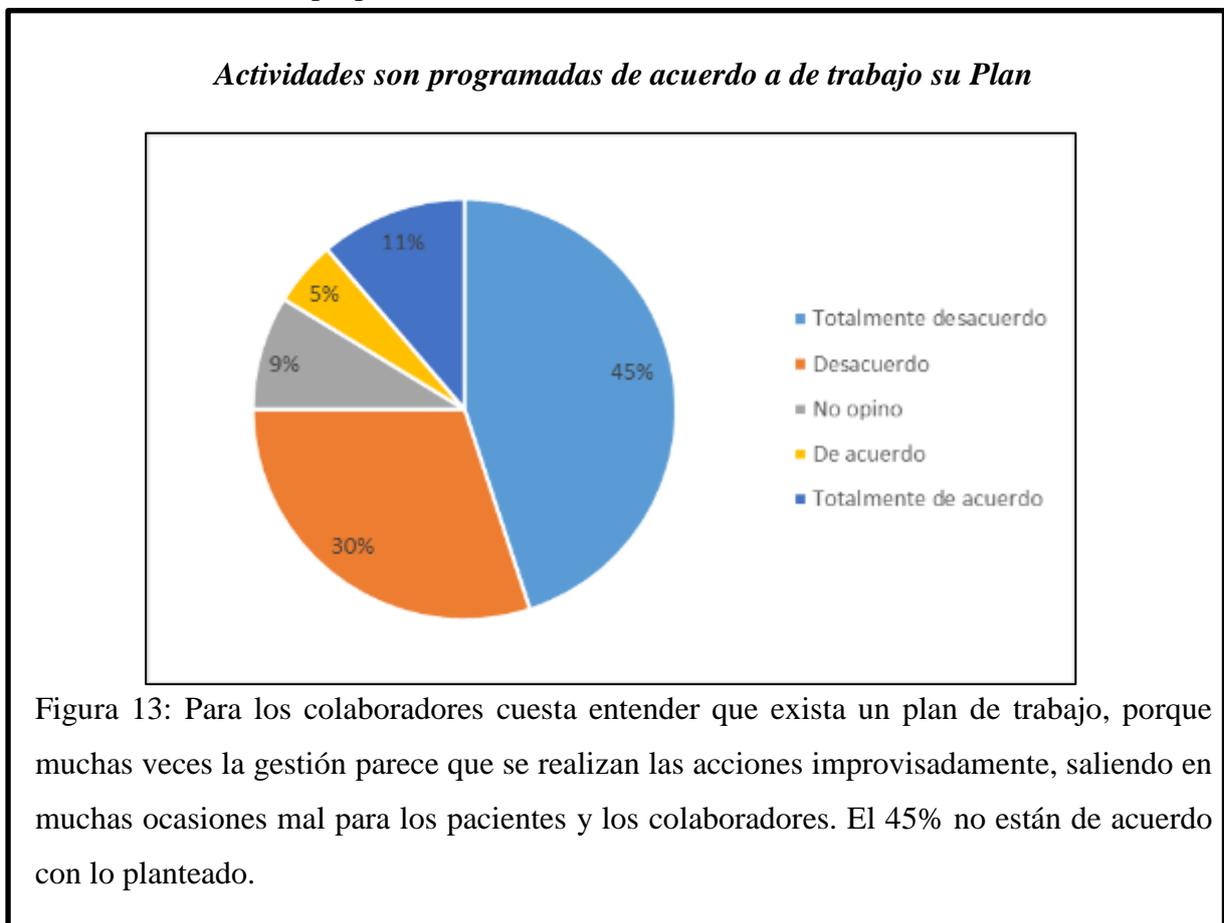
Figura 12: Según lo plasmado en la figura, el 36% de los trabajadores manifiestan que están en total desacuerdo con que en el hospital se plantea o promueve el trabajo en equipo. El 39% manifiestan desacuerdo y el 10% en opinión neutra.

Fuente: Realización propia.

Tabla 21: ¿Considera usted que las actividades son programadas de acuerdo a su Plan de trabajo?

| ÍTEM | F | % |
|-----------------------|----|------|
| Totalmente desacuerdo | 36 | 45% |
| Desacuerdo | 24 | 30% |
| No opino | 7 | 9% |
| De acuerdo | 4 | 5% |
| Totalmente de acuerdo | 9 | 11% |
| Total | 80 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

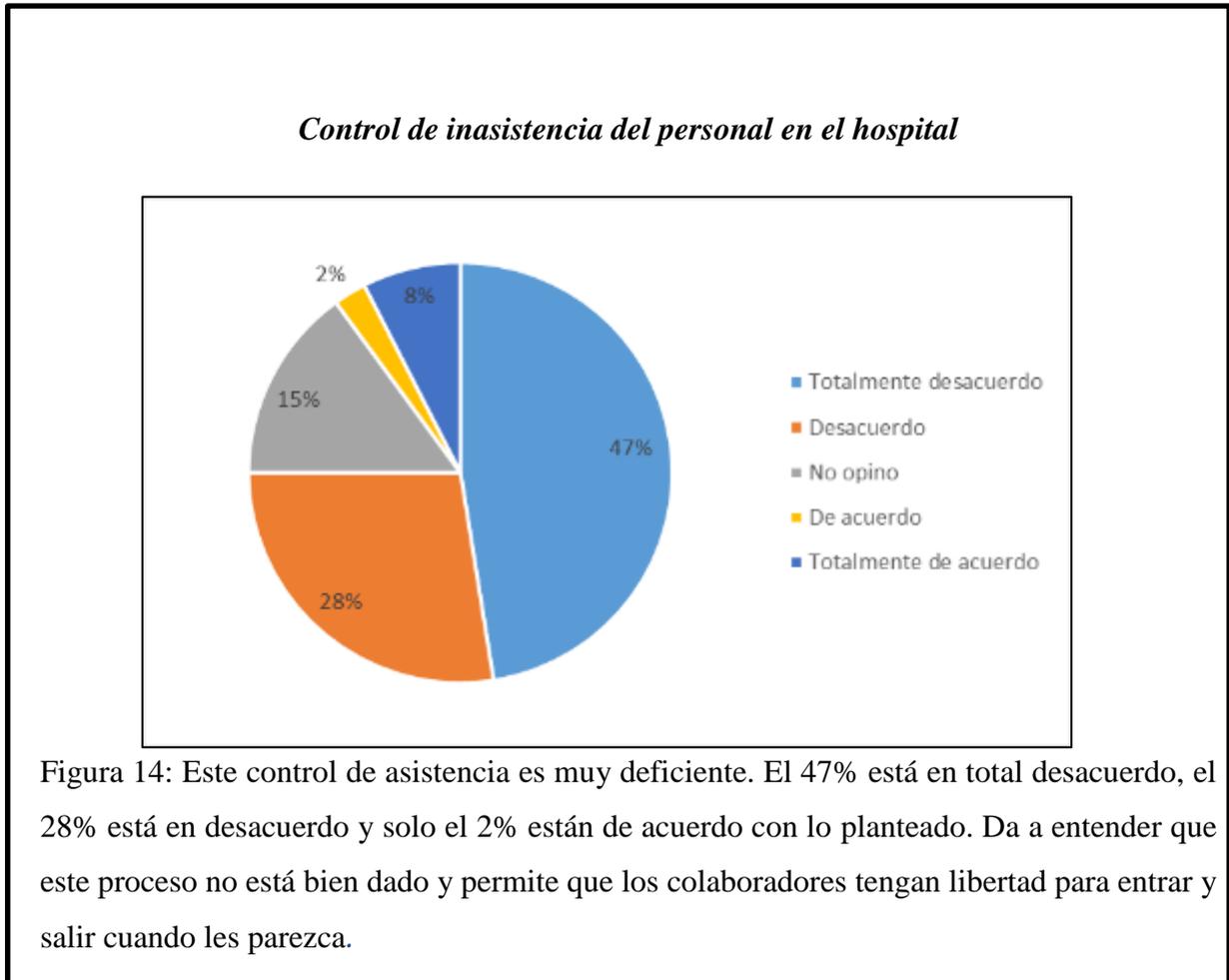


Fuente: Realización propia.

Tabla 22: ¿Piensa que el control de inasistencia del personal es controlado adecuadamente?

| ÍTEM | F | % |
|-----------------------|----|------|
| Totalmente desacuerdo | 38 | 48% |
| Desacuerdo | 22 | 28% |
| No opino | 12 | 15% |
| De acuerdo | 2 | 3% |
| Totalmente de acuerdo | 6 | 8% |
| Total | 80 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Realización propia.

Tabla 23: ¿Cree usted que en el Hospital Belén - Lambayeque se realiza un control concurrente de los trabajadores?

| ÍTEM | F | % |
|-----------------------|----|------|
| Totalmente desacuerdo | 41 | 51% |
| Desacuerdo | 19 | 24% |
| No opino | 10 | 13% |
| De acuerdo | 5 | 6% |
| Totalmente de acuerdo | 5 | 6% |
| Total | 80 | 100% |

Fuente: Realización propia.

En el Hospital Belén - Lambayeque se realiza un control concurrente de los trabajadores

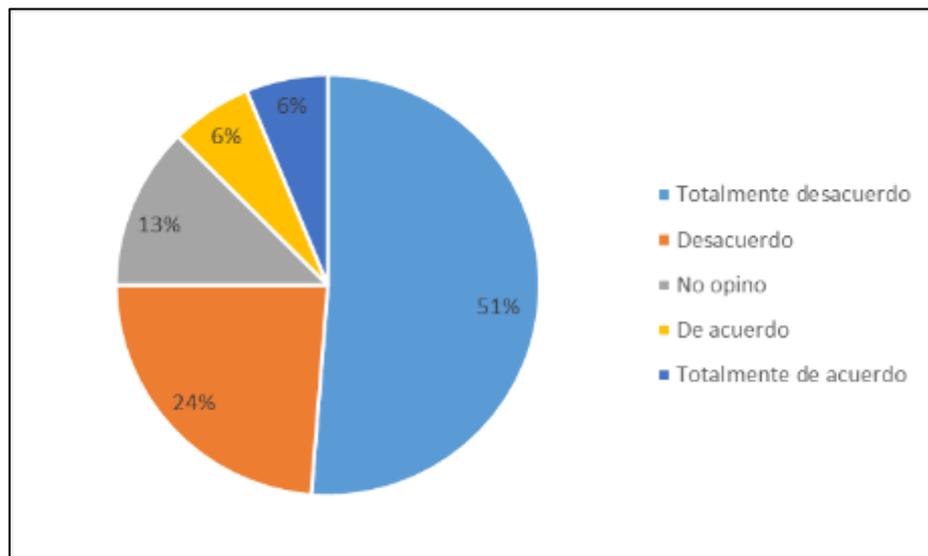


Figura 15: Los colaboradores no son evaluados paulatinamente, sino una vez al año. Esto da a entender que la mayoría de los trabajadores, el 51% está en total desacuerdo con lo planteado. Es necesario este tipo de control, porque permite promover la responsabilidad y eficiencia del trabajador.

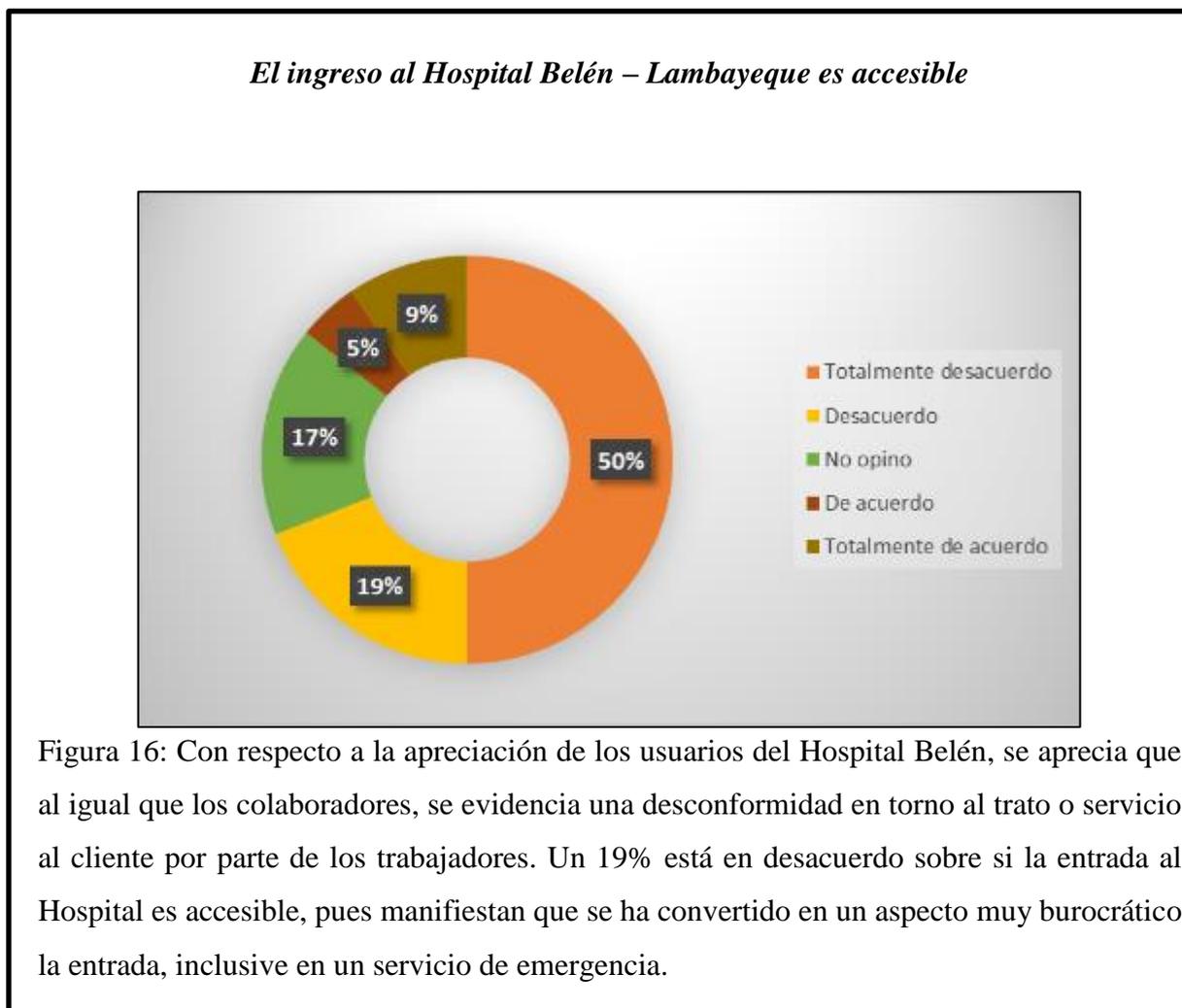
Fuente: Elaboración propia.

III.1.3. Encuesta con respecto a los usuarios del Hospital.

Tabla 24: ¿Considera usted que el ingreso al Hospital Belén – Lambayeque es accesible?

| ÍTEM | F | % |
|-----------------------|----|------|
| Totalmente desacuerdo | 21 | 50% |
| Desacuerdo | 8 | 19% |
| No opino | 7 | 17% |
| De acuerdo | 2 | 5% |
| Totalmente de acuerdo | 4 | 10% |
| Total | 42 | 100% |

Fuente: Realización propia.



Fuente: Realización propia.

Tabla 25: ¿Considera que la infraestructura del Hospital está a la vanguardia de los otros nosocomios?

| ÍTEM | F | % |
|-----------------------|----|------|
| Totalmente desacuerdo | 16 | 38% |
| Desacuerdo | 3 | 7% |
| No opino | 12 | 29% |
| De acuerdo | 7 | 17% |
| Totalmente de acuerdo | 4 | 10% |
| Total | 42 | 100% |

Fuente: Realización propia.

La infraestructura del Hospital está a la vanguardia de los otros nosocomios

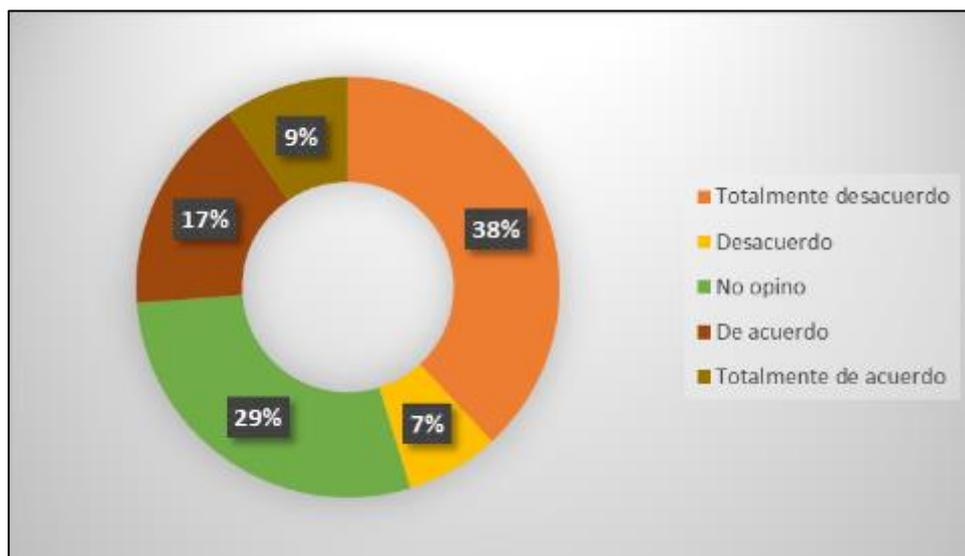


Figura 17: Según lo plasmado por los usuarios, se evidencia que la mayoría de los mismos, un 38%, están en desacuerdo con respecto a que si el Hospital está a la vanguardia de los otros nosocomios. Realmente hay muchas falencias como ellos manifiestan, que impiden un correcto desarrollo del servicio de salud.

Fuente: Realización propia.

Tabla 26: ¿Piensa usted que los colaboradores actúan de forma rápida en Emergencia?

| ÍTEM | F | % |
|-----------------------|----|------|
| Totalmente desacuerdo | 21 | 50% |
| Desacuerdo | 7 | 17% |
| No opino | 4 | 10% |
| De acuerdo | 6 | 14% |
| Totalmente de acuerdo | 4 | 10% |
| Total | 42 | 100% |

Fuente: Realización propia.

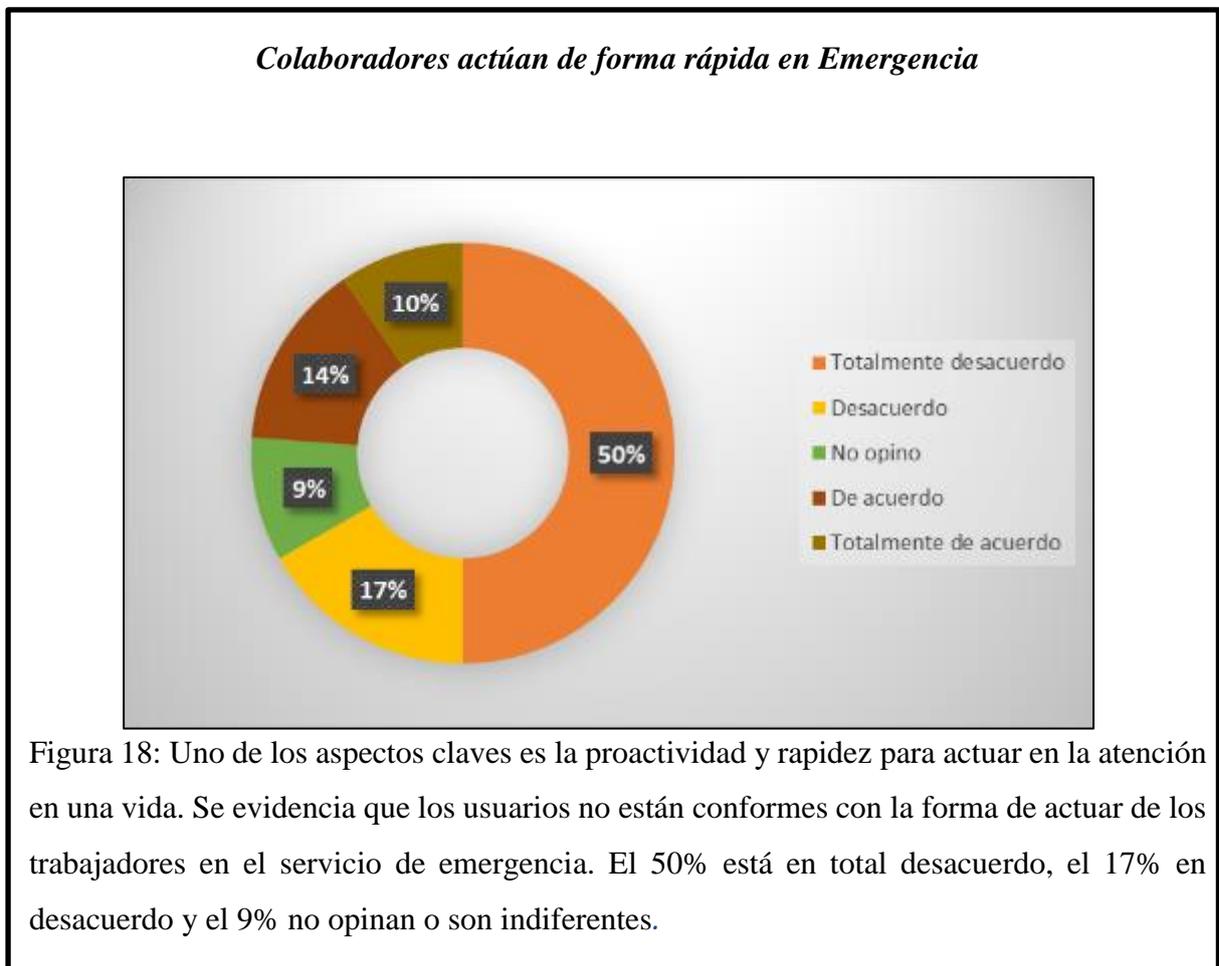


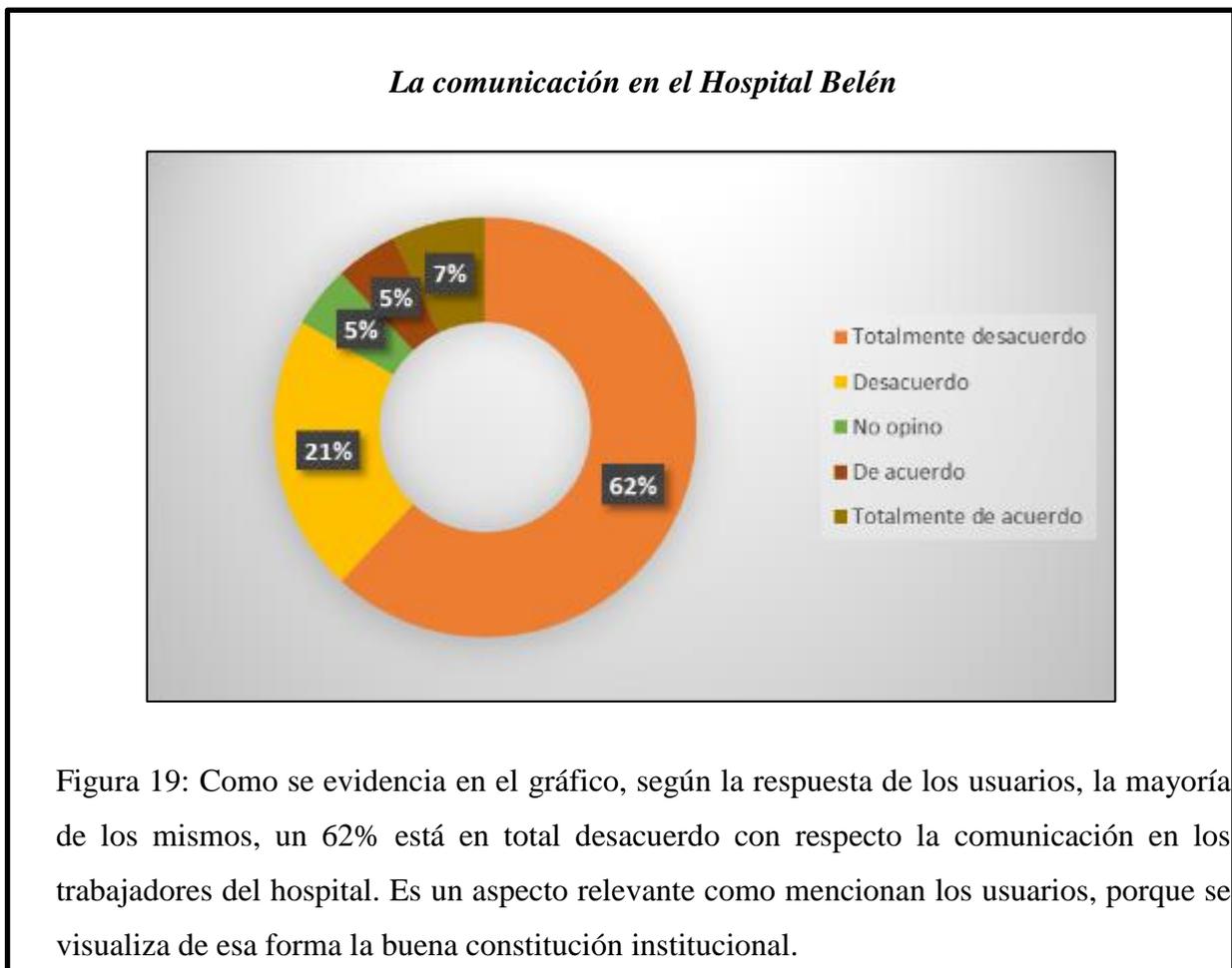
Figura 18: Uno de los aspectos claves es la proactividad y rapidez para actuar en la atención en una vida. Se evidencia que los usuarios no están conformes con la forma de actuar de los trabajadores en el servicio de emergencia. El 50% está en total desacuerdo, el 17% en desacuerdo y el 9% no opinan o son indiferentes.

Fuente: Realización propia.

Tabla 27: ¿Considera usted que la comunicación en el Hospital Belén – Lambayeque es la adecuada?

| ÍTEM | F | % |
|-----------------------|----|------|
| Totalmente desacuerdo | 26 | 62% |
| Desacuerdo | 9 | 21% |
| No opino | 2 | 5% |
| De acuerdo | 2 | 5% |
| Totalmente de acuerdo | 3 | 7% |
| Total | 42 | 100% |

Fuente: Realización propia.

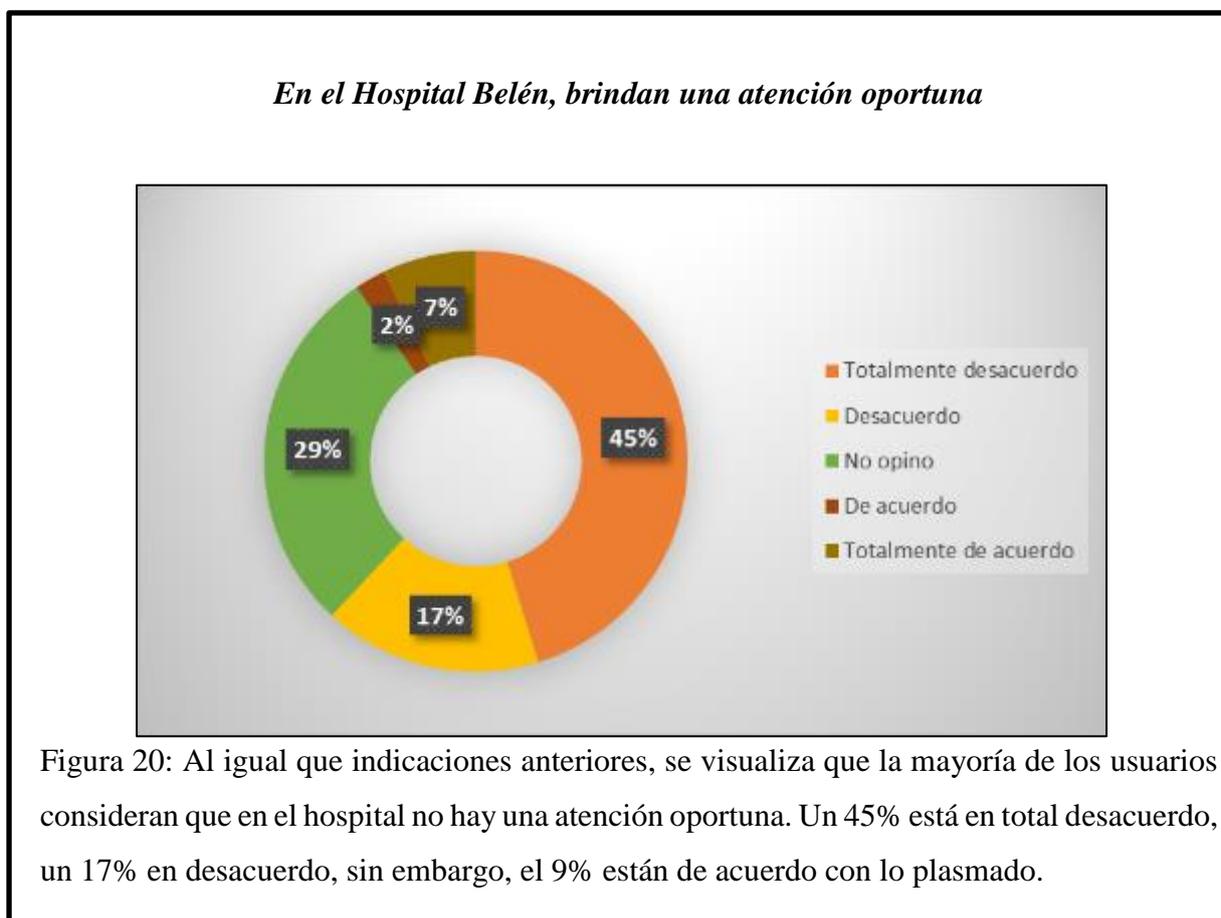


Fuente: Realización propia.

Tabla 28: ¿Piensa usted que, en el Hospital Belén, brindan una atención oportuna?

| ÍTEM | F | % |
|-----------------------|----|------|
| Totalmente desacuerdo | 19 | 45% |
| Desacuerdo | 7 | 17% |
| No opino | 12 | 29% |
| De acuerdo | 1 | 2% |
| Totalmente de acuerdo | 3 | 7% |
| Total | 42 | 100% |

Fuente: Realización propia.

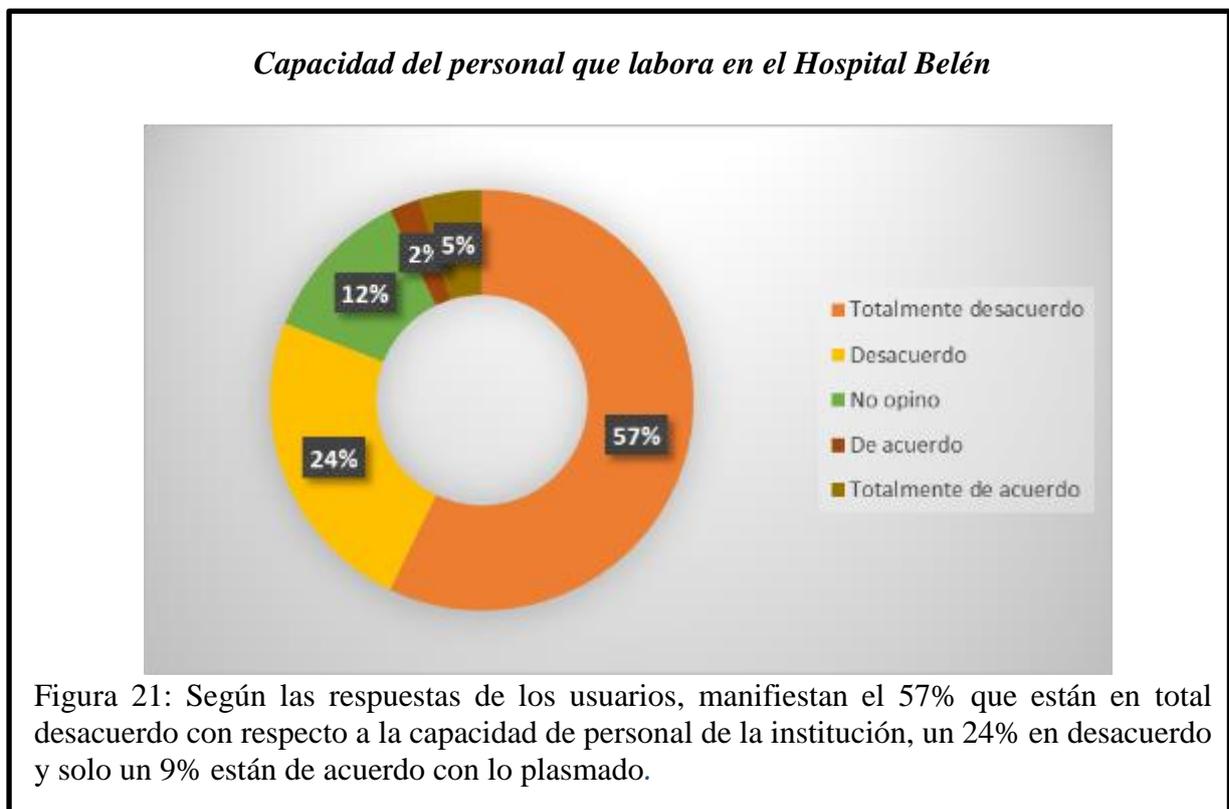


Fuente: Realización propia.

Tabla 29: ¿Considera usted que la capacidad del personal que labora en el Hospital Belén – Lambayeque es el idóneo?

| ÍTEM | F | % |
|-----------------------|----|------|
| Totalmente desacuerdo | 24 | 57% |
| Desacuerdo | 10 | 24% |
| No opino | 5 | 12% |
| De acuerdo | 1 | 2% |
| Totalmente de acuerdo | 2 | 5% |
| Total | 42 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

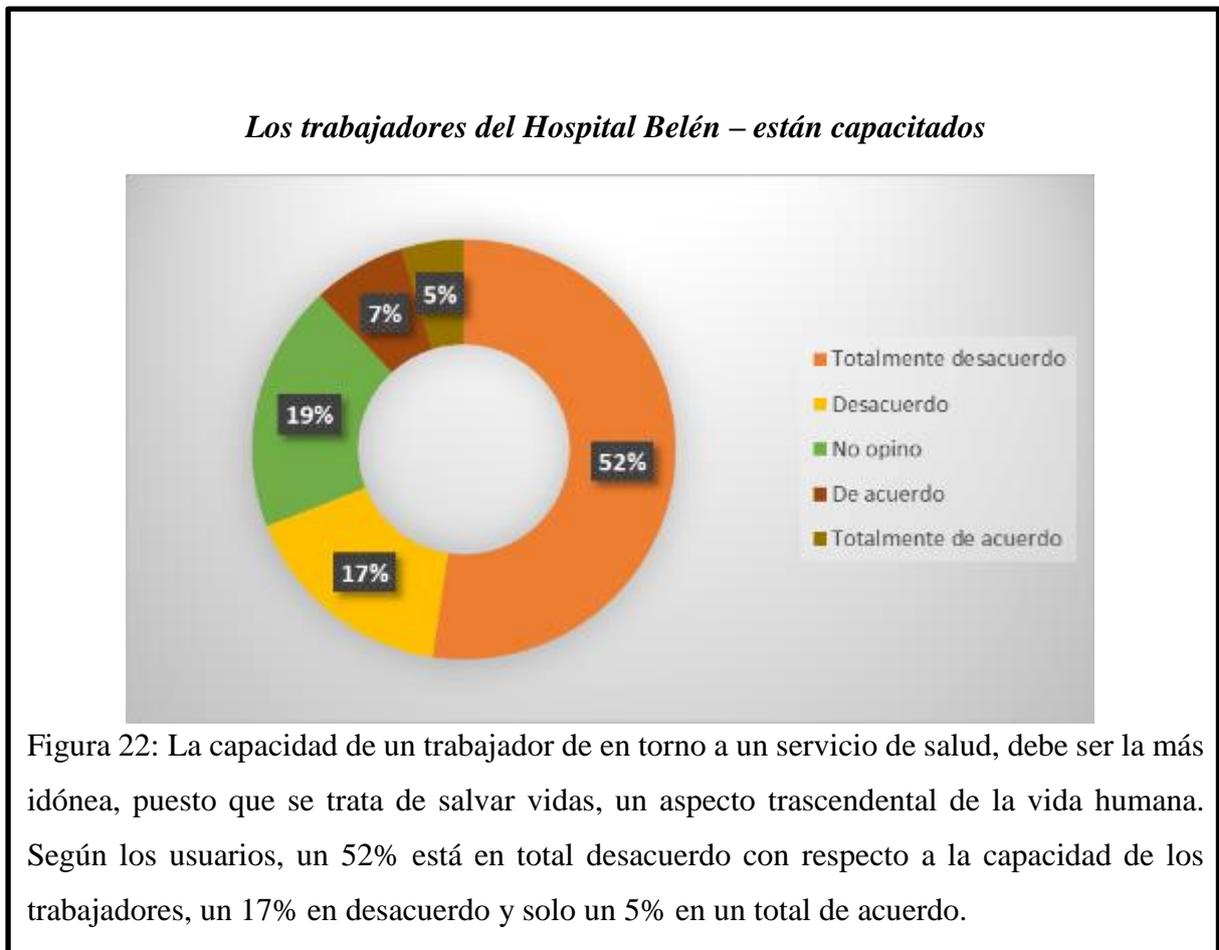


Fuente: Realización propia.

Tabla 30: ¿Cree usted que los trabajadores del Hospital Belén – están capacitados para atender ante cualquier situación dada?

| ÍTEM | F | % |
|-----------------------|----|------|
| Totalmente desacuerdo | 22 | 52% |
| Desacuerdo | 7 | 17% |
| No opino | 8 | 19% |
| De acuerdo | 3 | 7% |
| Totalmente de acuerdo | 2 | 5% |
| Total | 42 | 100% |

Fuente: Realización propia.



Fuente: Ejecución propia.

Tabla 31: ¿Piensa usted que la cortesía y amabilidad son virtudes que sobresalen en los trabajadores del Hospital Belén – Lambayeque?

| ÍTEM | F | % |
|-----------------------|----|-----|
| Totalmente desacuerdo | 30 | 71% |
| Desacuerdo | 2 | 5% |
| No opino | 5 | 12% |
| De acuerdo | 3 | 7% |
| Totalmente de acuerdo | 2 | 5% |
| Total | 30 | 71% |

Fuente: Realización propia.

Los trabajadores del Hospital Belén – están capacitados

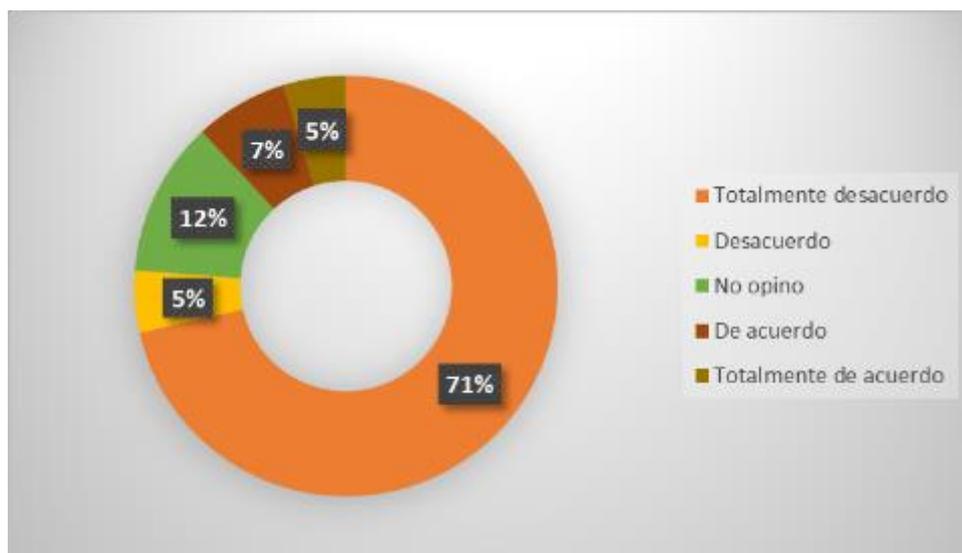


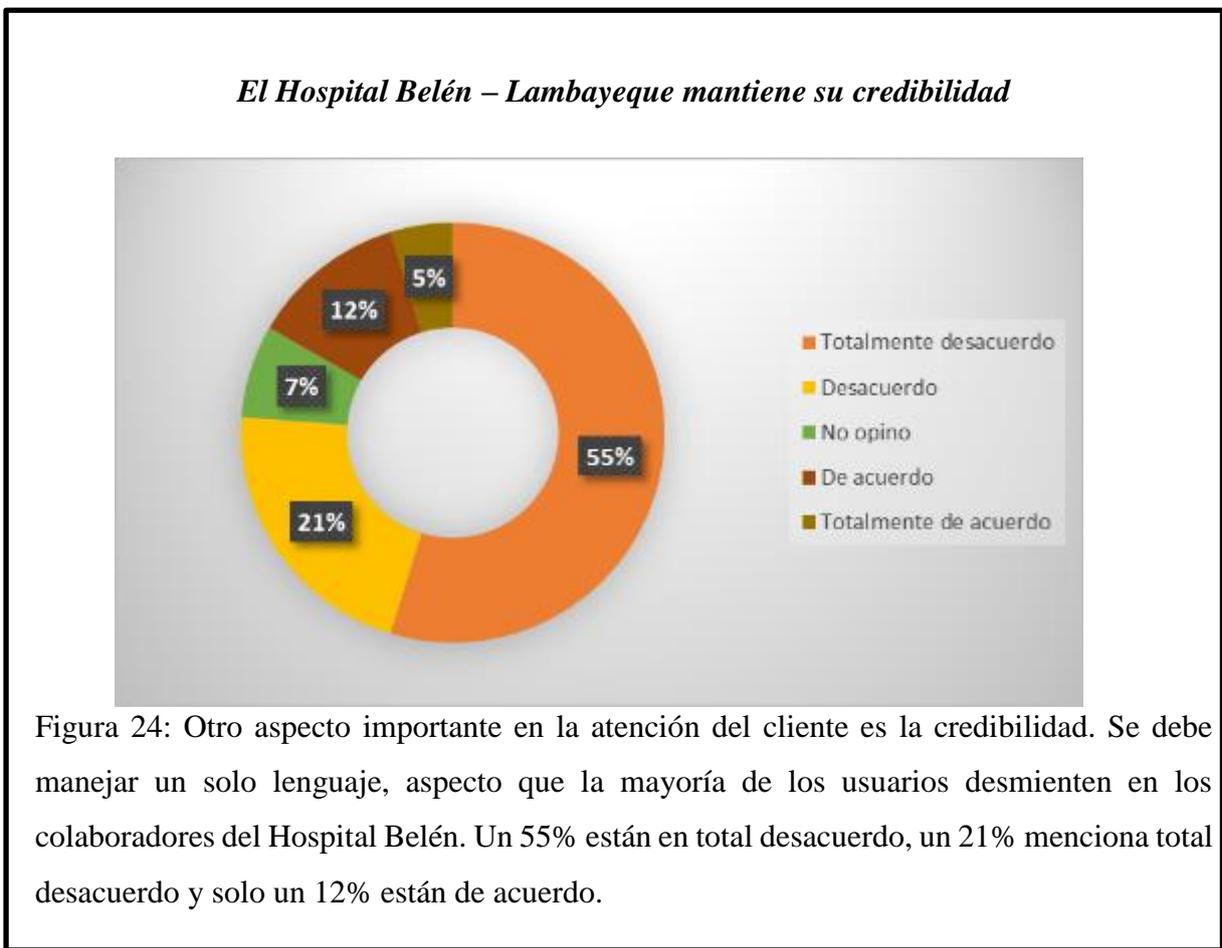
Figura 23: La cortesía y amabilidad son aspectos claves en el trato con el personal y los usuarios. Según la respuesta de los usuarios, se evidencia que los trabajadores, presentan falencias en cuanto al trato y a la amabilidad. Un 71% está en total desacuerdo con respecto a este aspecto, un 12% son indiferentes y solo un 5% en total acuerdo.

Fuente: Realización propia.

Tabla 32: ¿Cree usted que en el Hospital Belén – Lambayeque mantiene su credibilidad en cualquier aspecto?

| ÍTEM | F | % |
|-----------------------|----|------|
| Totalmente desacuerdo | 23 | 55% |
| Desacuerdo | 9 | 21% |
| No opino | 3 | 7% |
| De acuerdo | 5 | 12% |
| Totalmente de acuerdo | 2 | 5% |
| Total | 42 | 100% |

Fuente: Realización propia.

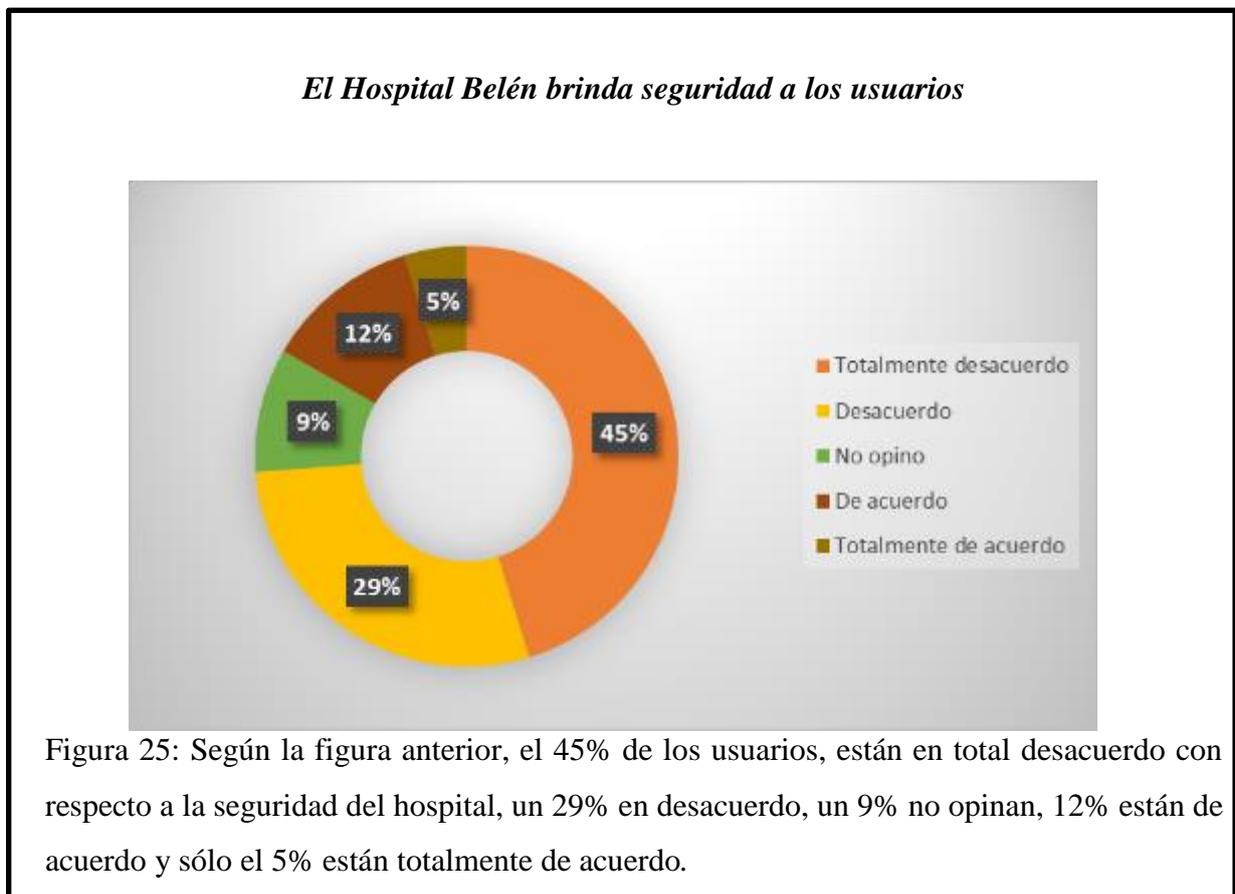


Fuente: Realización propia.

Tabla 33: ¿Piensa usted que el Hospital Belén brinda seguridad a los usuarios?

| ÍTEM | F | % |
|-----------------------|----|------|
| Totalmente desacuerdo | 19 | 45% |
| Desacuerdo | 12 | 29% |
| No opino | 4 | 10% |
| De acuerdo | 5 | 12% |
| Totalmente de acuerdo | 2 | 5% |
| Total | 42 | 100% |

Fuente: Realización propia.



Fuente: Realización propia.

III.2. Discusión de resultados

Según las derivaciones conseguidos en apartados anteriores, se ha podido evidenciar que no sólo existe deficiencia en torno a la atención al usuario en el nosocomio Belén de Lambayeque, sino que también se evidencia que existe una obsoleta e inapropiada gestión administrativa dependiente de los altos ejecutivos, que no conllevan a un control de eficiencia institucional.

En referencia a las dimensiones, se evidencia que a los colaboradores no existe una buena comunicación, asimismo el personal no tiene un buen control en cuanto a su asistencia y permanencia, lo que permite que los colaboradores tengan la ventaja de entrar y salir de la institución dejando las áreas en la cual desempeñan sin el recurso humano para brindar una atención oportuna al usuario, no prima la cortesía y amabilidad en cada actividad que participe con el cliente.

Según Staton y Barry (2000), da la definición de que son acciones que se pueden identificar y no percibir los cuales son la base de una transacción determinada para indemnizar las necesidades de los usuarios o consumidores. (p.6). En la Norma ISO 9000:2000 se menciona que un servicio resulta por diversas actividades en las que interactúa el usuario y el proveedor, lo cual no se puede percibir. (p. 69).

Berry (2003). Señala cuatro componentes del servicio: la Intangibilidad, la Heterogeneidad, la Inseparabilidad de producción y consumo y la Caducidad.

En este sentido, si hay necesidad de mejorar esta realidad, es importante manifestar que se debe cambiar la gestión administrativa en base a estrategias que permitan contrarrestar esta problemática.

Los resultados manifiestan que la mayoría de los trabajadores percibieron lo siguiente:

Correspondiente al primer cuestionario indicaron que un 50% en estado totalmente en disconformidad que los empleados no conocen exactamente la misión de la organización, en un porcentaje de 44% los empleados desconocen la visión que tiene el hospital, del mismo modo en un 53% en desacuerdo constaron que cada empleado no cuenta bien definido sus objetivos laborales, causa de que no hay una imposición de cultura de organización por cual solo cumplen con establecer sus horarios de trabajo mas no cumplen con formar una cultura de identificación; problema que recae en la misma administración general.

Correspondientes a las metas asignadas ya sea por el mismo nosocomio y las metas generales del mismo Ministerio de salud, mostraron resultados sorprendentes, es así como

un 50 % de los trabajadores no cumplen con las metas asignadas en beneficio del hospital y por ende como beneficio final a la población lambayecana.

Siguiendo, como se aprecia en la figura n° 5, el 62% de los trabajadores manifiestan que el hospital no se encuentra preparado, por diversas razones, como falta de alarma, de disponibilidad de la ambulancia y otros aspectos. Arrastrando como consecuencias accidentes e incidentes fortuitos en algún momento.

De igual manera en la estructura de la organización el 60% de los encuestados manifestaron que definitivamente no existe una estructura adecuada dentro de la organización que les permita seguir una línea de liderazgo y subordinidad. Por lo tanto, su incomodidad se refleja cada día más ya que sugieren que el gobierno regional de salud realice cambios oportunos en la imagen administrativa.

Según lo plasmado en la figura N° 7, se entiende que el 80% de los trabajadores no están de acuerdo con que la división del trabajo en el Hospital sea la adecuada. Empezando porque justamente la división del trabajo se presta para limitar la labor de un enfermero o médico, y no estar prestos ante cualquier emergencia.

Como se puede apreciar en la figura N° 8, el 70% de los encuestados, afirmaron que la institución no cumple con sus metas ni se realiza una programación de actividades cada mes. Empezando por la mala gestión, el deficiente clima laboral y el no respetar el espacio de los trabajadores y sus derechos como persona.

Correspondiente en la figura N° 9, el 59% de los encuestados, manifestaron que no existe liderazgo en aquel nosocomio, porque realmente, como consecuencia no se producen la óptima afrontación de diversas situaciones y soluciones de problemas del mismo modo en la figura N° 10 con un resultado de 49% demuestra que no existe motivación suficiente y eficiente ni ninguna garantía que lleve a cumplir los objetivos de la misma institución. Exista muy poca motivación para trabajar mejor, brindar un mejor servicio y crecer como persona. Por lo contrario, los trabajadores visualizan que la mala gestión promueve justamente que no exista motivación y liderazgo.

Correspondientes a tomar los mejores cursos de acción, en la figura 11 con un 36% de desaprobación, se muestra una disconformidad con respecto a la toma de decisiones cuando de emergencia en los pacientes se trata

Siguiendo con el cuestionario, en la figura N° 12, el 36% de los trabajadores

manifiestan que están en total desacuerdo con que en el hospital se plantea o promueve el trabajo en equipo. El 39% en desacuerdo y el 10% en opinión neutra.

Para los colaboradores cuesta entender que exista un plan de trabajo, porque muchas veces la gestión parece que se realizan las acciones improvisadamente, saliendo en muchas ocasiones mal para los pacientes y los colaboradores. En la figura 13 el 45% no están de acuerdo con lo planteado.

Correspondiente al control de la asistencia, en la figura 14 se indica que un 48% es muy deficiente, el 28% está en desacuerdo y solo el 2% están de acuerdo con lo planteado. Se entiende que este proceso no está bien dado y permite que los colaboradores tengan libertad para entrar y salir cuando les parezca por instinto.

Los colaboradores no son evaluados paulatinamente, sino una vez al año. Tal como se muestra en la figura 15, que un 51% de los encuestados está en total desacuerdo con lo planteado. Es necesario este tipo de control, porque permite promover la responsabilidad y eficiencia del trabajador.

Análisis respecto los usuarios, en la figura 16 se puede apreciar que un 50% de los analizados califican como total desacuerdo en torno al trato o servicio al cliente por parte de los trabajadores. La entrada al Hospital no es accesible, pues manifiestan que se ha convertido en un aspecto muy burocrático la entrada, inclusive en un servicio de emergencia. De igual manera la infraestructura del nosocomio se encuentra en total desacuerdo con un 38%; existen muchas falencias como ellos manifiestan, que impiden un correcto desarrollo del servicio de salud.

Uno de las perspectivas claves es la proactividad y rapidez para actuar en la atención en una vida. Se evidencia que los usuarios no están acordes con la forma de actuar de los trabajadores en el servicio de emergencia. El 50% está en total desacuerdo, tal como lo menciona la figura N° 18.

Así mismo en la figura N°19 se evidencia que la comunicación o el adecuado el flujo de información está totalmente desaprobada con un índice de 62%. Del mismo modo correspondiente a la atención oportuna se evidencia igualmente en total desacuerdo con un 45%. Por lo tanto, tampoco existe una excelente capacidad que este a la altura de cada puesto de trabajo por parte de los trabajadores, tal como lo muestra la imagen 21. Tal causa lo origina la mala administración general.

En la figura 22 demuestra el índice de capacitación hacia los trabajadores pues como

resultado arrojó un 52 % totalmente en disconformidad, puesto que en este tema no se juega con la vida de las personas, si no se trata de salvar vidas.

La cortesía y amabilidad son aspectos claves en el trato con el personal y los usuarios. Según la respuesta de los usuarios, se evidencia que los trabajadores, presentan falencias en cuanto al trato y a la amabilidad. Un 71% está en total desacuerdo con respecto a la imagen 23.

Otro aspecto importante en la atención del cliente es la credibilidad. Se debe manejar un solo lenguaje, aspecto que la mayoría de los usuarios desmienten en los colaboradores del Hospital Belén. Un 55% están en total desacuerdo, tal como lo demuestra la imagen 24.

Correspondiente la seguridad a los usuarios dentro del nosocomio Según la figura 25, el 45% de los usuarios, están en total disconformidad con respecto a la seguridad del hospital.

Y así es como se desaprueba la gestión administrativa dentro del Hospital Lambayecano, haciendo que la calidad del servicio que se viene brindado día a día no se la más óptima sino más bien hace que el hospital maneje una imagen poco agradable.

III.3. Aporte práctico

Las habilidades de gestión administrativa para mejorar el problema de atención al cliente en los empleados del hospital Belén de Lambayeque, son las siguientes:

ESTRATEGIA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN EL HOSPITAL BELEN – LAMBAYEQUE, 2022

Por. Bach. Chapoñan Millán Cinthya Abigail

I. FUNDAMENTACION:

Situacionalmente en esta investigación se realizó anteriormente una exploración de encuestas que se aplicó a los usuarios, siendo resultados en desánimos tales como la comunicación con la que fluyen en el hospital son poco asertiva, entre compañeros también deficiente. Del mismo modo los trabajadores no cumplen con sus metas, poco o nada les importa ya que no reciben sanción administrativa alguna.

Por todo ello estas actividades deficientes está repercutiendo y afectando la calidad de excelencia que se brinda la entidad hacia los usufructuarios. Se siente una insatisfacción por parte de los pacientes llegando así afectar su estado emocional, es por ello que se necesita

implementar estrategias que conlleven a un mejor desenvolvimiento de actividades y al mismo tiempo que se ajusten al presupuesto de retroalimentación.

II. DATOS DE LA INSTITUCION

2.1. INSTITUCION:

Unidad ejecutora 402 Hospital Belén – Lambayeque

2.2. DEPENDENCIA:

Depende burocráticamente y presupuestalmente del Gobierno Regional Lambayeque y de las normas del Ministerio de Salud.

2.3.MISIÓN Y VISIÓN:

Misión

“La Misión del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque es prevenir los riesgos, proteger del daño, recuperar la salud y rehabilitar las capacidades de los pacientes, en condiciones de plena accesibilidad y de atención a la persona desde su concepción hasta su muerte natural”.

Visión

“Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque para el año 2023 será un Hospital con usuarios satisfechos por la atención, con trabajadores capacitados, pro-activos y trabajando en equipo; con servicios básicos, infraestructura y equipamientos mínimos adecuados; con gestión democrática e investigando y coordinando la solución a los problemas de salud de su ámbito de influencia”

2.4.UBICACIÓN:

- AV. RAMÓN CASTILLA N° 597-LAMBAYEQUE
- Teléfono: 074-282023



III. OBJETIVOS DEL APORTE PRACTICO

3.1 Objetivo General

Diseñar estrategias de gestión administrativa para optimizar la calidad de servicio al usuario en el Hospital Belén – Lambayeque, 2022.

3.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar el problema que repercute en la mala atención al cliente para el hospital Belén – Lambayeque, 2022.
- Alinear con estrategia los procesos organizativos con el sistema administrativo en el Hospital Belén – Lambayeque, 2022.
- Crear estrategia para asegurar una buena calidad de atención al usuario administrativo en el Hospital Belén – Lambayeque, 2022.

IV. PLAN DE ACCION

A continuación, se presenta el diseño de las diversas estrategias a tomar para optimizar la calidad de atención en cada usuario que frecuenten en el hospital.

1. Es importante considerar que se presta un servicio público

Resulta importante tener claro que se presta un servicio público y los colaboradores deben mostrar una actitud de servicio en el desarrollo de sus funciones orientada a la satisfacción del usuario, por lo que se deben fortalecer las habilidades socioemocionales, administrativas y de gestión del personal.

De acuerdo a lo anteriormente mencionado, los servidores deben conocer la visión y estar comprometidos con las estrategias de la entidad a fin de consagrar un servicio eficaz y orientado a la satisfacción del usuario, de ahí que se hace necesario mejorar la comunicación organizacional, manejo integral del talento humano que incluya un sistema de capacitación, y evaluación (Linares, 2014).

Tabla 34 Estrategia de servicio público

| Responsable | Estrategia | Temas | Materiales | Tiempo |
|------------------|--------------|-------------------------|--|--------|
| Recursos Humanos | Capacitación | -Según bases Normativas | las -Proyector -Laptop -Papel bond - Lapiceros | 3 días |

Fuente: Elaboración Propia

2. Empezar por los dirigentes

Se requiere de una obligación seria de los dirigentes que garanticen la instrumentación de un programa para optimizar el desempeño.

El director y otros altos funcionarios corresponden gravitar los esfuerzos del personal por perfeccionar, lo que va desde una dirección activa en los proyectos hasta sólo estimular semejantes proyectos, otorgándole al personal el tiempo elemental. Siempre es superior tener lo primero.

Cuanto mejor formados e informados y más práctica consigan los dirigentes en la teoría y sistemática concerniente al progreso del desempeño, más podrán estos líderes gravitar y guiar los esfuerzos del personal.

El principio de Juran para los dirigentes de una institución es "¡Hagan planes a lo grande!", para llevar a cabo una revolución en la calidad y una ruptura con las prácticas administrativas tradicionales.

Así mismo los dirigentes garanticen convertirse en facilitadores disminuyendo obstáculos y preparando calidad principal en la empresa que representen.

Tabla 35: Capacitación a los dirigentes

| Responsable | Estrategia | Temas | Materiales | Tiempo |
|---|--------------|--|---|--------|
| Recursos humanos: -Facilitador -Colaboradores | Capacitación | Competencias administrativas del personal directivo. | -Proyector -Laptop -Papel bond - Lapiceros | 3 días |

Fuente: Elaboración Propia

3. La actitud debe ser considerada como estrategia.

Un buen líder es aquel sabe resaltar su actitud positiva en los colaboradores y en los usuarios. Por tal motivo se debe evaluar al personal encargado de brindar el servicio, siendo la empatía, capacidad de escucha, comunicación efectiva un tema resaltante los mismos que coadyuvan en la adecuada orientación al flujo de atención.

Debe tener sentido de pertenencia con la institución, es decir identificarse y comprometerse con los objetivos y metas institucionales, mas no por lo monetario, sino por

el interés y compromiso de la empresa.

Debe manifestarse ser una persona segura de sí misma y de lo que sabe. Por ello se sugiere que las diferentes áreas cuenten con el personal idóneo, perfil de puesto, pleno conocimiento del MOF.

Tabla 36: La actitud como estrategia

| Responsable | Estrategia | Temas | Materiales | Tiempo |
|---|--------------|--|---|--------|
| Recursos humanos: -Facilitador -Colaboradores | Capacitación | Sensibilización al personal de atención al usuario respecto a las habilidades socioemocionales | -Proyector -Laptop -Papel bond - Lapiceros | 2 días |

Fuente: Elaboración Propia

4. Formación, capacitación y concientización

Los altos funcionarios deben estar bien formados sobre los diferentes modelos de optimización de calidad y deben saber elegir los mejores cursos de acción para aplicar las diferentes gestiones dentro de la institución.

Dicha capacitación deberá:

- Concurrir a los dirigentes a que se persuadan ellos mismos y unos a otros sobre establecer un programa a nivel institucional para optimar el desempeño.
- Persuadir a los dirigentes que debe tener un enfoque sistemático y científico con su personal.
- Persuadir a los dirigentes, que todo programa requerirá cambios personales de su parte y por ende cambios en la institución.
- Concurrir a los líderes a precisar sus expectativas sobre la excelencia de la organización.
- Debe obtener un plan correspondiente a la calidad estableciendo metas específicas relacionadas a la excelencia.
- Auxiliar a asemejar a los clientes (parientes, contribuyentes, etc.) y abastecedores (compañías farmacéuticas, ministerio de salud) para su institución.
- Asistir a vincular todo plan estratégico que contenga al nuevo plan de calidad.
- Si la institución tuviese una junta directiva, esta o un Representante de la misma pueden

participar en el proceso.

Esta capacitación se producirá utilizando varios instrumentos pueden guiar a los dirigentes en este proceso, tendrá una duración de dos semanas, incluyendo los días de lunes a sábado por las tardes, que tal vez se subdivida en varias sesiones.

Para una implementación exitosa es necesario realizar el siguiente intercambio de información:

- La formación es la transferencia de conocimientos generales, para instruirse a pensar en las diferentes circunstancias.
- La capacitación es la transferencia de habilidades muy específicas.
- La concientización es el cultivo de una comprensión general y el entusiasmo por una idea.

Luego que los dirigentes hayan determinado el plan, y el directorio lo haya revisado y aceptado, se podrá formar un "consejo de calidad", que preferible tenga un alto grado de intervención de los dirigentes de la institución.

Así mismo el consejo deberá escoger los temas ideales para entablar la capacitación sabiendo que eso temas son el reforzamiento de las debilidades de nosocomio. Entre los temas sugerirles a tratar son:

- a) Taller de habilidades socioemocionales
- b) Taller de atención al usuario
- c) Capacitación para el personal administrativo sobre gestión eficiente

PLAN DE LA CAPACITACION

Todos, con la asistencia de la administración, corresponderá lograr varios objetivos.

- Identificar las metas del proyecto, como lo que se espera del proyecto, plazo, y los cambios que se proyectan.
- Disponer la explicación del proyecto, como los límites y roles.
- Determinar los recursos presupuestarios, para asesoramiento etc.
- Distinguir al líder de equipo.
- Estipular a un experto en calidad.
- Constituir las reglas del juego del temario, asistencias, lugar, fecha y participación de la reunión.

Finalmente, el consejo que se designó debe de evaluar constantemente los resultados de cada empleado para saber cuál ha sido su capacidad de retención, con el fin de brindar un

mejor servicio y así el hospital Belén tenga la dicha de expresar una buena imagen ante la región Lambayeque.

1. Ordenamiento de ambientes

Como se puede visualizar los ambientes del hospital Belén están muy sujetos a provocar pérdida de tiempo o alguna incidencia ya que algunos objetos se encuentran en los pasadizos, esto provoca que disminuya la imagen de un ambiente ventilado, y al mismo tiempo provoca inseguridad en los pacientes. Tal razón que se propone que se realice un ordenamiento de todos los ambientes y a la vez una desinsectación total, colocando cosas que ya no sirven en ambientes alejados y no concurrentes por los empleados y pacientes.

Tabla 37: Ordenamiento de ambientes

| Responsable | Estrategia | F. Financiamiento | Materiales | Tiempo |
|-----------------------|-------------------|--|--|--------|
| -Directivo | Orden de | Partida | -Escobas, | 3 días |
| -Recursos humanos: | compra y servicio | presupuestaria de limpieza y servicios del hospital. | recogedor, otros (que ya tiene la institución) | |
| -Logística | | | -Ambientadores | |
| -Personal de Limpieza | | | -Franelas | |
| | | | - Otros | |

Tabla 38:Desarrollo de la capacitación

| Nombre de la sesión | Objetivos | Estrategias metodológicas | Recursos | Responsable | Presupuesto |
|--|--|---|--|---------------------------|-------------|
| Taller de habilidades socioemocionales | Sensibilizar al personal de atención al usuario respecto a las habilidades socioemocionales | El facilitador se presenta ante la audiencia. Generación de la motivación a través de la dinámica “el saludo en diferentes culturas” Exposición y desarrollo del tema. Reflexión del tema tratado Autoevaluación y coevaluación | Recursos humanos: - Facilitador - colaboradores Recursos materiales: Material de lectura PPT Laptop Proyector Fichas de evaluación | Área de Recursos Humanos. | S/. 800.00 |
| Taller de atención al usuario | Sensibilizar a los colaboradores sobre una adecuada atención al usuario | Presentación del ponente. Dinámica de motivación “el lazarillo” Exposición y desarrollo del tema. Desarrollo de casos prácticos Autoevaluación y coevaluación. | Recursos humanos: - Facilitador - colaboradores Recursos materiales: Material de lectura PPT Laptop Proyector Fichas de evaluación | Área de Recursos Humanos. | S/. 800.00 |
| Capacitación para el personal administrativo sobre gestión eficiente | Fortalecer competencias administrativas del personal directivo del Hospital Belén de Lambayeque. | Presentación del ponente. Dinámica de motivación “el ovillo”. Exposición y desarrollo del tema. Abordaje e intervención de estrategias administrativas. Autoevaluación y coevaluación. | Recursos humanos: - Facilitador - colaboradores Recursos materiales: Material de lectura PPT Laptop Proyector Fichas de evaluación | Área de Recursos Humanos. | S/. 900.00 |

Fuente: Ejecución propia

Tabla 39 Presupuesto General

| Actividades de la propuesta | Presupuesto |
|--|--------------------|
| Taller de habilidades socioemocionales | 800.00 |
| Taller de atención al usuario | 800.00 |
| Capacitación para el personal administrativo sobre gestión eficiente | 900.00 |
| Ordenamiento de ambientes | 250.00 |
| Costo Total | 2,750.00 |

Fuente de Financiamiento:

El hospital Belén de Lambayeque es una unidad ejecutiva que depende de presupuestalmente del Gobierno Regional y normativamente del MINSA, por el cual el nosocomio maneja un presupuesto limitado a partidas presupuestarias, tal motivo se fija que las actividades se realizaron en el momento con que el hospital cuenta con el presupuesto indicado, de otro modo se sugiere incorporar presupuesto dentro de las partidas para que el siguiente año se lleve a cabo talleres en bien común de todos, tanto empleados como usuarios.

Diagrama de actividades:

Figura 26. Diagrama de actividades

| ACTIVIDADES | MES / Dias | | | | | | | | | | | |
|--|-------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|-----------|-----------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| Taller de habilidades socioemocionales | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | |
| Taller de atención al usuario | | | | ■ | ■ | ■ | | | | | | |
| Capacitación para el personal administrativo sobre gestión eficiente | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | | |
| Ordenamiento de ambientes | | | | | | | | | | | ■ | ■ |

Fuente: Elaboración propia

IV. CONCLUSIONES

IV.1. Conclusiones:

De acuerdo a las estrategias de la gestión administrativa dentro del nosocomio se encontró que no se utilizaban ninguna estrategia competitiva administrativa para regularizar los problemas que acotejen en el hospital, por ende, no permitía incidencia en la calidad de servicio ya que en algunos casos se aplicaban estrategias muy obsoletas que no permitía el cambio consecutivo de las actividades de por medio.

- En cuanto a la gestión administrativa del Hospital Belén de Lambayeque se concluye que presenta deficiencias en torno a la planificación y también en la selección del personal, por lo que surgen problemas de comunicación efectiva, trato con los clientes, falta de liderazgo y además corrupción.

- El nivel de calidad emitido tanto por los colaboradores como por los usuarios, se evidencia que un 80% y 90% respectivamente, no están de acuerdo con el trato con el usuario, existen falencias que impiden el correcto desarrollo de la gestión y del buen servicio de salud.

- Las estrategias de gestión para optimar la calidad de servicio permiten desarrollar un nuevo perfil en los trabajadores, colocando como principal beneficiario al usuario y su salud.

V. RECOMENDACIONES

Con el rotundo diagrama de problemas se recomienda cambiar de estrategias, pero sobre todo edificarlas, plasmarlas y ejecutarlas con un buen control consecutivo.

En cuanto a la problemática que se encontró en el primer objetivo específico se recomienda reformular un bosquejo de estrategias que permitan cambiar el rumbo y la visión de aquel hospital, pero para ello se debe de pedir un cambio competitivo en la administración, todo caso realizar capacitaciones al subordinado superior para que él o ella transmita conocimientos y empleen las estrategias correspondientes.

Del mismo modo para el segundo, se debe realizar una capacitación masiva correspondiente al tema de la excelencia del servicio ya que actualmente el panorama solo en rumba al interés particular mas no al interés organizacional.

Correspondiente al tercero, cumplir fielmente aquellas reformulaciones de estrategias a implementar haciendo que al momento de ejecutarlas se controle de manera óptima para que pueda ser beneficiosa en un futuro al momento de atender a los usuarios. También se recomienda en la gerencia o administración general realizar alianzas con instituciones que brinden capacitación al personal de salud para que puedan enriquecerse de temas más actuales en beneficio de la región y sus alrededores.

REFERENCIAS

- Aliaga, S. y Alcas, N (2021) *Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima. INNOVA Research Journal*, 6(1), 18-30. Recuperado de: <https://doi.org/10.33890/innova.v6.n1.2021.1490>
- Arana, A (2017). *Gestión administrativa y calidad de los servicios en la Municipalidad provincial de Balboa en el año 2017*. España.
- Balcázar, A (2018) *Gobernanza corporativa, una propuesta para el mejoramiento en la gestión administrativa y financiera en el hospital E.S.E Nuestra Señora del Carmen Tabio - Cundinamarca*. Contaduría Universidad de Antioquia, 73, 13-32. Recuperado de: <https://revistas.udea.edu.co/index.php/cont/article/view/337317/20792566>
- Bernal, B (2010). *Metodología de la Investigación. Textos y glosario de Historia del Derecho*. Burgos: Grupo de Innovación Docente "Conceptistas" Recuperado de: <http://www.ugr.es/~aepc/VIIIFORO/LibrocapitulosVIIIfecies.pdf>
- Behar, B (2008). A. Rubeira. *Introducción a la Metodología de la Investigación*. Ediciones Shalom. Recuperado de: <http://rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro%20metodologia%20investigacion%20este.pdf>
- Berry, B (2003). *Manual de investigación Accuracy in scientific discourse - Berry - 2003 - Scandinavian Journal*.
- Díaz, J (2021) *Modelos de Gestión Hospitalaria y su Influencia en la Calidad de Atención al usuario del Servicio de Salud: Revisión Sistemática Rápida de la literatura*. (Tesis de maestría) Universidad EAN Colombia. Recuperado de: <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/10484/DiazJuan2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castillo, C (2017). *"La Gestión administrativa incrementa la Eficiencia organizacional en las Carrocerías Serman de la Ciudad de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas – UTA"*, Ecuador.
- Coronel, C (2017). *Mejoramiento de calidad en el servicio y atención al cliente en el Restaurante 'Los Pollos de la Colon', de la ciudad de Riobamba, 2017"*.
- Chiavenato, I (2000). *"Introducción a la Administración General"*. 1a Ed. Bogotá Colombia.

- Chiavenato, I (2001). *“Administración”*. 1a Ed. Bogotá Colombia.
- Delgado, E (2021) *Estrategias de gestión administrativa para la calidad de servicio en el Hospital Las Mercedes, Chiclayo*. Tesis de posgrado. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78090/Delgado_SEA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Esneca (2021) *Qué es exactamente la gestión administrativa*. Recuperado de: <https://www.esneca.com/blog/gestion-administrativa-definicion/>
- Esquen, E (2017). *“Calidad de atención y su relación con la satisfacción del cliente en el centro recreativo la granja SAC”*. Reque. Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/991/1/ADMINISTRACION.pdf>.
- Fabián Q. (2021) *“Gestión administrativa”*. Recuperado de: <http://elmundodelaadministracion2015.blogspot.com/2015/02/ventajas-y-desventajas.html>
- Ferreira, A., & De, L. A. L. (2014). *Población*.”. 1a Ed. Bogotá Colombia.
- Figuerola, F (2017). *Diseño y Propuesta de un Sistema de Gestión Administrativa para la Empresa Leofiguer S.A. agencia productora de servicio en la ciudad de Cerro de Pasco*. Recuperado de: <http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/handle/21000/1914>
- García, J (2011). *“Guía técnica para la construcción de escalas de actitud”*. Recuperado de: <http://www.odiseo.com.mx/2011/8-16/garcia-aguilera-castillo-guia-construccion-escalas-actitud.html>
- Gremler, G (2009). *Administración (Decimo ed.)*. México: McGraw-Hill.
- Gryna, U (2007). *Administración una Perspectiva Empresarial (Decimocuarta ed.)*. México: McGraw-Hill. Recuperado de: https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod_resource/content/1/Administracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_Koontz.pdf
- Gutiérrez, Marcelo, y Bardales (2019) *Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú*. Gaceta Científica. Escuela de Posgrado, Universidad Nacional Hermilio Valdizán Vol. 6 (2), abril - junio de 2020, Huánuco-Perú. Recuperado de: <http://diu.unheval.edu.pe/revistas/index.php/gacien/article/view/787/677>
- Hernández, A (2014). *Metodología de la Investigación*. Quinta Edición Recuperado de: https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%201a%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

- Koontz, A. O'Donnell, (2006). *El proceso administrativo*. 11ª ed. México, MX: Editorial Diana. Recuperado de: https://www.google.com.pe/search?ei=eEePWtX2C4v_zgLM8gc&q=kotler+2004&oq=kotler+2004&gs_l=psy-
- Linares, C. (2014). *Prácticas de servicio al cliente en entidades del sector público. Especialización en mercadeo de servicios*, Universidad Militar Nueva Granada. Recuperado de: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13057/PRACTICAS%20DE%20SERVICIO%20AL%20CLIENTE%20EN%20ENTIDADES%20P%20DAIBLICAS%20CAROLINA%20LINARES.pdf;jsessionid=2F7F4C9952F881BCE9C9D8DB55D5308B?sequence=1>
- Miraba, J (2017). *Propuesta De Sistema De Gestión Administrativo Para La Compañía Poison S.A.* Recuperado de: [ile:///C:/Users/FABRIZIO/Downloads/Droguett-Jorquera-F...pdf](file:///C:/Users/FABRIZIO/Downloads/Droguett-Jorquera-F...pdf).
- Mora, T (2017). *Revistas académicas*. Recuperado de: <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/view/474>
- Muñoz, T (1998). *Introducción a la metodología de la investigación* Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2006c/203/2e.htm>
- Ñaupas H. (2013). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Ediciones de la Universidad de Bogotá Fuente: Pacarina del Sur – Recuperado de: <http://pacarinadelsur.com/home/senas-y-resenas/1001-metodologia-de-la-investigacion-cuantitativa-cualitativa-y-redaccion-de-tesis>.
- Oña, L (2017). “*Gestión administrativa y su relación con los servicios de la cooperativa de ahorro y crédito SUMAK KAWSAY LTDA de la Provincia de Huánuco*”. Recuperado de: <https://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/835>
- Pando, C (2019) *Influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio al usuario externo en el hospital de es salud, Cajamarca 2019. (Tesis de pre grado)*. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Recuperado de: http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1043/TESIS_revisado-Empastado.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Parasuraman, L (1993). *Calidad Total*. A., Ediciones; Colección: 1ª Edición / 272 págs. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=apHbsjHxroEC>
- Parasuraman, L (1993). *Metodología Servqual*.

- Recuperado de: https://www.12manage.com/methods_zeithaml_servqual_es.html
- Pilar, J (2017). Gestión administrativa y calidad de los servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral. Recuperado de: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2820913?locale=es>
- Luque, V (2017). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la sub gerencia de desarrollo económico social. Recuperado de: http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/255/Michael_Atao_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Rey J (1999). Foro sobre Evaluación de la Calidad de la Investigación y de la Educación Superior: Libro de Capítulos. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=693645>
- Riveros, R (2017). *La organización del conocimiento. En J. Santiago, F. Tornay, E. Gómez y M.R. Elosúa, Procesos Psicológicos Básicos* (pp. 123-145). Madrid: McGrawHill. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/993/99366775009/99366775009.pdf>
- Ríos, C (2017). “La calidad de servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa restaurante campestre SAC – Chiclayo”. Recuperado de: <http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12423/203>
- Román, R (2017). *Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal “Pedro Moncayo” de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2017. Propuesta alternativa*”. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12749/leon_rs.pdf
- Villalobos, R (2021) *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la unidad de gestión del paciente del hospital regional Lambayeque, Chiclayo, 2019*. Tesis de pregrado. Universidad Señor de Sipán. Recuperado de: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7896/Rea%c3%b1o%20Villalobos%20Ricardo%20Salvador.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- World Organization Health, (2021) Directrices globales de calidad en la salud. Artículo 2021. Recuperado de: https://scholar.google.com.pe/scholar?q=World+Organization+Health,+2021&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart
- Yáñez, Y (2017). “*Propuesta de mejora del proceso administrativo en la gestión administrativa de una institución privada en la Región de La Libertad*”. Recuperado de: <http://eprints.uanl.mx/928/1/1020148455.PDF>

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

NOMBRE DEL ESTUDIANTE: CHAPOÑAN MILLÁN CINTHYA ABIGAIL

FACULTAD/ESCUELA: CIENCIAS EMPRESARIALES / ACADEMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES | TIPO DE INVESTIGACIÓN | POBLACIÓN | TÉCNICAS/ INSTRUMENTO | MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS |
|---|--|--|--|-----------------------------|---|--------------------------------------|------------------------------|
| ¿De qué manera influye la estrategia de gestión administrativa en calidad de servicio al usuario en el Hospital Belén - Lambayeque, 2022? | O.G: Establecer la relación entre las estrategias de gestión administrativa y su incidencia en calidad de servicio al usuario en el Hospital Belén - Lambayeque, 2022. | Hi: Si se aplica la estrategia de Gestión Administrativa entonces influirán en Calidad de servicio al usuario en el Hospital Belén - Lambayeque 2022. | Variable Independiente: Gestión administrativa | Descriptiva - Correlacional | P1: 100 colaboradores (Variable Independiente Gestión Administrativa) | Encuesta/ Cuestionario | Cuantitativo |
| | O.E.1: Diagnosticar las estrategias de gestión administrativa en el Hospital Belén- Lambayeque 2022. | Ho: Si no se aplica la estrategia de Gestión Administrativa entonces. No influirán en Calidad de servicio al usuario en el Hospital Belén - Lambayeque 2022. | Variable dependiente: Calidad de Servicio | DISEÑO | P2: 90 usuarios (Variable Dependiente Calidad de servicio) | INSTRUMENTOS | |
| | O.E.2: Identificar el nivel de calidad de servicio al usuario en el Hospital Belén- Lambayeque 2022. | O.E.3: Determinar la relación entre estrategias de Gestión Administrativa y la Calidad de servicio en el Hospital Belén - Lambayeque 2022. | | | No experimental | M1: 80 colaboradores M2: 42 usuarios | |

CUESTIONARIO

El presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por objetivo Analizar las Estrategias de gestión administrativa y su incidencia en calidad de servicio al usuario en el Hospital Belén – Lambayeque 2022. Sera aplicado a los colaboradores del Hospital Belén de Lambayeque que nos permitirá analizar las primeras variables. Es totalmente confidencial y anónimo, por lo cual le agradeceremos ser los más sincero posible.

Instrucciones: Lea atentamente y marque con una X en el casillero de su preferencia del Ítem correspondiente.

Datos Generales

Edad: ()

Sexo ()

Ocupación: 1. Profesional () 2. Técnico () 3. Auxiliar ()

Para evaluar las variables, marcar con una “X” en el casillero correspondiente según a la siguiente escala:

Completamente en desacuerdo: 1

En desacuerdo : 2

Indiferente: 3

De acuerdo: 4

Completamente de acuerdo: 5

| N° | ITEMS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------|---|---|---|---|---|---|
| | VARIABLE INDEPENDIENTE | | | | | |
| | PLANIFICACION | | | | | |
| 01 | ¿Considera usted que los trabajadores del Hospital Belén-Lambayeque conocen la misión institucional? | | | | | |
| 02 | ¿Considera usted que los trabajadores del Hospital Belén-Lambayeque conocen su visión institucional? | | | | | |
| 03 | ¿Considera usted que en el Hospital Belén-Lambayeque, los trabajadores tienen sus objetivos bien definidos? | | | | | |
| 04 | ¿Cree usted que en el Hospital Belén- Lambayeque los trabajadores cumplen con sus metas asignadas? | | | | | |
| 05 | ¿Piensa usted que, en el Hospital Belén, están autorizados para actuar frente a una emergencia? | | | | | |

| | | | | | | |
|-----------|--|--|--|--|--|--|
| | ORGANIZACIÓN | | | | | |
| 06 | ¿Considera usted que la estructura organizativa del Hospital Belén – Lambayeque es la adecuada? | | | | | |
| 07 | ¿Cree usted que la división de trabajo en el Hospital Belén – Lambayeque es la correcta? | | | | | |
| 08 | ¿Considera usted que en el Hospital Belén realizan su programación de actividades cada mes? | | | | | |
| | DIRECCIÓN | | | | | |
| 09 | ¿Piensa usted que existe liderazgo en el Hospital Belén – Lambayeque? | | | | | |
| 10 | ¿Considera usted que en el Hospital Belén – Lambayeque se motiva a sus trabajadores? | | | | | |
| 11 | ¿Cree usted que en Hospital Belén - Lambayeque se toman decisiones correctas? | | | | | |
| 12 | ¿Cree usted que en el Hospital Belén – Lambayeque sus trabajadores realizan trabajo en equipo? | | | | | |
| | CONTROL | | | | | |
| 13 | ¿Considera usted que las actividades son programadas de acuerdo a su Plan de trabajo? | | | | | |
| 14 | ¿Piensa que el control de inasistencia del personal es controlado adecuadamente? | | | | | |
| 15 | ¿Cree usted que en el Hospital Belén - Lambayeque se realiza un control concurrente de los trabajadores? | | | | | |

Gracias

CUESTIONARIO

El presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por objetivo Analizar las Estrategias de gestión administrativa y su incidencia en calidad de servicio al usuario en el Hospital Belén – Lambayeque 2019. Sera aplicado a los usuarios que con frecuencia asisten al Hospital Belén de Lambayeque, que nos permitirá analizar la segunda variable. Es totalmente confidencial y anónimo, por lo cual le agradeceremos ser los más sincero posible.

Instrucciones: Lea atentamente y marque con una X en el casillero de su preferencia del Ítem correspondiente.

Datos Generales

Edad : () **Sexo** ()

Profesión/Ocupación:

Para evaluar las variables, marcar con una “X” en el casillero correspondiente según a la siguiente escala:

- Completamente en desacuerdo: 1**
- En desacuerdo : 2**
- Indiferente: 3**
- De acuerdo: 4**
- Completamente de acuerdo: 5**

| VARIABLE DEPENDIENTE | | | | | | |
|----------------------|--|--|--|--|--|--|
| SERVICIO | | | | | | |
| 01 | ¿Considera usted que el ingreso al Hospital Belén – Lambayeque es accesible? | | | | | |
| 02 | ¿Considera que la infraestructura del Hospital está a la vanguardia de los otros nosocomios? | | | | | |
| 03 | ¿Piensa usted que los colaboradores actúan de forma rápida en Emergencia? | | | | | |
| 04 | ¿Considera usted que la comunicación en el Hospital Belén – Lambayeque es el adecuado? | | | | | |
| 05 | ¿Piensa usted que en el Hospital Belén, brindan una atención oportuna? | | | | | |

| | | | | | | |
|-----------|---|--|--|--|--|--|
| 06 | ¿Considera usted que la capacidad del personal que labora en el Hospital Belén – Lambayeque es el idóneo? | | | | | |
| 07 | ¿Cree usted que los trabajadores del Hospital Belén – están capacitados para atender ante cualquier situación dada? | | | | | |
| 08 | ¿Piensa usted que la cortesía y amabilidad son virtudes que sobresalen en los trabajadores del Hospital Belén – Lambayeque? | | | | | |
| 09 | ¿Cree usted que en el Hospital Belén – Lambayeque mantiene su credibilidad en cualquier aspecto? | | | | | |
| 10 | ¿Piensa usted que el Hospital Belén brinda seguridad a los usuarios? | | | | | |

Gracias

FICHA DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

I. INFORMACIÓN DEL EXPERTO

- 1.1 Apellidos y nombres** : ALARCON DIAZ NOELIA
1.2 Título profesional : LICENCIADA EN EDUCACION
1.3 Grado académico : MAGISTER EN EDUCACION
1.4 Institución o empresa donde trabaja : IFB CERTUS
1.5 Cargo que desempeña : DOCENTE
1.6 Experiencia profesional en años : 15 AÑOS
1.7 Teléfono : 959568556
1.8 Correo electrónico : jigari_84@hotmail.com
1.9 Nombres y apellidos del investigador (a): ALARCON DIAZ NOELIA

II. VALORACIONES A LOS INSTRUMENTOS

2.1 Pertinencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación

| Instrumentos | Suficiente (3) | Medianamente suficiente (2) | Insuficiente(1) | Observaciones |
|--------------|----------------|-----------------------------|-----------------|------------------------------|
| Cuestionario | X | | | Coherente a la investigación |

2.3 De los ítems con las variables.

| Instrumentos | Suficiente (3) | Medianamente suficiente (2) | Insuficiente(1) | Observaciones |
|--------------|----------------|-----------------------------|-----------------|---------------|
| Cuestionario | X | | | NINGUNA |

2.3 Pertinencia de los ítems con las dimensiones.

| Instrumentos | Suficiente (3) | Medianamente suficiente (2) | Insuficiente(1) | Observaciones |
|--------------|----------------|-----------------------------|-----------------|---------------|
| Cuestionario | X | | | NINGUNA |

2.4 Pertinencia de los ítems con los indicadores.

| Instrumentos | Suficiente (3) | Medianamente suficiente (2) | Insuficiente(1) | Observaciones |
|--------------|----------------|-----------------------------|-----------------|---------------|
| Cuestionario | X | | | NINGUNA |

2.5 Redacción de los ítems.

| Instrumentos | Suficiente (3) | Medianamente suficiente (2) | Insuficiente(1) | Observaciones |
|--------------|----------------|-----------------------------|-----------------|---------------|
| Cuestionario | X | | | NINGUNA |

Fecha: 22/01/2019



Firma del experto
DNI: 41158326

FICHA DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

I. INFORMACIÓN DEL EXPERTO

- 1.1 Apellidos y nombres** : SUYSUY CHAMBERGO ERICKA JULISSA
1.2 Título profesional : LICENCIADA EN ADMINISTRACION
1.3 Grado académico : MAGISTER EN GESTION PUBLICA
1.4 Institución o empresa donde trabaja : USS
1.5 Cargo que desempeña : DOCENTE
1.6 Experiencia profesional en años : 07 AÑOS
1.7 Teléfono : 990073448
1.8 Correo electrónico : ericka147@hotmail.com
1.9 Nombres y apellidos del investigador (a): SUYSUY CHAMBERGO ERICKA JULISSA

II. VALORACIONES A LOS INSTRUMENTOS

2.1 Pertinencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación

| Instrumentos | Suficiente (3) | Medianamente suficiente (2) | Insuficiente(1) | Observaciones |
|--------------|----------------|-----------------------------|-----------------|---------------|
| Cuestionario | X | | | NINGUNA |

2.2 De los ítems con las variables.

| Instrumentos | Suficiente (3) | Medianamente suficiente (2) | Insuficiente(1) | Observaciones |
|--------------|----------------|-----------------------------|-----------------|---------------|
| Cuestionario | X | | | NINGUNA |

2.3 Pertinencia de los ítems con las dimensiones.

| Instrumentos | Suficiente (3) | Medianamente suficiente (2) | Insuficiente(1) | Observaciones |
|--------------|----------------|-----------------------------|-----------------|---------------|
| Cuestionario | X | | | NINGUNA |

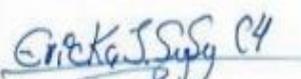
2.4 Pertinencia de los ítems con los indicadores.

| Instrumentos | Suficiente (3) | Medianamente suficiente (2) | Insuficiente(1) | Observaciones |
|--------------|----------------|-----------------------------|-----------------|---------------|
| Cuestionario | X | | | NINGUNA |

2.5 Redacción de los ítems.

| Instrumentos | Suficiente (3) | Medianamente suficiente (2) | Insuficiente(1) | Observaciones |
|--------------|----------------|-----------------------------|-----------------|---------------|
| Cuestionario | X | | | NINGUNA |

Fecha: 22/01/2019


 Firma del experto
 DNI: 45361468

FICHA DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

I. INFORMACIÓN DEL EXPERTO

- 1.1 Apellidos y nombres** : SOSA RUIZ MILAGROS DEL PILAR
1.2 Título profesional : LICENCIADA EN ADMINISTRACION
1.3 Grado académico : MAGISTER EN GESTION PUBLICA
1.4 Institución o empresa donde trabaja : UGEL - LAMBAYEQUE
1.5 Cargo que desempeña : ADMINISTRATIVO
1.6 Experiencia profesional en años : 10 AÑOS
1.7 Teléfono : 074 - 286413
1.8 Correo electrónico : —
1.9 Nombres y apellidos del investigador (a): SOSA RUIZ MILAGROS DEL PILAR

II. VALORACIONES A LOS INSTRUMENTOS

2.1 Pertinencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación

| Instrumentos | Suficiente (3) | Medianamente suficiente (2) | Insuficiente(1) | Observaciones |
|--------------|----------------|-----------------------------|-----------------|---------------|
| Cuestionario | X | | | NINGUNA |

2.3 De los ítems con las variables.

| Instrumentos | Suficiente (3) | Medianamente suficiente (2) | Insuficiente(1) | Observaciones |
|--------------|----------------|-----------------------------|-----------------|---------------|
| Cuestionario | X | | | NINGUNA |

2.3 Pertinencia de los ítems con las dimensiones.

| Instrumentos | Suficiente (3) | Medianamente suficiente (2) | Insuficiente(1) | Observaciones |
|--------------|----------------|-----------------------------|-----------------|---------------|
| Cuestionario | X | | | NINGUNA |

2.4 Pertinencia de los ítems con los indicadores.

| Instrumentos | Suficiente (3) | Medianamente suficiente (2) | Insuficiente(1) | Observaciones |
|--------------|----------------|-----------------------------|-----------------|---------------|
| Cuestionario | X | | | NINGUNA |

2.5 Redacción de los ítems.

| Instrumentos | Suficiente (3) | Medianamente suficiente (2) | Insuficiente(1) | Observaciones |
|---------------------|-----------------------|------------------------------------|------------------------|----------------------|
| Cuestionario | X | | | NINGUNA |

Fecha: 22/01/2019



Firma del experto
DNI: 41655250



GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL "BELÈN" LAMBAYEQUE

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

CARTA DE ACEPTACIÓN

DRA. CARMEN ELVIRA ROSAS PRADO
DECANA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN
Presente. -

Me dirijo a Usted expresándole un cordial saludo y a la vez informarle que la Srta. **CHAPOÑAN MILLAN CINTHYA ABIGAIL**, con DNI: **47221084**, trabajador(a) de este nosocomio, ha sido aceptado su solicitud para realizar su TESIS denominado:

"ESTRATEGIA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN EL HOSPITAL BELEN - LAMBAYEQUE, 2022".

Se expide el presente documento para los fines que el interesado estime conveniente.

Lambayeque, 14 de julio 2022

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE "BELEN"
LAMBAYEQUE
.....
Lic. MSc. Walter Toribio Martínez G.
C.L.A.D. N° 1407 J
JEFE DE DIVISION DE ADMINISTRACION

"Personas, que Atendemos Personas"

Chilayo, 08 de agosto de 2022.

VISTO:

El Oficio N° 0266-2022/FACEM-DA-USS, de fecha 04/08/2022, presentado por la Directora de la EP de Administración y proveído del Decano de FACEM, el 08/08/2022 donde solicita la actualización de Proyecto de Tesis, por caducidad, de los egresados de Administración, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 31° del Reglamento de Investigación de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 199-2019/PD-USS de fecha 06 de noviembre de 2019, indica que La Investigación Formativa es un proceso de generación de conocimiento, asociado con el proceso de enseñanza – aprendizaje, cuya gestión académica y administrativa está a cargo de la Dirección de cada Escuela Profesional.

Que, el Art. 36° del Reglamento de Investigación, indica que el Comité de Investigación de la escuela profesional aprueba el tema de proyecto de investigación y del trabajo de investigación acorde a las líneas de investigación institucional.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTICULO 1°: APROBAR, la actualización del Proyecto de Tesis, de los Bachilleres de la EP de Administración, según se indica en cuadro adjunto.

ARTÍCULO 2°: DEJAR SIN EFECTO, las resoluciones N°848 - FACEM-USS-2019, de fecha 15/07/2019, numeral 4; N°1099-FACEM-USS-2020, de fecha 22/10/2020, numeral 7; N° 0724-FACEM-USS-2017, de fecha 31/07/2017, numeral 17; N° 1604-FACEM-USS-2018, de fecha 12/12/2018; N° 0169-FACEM-USS-2019, de fecha 11/03/2019, numeral 3, respectivamente

REGÍSTRESE, COMUNIQUESE Y ARCHÍVESE


USS **DR. LUIS GERARDO GÓMEZ JACINTO**
Decano
Facultad de Ciencias Empresariales
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN


USS **MS. CAROLINA LOURDES FALLA GÓMEZ**
Secretaría Académica (a)
Facultad de Ciencias Empresariales
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

Cc.: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chilayo, Perú

www.uss.edu.pe

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N°457-2022-FACEM-USS**

| APELLIDOS Y NOMBRES | TITULO DE PROYECTO DE TESIS | LÍNEA DE INVESTIGACIÓN |
|------------------------------------|--|--------------------------------------|
| GONZALES CORNEJO GERSON | PLAN DE NEGOCIO DE UNA POLLERÍA TEMÁTICA PARA ATENDER LA DEMANDA DEL DISTRITO DE MONSEFÚ, 2022 | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| CHILCON MONTEZA MARILIN AZUCENA | COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR RESPECTO AL USO DE CANALES DIGITALES DURANTE EL ESTADO DE EMERGENCIA EN LA CMAC PIURA S.A.C., 2022 | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| SAMAME SAMPEN JOSÉ EDGAR | INFLUENCIA DE LA MOTIVACIÓN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL TRABAJADOR EN LA EMPRESA MOTOFUERZA SAC, CHICLAYO -2022 | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| GUEVARA MAITA JUDSON FRANCIS | MARKETING DIGITAL Y POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA TRANSPORTES HERNÁNDEZ S.A.C., CHICLAYO 2022 | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| CHAPOÑAN MILLÁN CINTHYA ABIGAIL | ESTRATEGIA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN EL HOSPITAL BELEN - LAMBAYEQUE, 2022 | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

**FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)**

Pimentel, 02 de setiembre del 2022

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

El suscrito:
CHAPOÑAN MILLÁN CINTHYA ABIGAIL con DNI 47221084

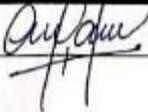
En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada:

ESTRATEGIA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN EL HOSPITAL BELÉN - LAMBAYEQUE, 2022.

Presentado y aprobado en el año 2022 como requisito para optar el título de Licenciado en Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mí (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

| APELLIDOS Y NOMBRES | NUMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD | FIRMA |
|---------------------------------|----------------------------------|---|
| CHAPOÑAN MILLÁN CINTHYA ABIGAIL | 47221084 |  |

FOTOS



Figura 27: Imágenes de la encuesta realizada en el hospital Belén Lambayeque



Figura 28: Imágenes de la encuesta realizada en el hospital Belén Lambayeque

NOMBRE DEL TRABAJO

ESTRATEGIA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN EL HOSPITA

AUTOR

Cintha Abigail Chapoñan Millán

RECUENTO DE PALABRAS

13310 Words

RECUENTO DE CARACTERES

72211 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

65 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

2.2MB

FECHA DE ENTREGA

Dec 16, 2022 3:19 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Dec 16, 2022 3:20 PM GMT-5

● **13% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 11% Base de datos de Internet
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 8% Base de datos de trabajos entregados

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)

ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N°457-2022-FACEM-USS, presentado por el/la Bachiller, **CINTHYA ABIGAIL CHAPOÑAN MILLÁN**, con su tesis Titulada **ESTRATEGIA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN EL HOSPITAL BELEN – LAMBAYEQUE, 2022.**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **13%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 22 de diciembre del 2022



Dr. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.